UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

ÁREA JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA

TEMA:

"*Identificación y Puesta en Valor del Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios (Boquerón) para el mejoramiento del desarrollo turístico del Cantón Catamayo".*

TESIS PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE INGENIERIA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA

ASPIRANTE:

TATIANA ELIZABETH GUARNIZO FERNÁNDEZ

DIRECTORA DE TESIS:

LCDA. BETTY ESTRELLA TORRES

LOJA – ECUADOR

2012

INFORME DEL DIRECTOR DE TESIS

Licenciada.

Betty Estrella Torres

DOCENTE DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICADEL ÁREA JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA Y DIRECTORA DE TESIS.

INFORMA:

Que el presente trabajo de investigación titulado **"IDENTIFICACIÓN Y PUESTA EN VALOR DEL CENTRO RECREACIONAL VÍCTOR MANUEL PALACIOS (BOQUERÓN) PARA EL MEJORAMIENTO DEL DESARROLLO TURÍSTICO DEL CANTÓN CATAMAYO",** elaborado por Tatiana Elizabeth Guarnizo Fernández, previo a la obtención del título de Ingeniera en Administración Turística, ha sido dirigido y revisado por mi persona durante su ejecución, así como también cumple con todos los requisitos establecidos, por lo cual autorizo su presentación.

Loja, Agosto 2011

Atentamente,

Lcda. Betty Estrella Torres

DIRECTORA DE TESIS

AUTORÍA

Los contenidos expuestos en el presente proyecto son de responsabilidad absoluta del autor de este trabajo y para constancia su firma:

……

Tatiana Elizabeth Guarnizo Fernández

DEDICATORIA

El Presente trabajo va dedicado con todo mi amor y cariño a mis padres y hermanos quienes han sido un pilar fundamental en mi formación académica y por ende en la realización del presente trabajo investigativo, a todas las personas que siempre confiaron en mí y que estuvieron apoyándome de manera desinteresada.

La Autora

AGRADECIMIENTOS

Dejo constancia de mi imperecedero agradecimiento a la Universidad Nacional de Loja, y por ende al Área Jurídica, Social y Administrativa, deseo de manera especial hacer extensible un agradecimiento muy sincero a la Lcda. Betty Estrella Torres “Directora de tesis” así mismo estoy muy agradecida con la Licda. Sandra Gonzaga quien en forma responsable, ha sabido orientarme en todo momento haciendo posible la culminación del presente trabajo, así mismo a todos los profesores de la carrera de Administración Turística que fueron la base principal en el desempeño social, académico y laboral representada por la Ing. Isadora Rodríguez Coordinadora de la carrera y de manera muy comedida al Municipio del Cantón Catamayo, Departamento de Información Turística Itur, al personal que labora en el Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios (Boquerón).

La Autora

ÍNDICE DE CONTENIDOS

INFORME DIRECTOR DE TESIS ii
AUTORIA iii
DEDICATORIA iv
AGRADECIMIENTO v
INDICE DE CONTENIDOS vi
INDICE DE CUADROS x
INDICE DE FIGURAS Y FOTOS xi
1. TÍTULO xiii
2. RESUMEN EJECUTIVO xiv
SUMMARY xvi

3. INTRODUCION…… 19

4. REVISION DE LA LITERATURA
4.1 MARCO CONCEPTUAL…….. 23
4.1.1 Identificación……... 23
4.1.2 Puesta en Valor…… 23
4.1.2.1 Concepto de Puesta en Valor…… 23
4.1.2.2 Próposito de la Puesta en Valor …… 24
4.1.2.3 Importancia…….. 24
4.1.3 Diagnóstico ……. 24
4.1.3.1 Definición de Diagnóstico..…….. 24
4.1.3.2 Importancia…… 25
4.1.4 Propuesta y Socialización…… 25
4.1.4.1 Definición de Propuesta…… 25
4.1.4.2 Definición de Socializar……..…… 25
4.1.5 Centro Recreacional……...…… 26
4.1.5.1 Definición…… 26
4.1.5.2 A quien van dirigidos……..…… 26
4.1.5.3 Servicios…… 26
4.1.6 Atención al Cliente.…… 27
4.1.6.1 Que es el Cliente……..…… 27
4.1.6.2 Calidad de Atención…… 27
4.1.6.3 Servicio al Cliente…… 28
4.1.6.4 Caracteristicas del Servicio…… 28
4.1.6.5 Qué nivel de Servicio se debe ofrecer…… 29
4.1.6.6 Importancia del Servicio al Cliente…… 29
4.1.6.7 Estratégias del Servicio al Cliente…… 30
4.1.7 Señaletica ……..…… 30
4.1.7.1Concepto …… 30
4.1.7.2 Clases…… 31
4.1.7.2.1 Señalética Dirrecional……. 31
4.1.7.2.2 Señalética Indicativa…… 31

4.1.7.2.3 Señalética Informativa…… 31
4.1.7.2.4 Señalética Prohibitiva o Restrictiva…… 31
4.1.7.2.5 Señalética de Actividad Turística……32
4.1.7.2.6 Señalética de Servicios de Apoyo…… 32
4.1.7.2.7 Señalética de Atractivos Culturales…… 32
4.1.7.3 Una Buena Señalética…… 32
4.1.8 Promoción Turística…… 33
4.1.8.1 Definición…… 33
4.1.8.2 Objetivos…….... 33
4.1.8.3 Publicidad…… 34
4.1.8.4 Diseño Publicitario……...34
4.1.8.5Puntos a tomar en cuenta en el diseño publicitario…….. 35
4.1.8.6 Clases de Diseño Publicitario…….....35
4.1.9 Logotipo, Slogan,Díptico, Valla publicitaria……..36
4.1.9.1 Logotipo ……..36
4.1.9.1.1Caracteristicas de un Logotipo…… 36
4.1.9.1.2 Elementos de un Logotipo…… 36
4.1.9.2 Slogan.…… 36
4.1.9.2.1 Tipos de Slogan…… 36
4.1.9.2.2 Sugerencias para la realización de un Slogan…… 37
4.1.9.2.3 Función de los Slogans……..38
4.1.9.3 Díptico ……..... 38
4.1.9.3.1 Caracteristicas……...39
4.1.9.3.2 Importancia de un Díptico ……... 39
4.1.9.4Valla Publicitaria…… 41
4.1.9.4.1 En que lugares se deben colocar las Vallas ……..41
4.1.9.4.2 Tipos de Vallas ……....41
4.2 MARCO REFERENCIAL…… 44
4.2.1 Catamayo…….44
4.2.1.1 Antecedentes del Cantón Catamayo ……44
4.2.1.2 Datos Generales…….45
4.2.1.3 Facilidades del Cantón Catamayo……48
4.2.1.4 Seguridad del Cantón Catamayo……..50
4.2.2 Facilidades Turísticas……..52
4.2.3 Atractivos Turísticos Naturales……...54
4.2.3.1 El Río Boquerón……...54
4.2.3.2 El Río Guayabal……...…54
4.2.3.3 La Colina de la Cruz……54
4.2.3.4 Loma del Pacaso……...55
4.2.4 Atractivos Turísticos Culturales……..55
4.2.4.1 Fiestas Tradicionales……55
4.2.4.2 Centro Recreacional Victor Manuel Palacios (Boquerón)……...55
4.2.4.3 Centro Turístico Recreacional Eliseo Arias Carrión……55
4.2.4.4 Cabañas los Mangos……56
4.2.4.5 Complejo Turístico los Almendros……56
4.2.4.6 Hosteria y Restaurante las Buganvillas……....56
4.2.4.7 Ingenio Monterey……56

4.2.4.8 Iglesia Maria Auxilidora ……57
4.2.4.9 Cementerio los Incas ……...57
4.2.4.10 Complejo Turístico Agua Mania ……...58
4.2.5 Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios……..58
4.2.5.1 Datos Generales……58
4.2.5.2 Historia……58
4.2.6 Atractivos del Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios (Boquerón)…….59
4.2.6.1 Río Boquerón……...59
4.2.6.2 Flora……59
4.2.6.3 Loma del Pacaso……..59
4.2.6.4 Laguna Artificial……..60
4.2.6.5 Lagunas de Pesca Deportiva……60
4.2.7 Servicios……..60
4.2.8 Seguridad……60
4.2.9 Acceso……61

5. **MATERIALES Y MÉTODOS**
5.1 Materiales……...62
5.2 Métodos…….. 63

6. RESULTADOS
6.1Matriz de Diagnostico……68
6.2 Análisis de la Demanda……..……... 69
6.3 Fichas de Matriz de Diagnóstico Atractivos - Micro Entorno……. 70
6.4 Fichas de Matriz de Diagnóstico Atractivos - Macro Entorno……. 78
6.5 Análisis de la Competencia…… 80
6.6 Análisis FODA…… 82
6.7 Encuestas Aplicadas a los turistas que visitan el Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios (Boquerón)…… 85

7. DISCUSIÓN
7.1 Propuesta…….**.....** 93
7.1.1 Introducción..…… 94
7.1.2 Objetivos…… 96
7.1.3 Metodología…….. 97
7.2 Desarrollo del Logotipo, Slogan, Díptico, Valla Publicitaria……99
7.3 Desarrollo de un Manual……..109
7.4 Desarrollo de un Letrero de Prohibiciones para el Centro Recreacional…… 110
7.5 Desarrollo de la Señalética……. 113
7.5.1 Señalética Direccional……. 113
7.5.2 Señalética de Actividad Turística…… 120
7.5.3 Señalética de Servicios de Apoyo…… 124
7.5.4 Señalética Restrictiva……... 132
7.5.5 Contenido de la Señalética……137
7.6 Socialización……139
7.6.1 Conclusiones de la Socialización……..139
7.6.2 Recomendaciones de la Socialización……. 140

8. CONCLUSIONES…… 142

9. RECOMENDACIONES…… 144

10. BIBLIOGRAFÍA..…… 146

11. ANEXOS
Anexo 1 Anteproyecto…….....149
Anexo 2 Encuesta……...…… 174
Anexo 3 Gráficos Estadísticos de los Resultados de las Encuestas……. 176
Anexo 4 Primer Modelo de Díptico-Logotipo……...…… 187
Anexo 5 Fotografías……..... 189
Anexo 6 Certificaciones…… 194

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Hoteles, Hostales, Hosterías y Moteles del C. Catamayo……..... 52
Cuadro 2 Restaurantes, Heladerías, Bares y Discotecas deCatamayo…….. 53
Cuadro 3 Materiales utilizados en la elaboración de la Tesis…… 62
Cuadro 4 Análisis FODA…….. 183
Cuadro 5 Ficha Descriptiva del Adhesivo…….....102
Cuadro 6 Ficha Descriptiva del Díptico…….....105
Cuadro 7 Ficha Descriptiva Valla Publicitaria…….. 108
Cuadro 8 Ficha Descriptiva del Manual de Normas de Higiene…… 109
Cuadro 9 Ficha Descriptiva del Letrero de Información…….....113
Cuadro 10 Ficha Descriptiva de la Señalética……...137
Cuadro 11 Presupuesto Referencial de la Propuesta……..138
Cuadro 12 Pregunta 1……176
Cuadro 13 Pregunta 2……177
Cuadro 14 Pregunta 3……..……..178
Cuadro 15 Pregunta 4……179
Cuadro 16 Pregunta 5……180
Cuadro 17 Pregunta 5……181
Cuadro 18 Pregunta 5……..……..181
Cuadro 19 Pregunta 5……182
Cuadro 20Pregunta 6…… 184
Cuadro 21 Pregunta 7……..……..185
Cuadro 22 Pregunta 8……...186

ÍNDICE DE FIGURAS Y FOTOS

Figura 1 Mapa Político del Cantón Catamayo……..47
Figura 2 Símbolos del Cantón Catamayo…….48
Figura 3 Adhesivo del Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios…… 101
Figura 4 Díptico del Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios…… 104
Figura 5 Valla sin estructura del Centro Recreacional…… 106
Figura 6 Valla con estructura del Centro Recreacional…… 107
Figura 7 Letrero de Información…….. 111
Figura 8 Tabulación Pregunta 1…… 176
Figura 9 Tabulación Pregunta 2…….. 177
Figura 10 Tabulación Pregunta 3…… 178
Figura 11Tabulación Pregunta 4…… 179
Figura 12 Tabulación Pregunta 5…… 181
Figura 13Tabulación Pregunta 5…… 182
Figura 14Tabulación Pregunta 5…… 183
Figura 15Tabulación Pregunta 5…… 183
Figura 16Tabulación Pregunta 6…… 184
Figura 17 Tabulación Pregunta 7…… 185
Figura 18 Tabulación Pregunta 8…… 186
Foto 1 Rio Boquerón…… 70
Foto 2 Cabañas de Alimentación…… 71
Foto 3 Cabañas…….....72
Foto 4 Flora…….. 73
Foto 5 Loma del Pacaso…….....74
Foto 6 Juegos Recreativos…….....75
Foto 7 Laguna Artificial…….. 76
Foto 8 Laguna de Pesca Deportiva…….. 77
Foto 9 Hostería las Buganvillas…… 78
Foto 10 Motel Boquerón…… 79

Foto 11 Señalética Direccional/Entrada…….....114
Foto 12 Señalética Direccional/Salida…… 115
Foto 13 Señalética Direccional/Parqueadero…… 116
Foto 14 Señalética Direccional/Canchas Deportivas……117
Foto 15 Señalética Direccional/Río…….118
Foto 16 Señalética Direccional/Cabañas……...119
Foto 17 Señalética de Actividad Turística/Ciclismo Turístico……..121
Foto 18 Señalética de Actividad Turística/Camping……122
Foto 19 Señalética de Actividad Turística/Laguna de Pesca Deportiva……123
Foto 20 Señalética de Servicio de Apoyo/Basurero……..125
Foto 21 Señalética de Servicio de Apoyo/Servicios Higiénicos H……..126
Foto 22 Señalética de Servicio de Apoyo/Restaurante…… 127
Foto 23 Señalética de Servicio de Apoyo/Servicios Higiénicos H/M…… 128
Foto 24 Señalética de Servicio de Apoyo/Servicios Higiénicos M…… 129
Foto 25 Señalética de Servicio de Apoyo/Juegos Infantiles…… 130
Foto 26 Señalética de Servicio de Apoyo/Laguna Artificial……131
Foto 27 Señalética Restrictiva/Prohibido la Recolección de Flora y Fauna… 133
Foto 28 Señalética Restrictiva/No encender fogatas……134
Foto 29 Señalética Restrictiva/No arrojar basura……..135
Foto 30 Señalética Restrictiva/No fumar……136
Foto 31- 35 Socialización en el Municipio del C. Catamayo…….....189
Foto 36 Busto al Dr. Víctor Manuel Palacios……..191
Foto 37 Laguna Artificial……192
Foto 38 Loma del Pacaso……..192
Foto 39 Entrada al Centro Recreativo…….....193

1. TÍTULO

"Identificación y Puesta en Valor del Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios (Boquerón) para el mejoramiento del desarrollo turístico del Cantón Catamayo".

2. RESUMEN EJECUTIVO

El Cantón Catamayo perteneciente a la provincia de Loja es el más grande y fértil de los valles lojanos, con riquezas inagotables que llaman a ser exploradas, conocidas y explotadas; la hospitalidad y sencillez de su gente hacen de este valle, un lugar de gran atracción para los turistas, es por tal motivonecesario dinamizar y aprovechar estos recursos turísticos que posee este Cantón.

El presente trabajo investigativo hace referencia a la **"Identificación y Puesta en Valor del Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios (Boquerón) para el mejoramiento del desarrollo turístico del Cantón Catamayo",** se fundamenta en resaltar y aprovechar sus características y todos los recursos turísticos del Centro Recreacional para que de esta manera se convierta en un producto de calidad y a la vez genere recursos económicos al Cantón Catamayo.

Además la puesta en valor implica la asignación de importancia, ya sea local, nacional o internacional, desde una serie de puntos de vista: estética, científica, social, política, cultural, económica, ambiental entre otras.

El Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios (Boquerón) se ubica por la vía que conduce a Gonzanamá a 10 kilómetros desde el Cantón Catamayo, junto al puente, es un atractivo de vital importancia para el desarrollo turístico del Cantón Catamayo el mismo ofrece servicios de alimentación, recreación, parqueamiento, pesca deportiva, baterías sanitarias, entre otros.

Se determinó objetivos que estén acorde al tema planteado como:

El objetivo general del presente proyecto investigativo es Identificar y poner en valor el Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios (Boquerón) para incrementar la demanda turística y con ello coadyuvar el desarrollo turístico del Cantón Catamayo. Para ello se formularon tres objetivos específicos que son: Diagnosticar los servicios turísticos del Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios para incrementar el desarrollo turístico local,Establecer una propuesta que contribuya al adelanto turístico del Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios (Boquerón) y por último Socializar la propuesta con las entidades involucradas, con la finalidad de dar a conocer los resultados obtenidos durante la ejecución de la tesis, además para contribuir al mejoramiento del desarrollo turístico del cantón Catamayo.

En el marco metodológico de puesta en valor del Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios (Boquerón), se realizó una lectura crítica científica para la construcción del marco conceptual y marco referencial, para el desarrollo de cada uno de los objetivos fue necesario emplear metodologías y técnicas apropiadas, es así para que en el primer objetivo se procedió a un diagnóstico de la situación actual en lo que se refiere a servicios, infraestructura,

características del Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios (Boquerón),haciendo referencia a un análisis FODA preliminar, para ello se realizó visitas y entrevistas a informantes claves realizadas en el lugar y una encuesta como estrategia y técnica de investigación de campo, donde se ha podido constatar que en la actualidad este Centro Recreacional se encuentra desvalorizado, ya que existe problemas que influye en el adelanto turístico de este atractivo.

Para el segundo objetivo específico establecer una propuesta que contribuya al adelanto turístico del Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios, se diseñó, evaluó y ejecuto una propuesta, basándose en los resultados de las encuestas y análisis FODA, con la finalidad de mejorar y corregir las falencias que existe en el Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios (Boquerón), creando un logotipo, slogan, díptico y valla publicitaria con el objeto de fortalecer la promoción e información del lugar, a si mismo se estableció un modelo de un Manual de Normas de Higiene dirigido a los comerciantes que laboran dentro de este atractivo, además sediseño un letrero que indique las prohibiciones del lugar, también se diseño el modelo de señalética de actividad turística, direccional y restrictiva para el Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios, para lo cual se empleo el Manual de Señalización Turística facilitado por el Ministerio de Turismo de la Ciudad de Loja.

Para cumplir con el tercer y último objetivo socializar la propuesta con las entidades involucradas se procedió a socializar con la Directora del Departamento de Información Turística del Cantón Catamayo con la Lcda. Diana Rojas en el Municipio el día miércoles 6 de Julio del 2011 y el día sábado 13 de Agosto del mismo año, se socializo el Manual de Normas de Higiene en el Centro Recreacional con los comerciantes que laboran en el lugar.

Con respecto a los resultados obtenidos se deduce que es de vital importancia darle su Valor Turístico al Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios Boquerón ya que es un atractivo que reúnen las características necesarias para motivar la visita del turista y convertirlo en un destino de calidad.

El Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios cuenta con un potencial turístico importante, pero carece de promoción, señalética e infraestructura inadecuada.

A las Autoridades del Municipio de Catamayo se recomienda tomar en cuenta los resultados de esta investigación para futuras decisiones y planificaciones estratégicas para mejorar el desarrollo turístico del Centro Recreacional y por ende del Cantón Catamayo.

Es importantedifundir y promocionar visitas y paseos al conjunto Recreacional Víctor Manuel Palacios (Boquerón): escuelas, colegios, asociaciones, entre otros. En igual forma se debe coordinar para que la empresa privada (propietarios de vehículos), presenten servicio regular de traslado vehicular desde y hacia el conjunto Recreacional.

SUMMARY

The Canton Catamayo belonging to the county of Loja is the biggest and fertile in the valleys lojanos, with inexhaustible wealth that call to be explored, well-known and exploited; the hospitality and their people's simplicity make of this valley, a place of great attraction for the tourists, is for such a necessary reason to energize and these tourist resources that it possesses this Canton to take advantage.

The present investigative work makes reference to the "Identification and Setting in Value of the Center Recreacional Victor Manuel Palacios (Fresh anchovy) for the improvement of the tourist development of the Canton Catamayo", it is based in to stand out and to take advantage of its characteristics and all the tourist resources of the Center Recreacional so that this way he/she becomes a product of quality and at the same time generate economic resources to the Canton Catamayo.

Also the setting in value implies the assignment of importance, local, national or international, from a series of points of view: aesthetics, scientific, social, environmental politics, cultural, economic, among others.

The Center Recreacional Victor Manuel Palacios (Fresh anchovy) it is located by the road that drives to Gonzanamá to 10 kilometers from the Canton Catamayo, next to the bridge, it is an attractiveness of vital importance for the tourist development of the Canton Catamayo the same one he/she offers feeding services, recreation, parqueamiento, fishes sport, sanitary batteries, among others.

It was determined objectives that are in agreement to the topic outlined as:
The general objective of the present investigative project is to Identify and to put in value the Center Recreacional Victor Manuel Palacios (Fresh anchovy) to increase the tourist demand and with it to cooperate the tourist development of the Canton Catamayo. For they were formulated it three specific objectives that are: To diagnose the tourist services of the Center Recreacional Victor Manuel Palacios to increase the local tourist development, to Establish a proposal that it contributes to the tourist advance of the Center Recreacional Victor Manuel Palacios (Fresh anchovy) and lastly to Socialize the proposal with the involved entities, with the purpose of giving to know the results obtained during the execution of the thesis, also to contribute to the improvement of the tourist development of the canton Catamayo.

In the methodological mark of setting in value of the Center Recreational Victor Manuel Palacios (Fresh anchovy), he/she was carried out a scientific critical reading for the construction of the conceptual mark and I mark referential, for the development of each one of the objectives was necessary to use methodologies

and appropriate techniques, it is this way so that in the first objective you proceeded to a diagnosis of the current situation in what refers to services, infrastructure, characteristic of the Center Recreational Victor Manuel Palacios (Boquerón),making indexes to an analysis FODA preliminary, for he/she was carried out it visits and interviews to key informants carried out in the place and a survey like strategy and technique of field investigation, where he/she has been able to verify that at the present time this Center Recreational is devaluated, since problems that it influences in the tourist advance of this attractiveness exists.

For the second specific objective to establish a proposal that it contributes to the tourist advance of the Center Recreational Victor Manuel Palacios, it was designed, it evaluated and I execute a proposal, being based on the results of the surveys and analysis FODA, with the purpose of to improve and to correct the errors that Recreacional exists in the Center Victor Manuel Palacios (Fresh anchovy), creating a logo, slogan, díptico and advertising barrier in order to strengthening the promotion and information of the place, to if same a model of a Manual of Norms of Hygiene settled down also directed to the merchants that work inside this attractiveness, you design a sign that indicates the prohibitions of the place, also you design the pattern of señalética of tourist, directional and restrictive activity for the Center Recreacional Victor Manuel Palacios, for that which you employment the Manual of Tourist Signaling facilitated by the Ministry of Tourism of the City of Loja.

To fulfill the third and last objective to socialize the proposal with the involved entities you proceeded to socialize with the Directress of the Department of Tourist Information of the Canton Catamayo with the Graduate. Diana Rojas in the Municipality the day Wednesday 6 of Julio the 2011 and the day Saturday August of the same year 13, you socializes the Manual of Norms of Hygiene in the Center Recreacional with the merchants that work in the place.

With regard to the obtained results it is deduced that it is of vital importance to give their Tourist Value to the Center Recreacional Victor Manuel Palacios Fresh anchovy since it is attractiveness that you/they gather the necessary characteristics to motivate the tourist's visit and to transform it into a destination of quality.

The Center Recreacional Victor Manuel Palacios has an important tourist potential, but it lacks promotion, señalética and inadequate infrastructure.

To the Authorities of the Municipality of Catamayo it is recommended to take into account the results of this investigation for future decisions and strategic planning’s to improve the tourist development of the Center Recreacional and for ende of the Canton Catamayo.

It is important to diffuse and to promote visits and walks to the combined Recreacional Victor Manuel Palacios (Fresh anchovy): schools, schools, associations, among others. In equal he/she is formed it should coordinate so that the private company (proprietors of vehicles), present regular service of vehicular transfer from and toward the combined Recreacional.

3. INTRODUCCION

Se denomina turismo al conjunto de actividades que realizan los individuos durante sus viajes,estancias en lugares diferentes a los de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año. La actividad turística generalmente se realiza con fines de ocio, en busca de descanso, distracción o nuevas experiencias, aunque también existe el turismo por otros motivos.

El mismo se realiza, tanto dentro del país de uno, como en el extranjero. Muchas naciones prácticamente viven del turismo. Esto se debe, a diversas razones; y no sólo económicas, sino además por las características de los lugares, la atención, la situación hotelera y la hermosura del lugar. Es así, como países como Brasil, México, República Dominicana, varios países de Europa y Asia, entre otros, tienen al turismo como una de sus principales fuentes de ingreso. El Ecuador con atractivos turísticos en expansión, contempla una oferta muy factible para el turismo, la vocación hospitalaria de sus habitantes lo convierten en grandioso, y su entorno natural y cultural está asegurándole una ubicación destacada en la oferta internacional.

Nuestro país es representativo de poseer en todo la extensión de su territorio una gran variedad de Atractivos Naturales y Culturales, La provincia de Loja reconocida en el país como la “Centinela del Sur”, se encuentra situada al final del callejón interandino, constituye la provincia más austral del Ecuador.

La capital provincial, que lleva su mismo nombre, esta circundada por los ríos Zamora y Malacatos, su clima fluctúa entre los 16 y 21º c,poseen una gama extraordinaria de riquezas: cultural, turístico, agrícola y modalidades diferentes de vida.

Entre sus 16 cantones tenemos Catamayo se encuentra a 36 Km al noroeste de la ciudad de Loja, es el mas grande y fértil de los valles lojanos, con riquezas inagotables que llaman a ser exploradas, conocidas y explotadas; la

hospitalidad y la sencillez de su gente hacen de este valle un lugar de gran atracción para los turistas nacionales y extranjeros.

El cantón Catamayo cuenta con atractivos naturales y culturales de mucha importancia que son visitados en toda época del año.

Entre los atractivos naturales tenemos: el río Boquerón o Catamayo, el río Guayabal, la Colina de la Cruz.

En cuanto a los atractivos culturales encontramos: Centro Recreativo Víctor Manuel Palacios, Centro Recreacional Eliseo Arias Carrión, Iglesia Matriz, Parque Central, Complejo Turístico Agua Mania, Complejo turístico los Almendros, Hostería y Restaurante las Buganvillas, Ingenio Monterrey, entre otros.

Entre los Atractivos turísticos del cantón Catamayo mencionamos al centro recreacional Víctor Manuel Palacios se ubica a la salida de Catamayo por la vía que conduce a Gonzanamá, junto al puente sobre el río El Boquerón,las características propias del sector y su ubicación estratégica hacen de este un lugar muy concurrido los fines de semana y feriados por propios y foráneos.

A través del diagnóstico, visitas y encuestas realizadas al Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios el “Boquerón” se ha podido constatar las falencias que tiene este atractivo las cuales influyen en desarrollo turístico del mismo y no permite su valorización como tal, entre los problemas que tiene este atractivo tenemos:la falta de información acerca de las características, infraestructura, origen, servicios del centro recreacional Víctor Manuel Palacios, el descuido y poca organización por parte de las autoridades competentes para mejorar en general este atractivo, no posee un slogan, logotipo que identifique el atractivo, no existe una señalización adecuada, la que existe actualmente está deteriorada, además falta implementar señales orientativas e informativas, en la actualidad no se maneja prácticas sustentables, por lo que perjudica a la conservación del medio ambiente del lugar, la falta de capacitación a los

comerciantes que laborar en el centro recreacional Víctor Manuel Palacios en temas relacionados como: atención al cliente, manejo de alimentos y bebidas, normas de higiene, entre otros.

Es por tal motivo que se cree conveniente la **Identificación y Puesta en Valor del Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios (Boquerón) para el mejoramiento del desarrollo turístico del Cantón Catamayo,** para dar inicio a un turismo organizado y responsable, con el objeto de potencializar este atractivo como un destino turístico a nivel nacional, ya que es un atractivo importante que influye en el desarrollo turístico del Cantón Catamayo , de esta manera se mejorará y corregirá las falencias de dicho atractivo, por ende se incrementará la visita de turistas, cumpliendo con las necesidades, expectativas y requerimientos del visitante, logrando que se promocione de cliente a cliente, así mismo se coloque como un producto de calidad y por ende generador de turismo e ingresos económicos, mejorando la la distribución de los beneficios entre la población de las comunidades receptoras, promoviendo la conservación de los recursos naturales y culturales.

El presente Trabajo Investigativo se justifica en los siguientes ámbitos:

Social el proyecto de Tesisayudará a fortalecer el desarrollo turístico del Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios (Boquerón) para que de esta manera se pueda satisfacer las necesidades del cliente y con ello apoyar al desarrollo del turismo local.

Económico se incrementará los ingresos para las personas que laboran dentro de este atractivo turístico y pobladores del lugar, mejorando la calidad de vida de las mismas, por ende generará más consumidores habituales y satisfechos.

Ambiental Motivar el cuidado de este atractivo y el buen uso de las instalaciones del Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios (Boquerón), ayudar a la conservación del río Boquerón, flora y fauna de este lugar.

Académica como estudiante de la Carrera de Administración Turística como compromiso moral y requisito me corresponde asumir la necesidad de adquirir el grado de Ingeniería en la mencionada carrera, mediante la realización de la Tesis, se constituye en una razón aunque no la principal, así como el deseo de mejorar el desarrollo turístico de este atractivo.

Para el cumplimiento de la Tesis se planteo Objetivos que van acorde con el tema estudiado un Objetivo General que consiste en Identificar y poner en valor el Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios (Boquerón) para incrementar la demanda turística y con ello coadyuvar el desarrollo turístico del Cantón Catamayo, los Objetivos Específicos son: a)Diagnosticar los servicios turísticos del Centro Recreativo Víctor Manuel Palacios para incrementar el desarrollo turístico local, b) Establecer una propuesta que contribuya al adelanto turístico del Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios (Boquerón), c) Socializar la propuesta con las entidades involucradas municipio del cantón Catamayo, Itur, administrador, trabajadores del Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios, con la finalidad de dar a conocer los resultados obtenidos durante la ejecución de la tesis, además para contribuir al mejoramiento del desarrollo turístico del cantón Catamayo.

Las limitaciones para la difusión de la propuesta de señalización y promoción del lugar es la planificación y asignación de recursos económicos por parte del Municipio del Cantón Catamayo pero sin embargo existe la colaboración del Departamento de Información Turística ITUR, institución que en la actualidad se preocupa por el desarrollo de proyectos turísticos del Cantón y asignación de los recursos económicos.

4. REVISION DE LITERATURA

4.1 MARCO CONCEPTUAL

4.1.1 IDENTIFICACIÓN

El término identificación se usa para designar al acto de identificar, reconocer o establecer los datos e información principal sobre una persona, comunidad o sitio turístico. La identificación, además de ser un acto o acción a realizar en determinadas situaciones, también puede ser el nombre que llevan determinadas documentaciones que tienen por objetivo justamente establecer la identidad de una persona o individuo. Si bien la noción de identificación se relaciona principalmente con los seres humanos, también se puede utilizar con los animales cuando es necesario establecer sus identidades en situaciones particulares. (David, 2008)

4.1.2 PUESTA EN VALOR

4.1.2.1 Concepto de Puesta en Valor

Término que implica una serie de intervenciones posibles para dotar a la obra de las condiciones objetivas y ambientales que, sin desvirtuar su naturaleza, resalten sus características y permita su óptimo aprovechamiento. Básicamente, la conservación y la restauración son operaciones que conllevan a la puesta en valor, pudiendo serlo también la re funcionalización.(Chova, 2004)

Acción sistemática que destaca y exalta las características y méritos de un objeto hasta colocarlo en condiciones de cumplir a plenitud la función para la que está destinado.

La puesta en valor implica la asignación de importancia, ya sea local, nacional, internacional, desde una serie de puntos de vista: estética, científica, social, política, cultural y económica, entre otras.(Secretaría Académica de la Universidad Nacional San Luis, 2007)

4.1.2.2 Propósito de puesta en Valor

Ha servido en los últimos años para conservar parte de nuestro patrimonio artístico y cultural, para incentivar el mantenimiento y a veces la creación de costumbres populares. Ha sido válido a veces a un nivel muy superficial, seguimos manteniendo una cultura en la que no se valoran ciertos aspectos de la vida cotidiana. (Fuensanta, Luque, 2008)

4.1.2.3 Importancia

El proceso de puesta en valor de un recurso territorial presenta al atractivo turístico como el punto de encuentro de las expectativas del mercado y la valoración de los activos del destino, es decir la revalorización del atractivo permitiendo su óptimo aprovechamiento.

4.1.3 DIAGNÓSTICO

4.1.3.1 Definición de diagnóstico

El término diagnóstico proviene del latín, *diagnosis*, palabra que a su vez ha sido tomada del griego y que significa “discernir” o “aprender” sobre determinados elementos. (David, 2008)

El diagnóstico es aquello perteneciente o relativo a la diagnosis, este término, a su vez hace referencia a la acción y efecto de diagnosticar recoger y analizar datos para evaluar problemas de diversa Naturaleza.

La palabra Diagnóstico, proviene del griego diagnostikós formado por el prefijo día (a través), y gnosis (conocimiento o apto para conocer). En general, el término indica el análisis que se realiza para determinar cuál es la situación y cuáles son las tendencias de la misma. Esta determinación se realiza sobre la base de informaciones, datos y hechos recogidos y

ordenadossistemáticamente, que permiten juzgar mejor qué es lo que está pasando. (David, 2008)

El diagnóstico es la primera y más importante herramienta con la que cuenta un profesional de la salud de cualquier área para acercarse a la comprensión y posible tratamiento de las condiciones de un determinado objeto.

4.1.3.2 Importancia

"Conocer para actuar" es uno de los principios fundamentales del diagnóstico que no debe terminar en el "conocer por conocer" para saber qué pasa con un grupo o una comunidad porque finalmente no se termina priorizando lo que se debe priorizar.
La necesidad de realizar un diagnóstico está basada en el hecho de que es necesario conocer para actuar con eficacia, en este sentido, todo diagnóstico social se convierte en uno de los primeros pasos para un proceso de planeación o proyecto en la medida que a través de él se puede tener un conocimiento real y concreto de una situación sobre la que se va a intervenir, teniendo en cuenta que las acciones de un programa o proyecto buscan resolver una situación-problema.(Drazenc, 2010)

4.1.4 PROPUESTA Y SOCIALIZACIÓN

4.1.4.1 Definición Propuesta

Descripción integral de un proyecto, política o programa que será sujeto a una evaluación, proposición o idea que se manifiesta y ofrece a uno para un fin.

4.1.4.2 Definición de Socializar

La socialización es el proceso mediante el cual los individuos pertenecientes a una sociedad o cultura aprenden e interiorizan un repertorio de normas, valores

y formas de percibir la realidad, que los dotan de las capacidades necesarias para desempeñarse satisfactoriamente en determinado lugar.(Wales, 2010)

Es un proceso de influjo entre una persona y sus semejantes, un proceso que resulta de aceptar las pautas de comportamiento social y de adaptarse a ellas, compartiendo la información con todos los funcionarios del grupo al que pueda interesar.

4.1.5 CENTRO RECREACIONAL

4.1.5.1 Definición

Los Centros Recreativos turísticos se configuran como área de gran extensión en las cuales se ubican, de forma integrada, las actividades propias de los parques temáticos de atracciones de carácter recreativo, cultural y de recreo y usos complementarios deportivos, comerciales, hoteleros y residenciales, con sus servicios correspondientes.(Cataluna, 2011)

4.1.5.2 A quién van dirigidos

Los Centros recreativos son grupos dedicados a la realización de actividades de ocio, organizadas por el mismo grupo o por alguna entidad, cuya atención va orientada específicamente a niños y jóvenes y adultos.

4.1.5.3 Servicios

Un Centro Recreativo debe contar con los siguientes servicios:
Piscina recreativa para niños
Canchas múltiples
Pista de trote con estaciones de gimnasia
Cancha de fútbol
Juegos Infantiles

Kiosko guardería
Kiosko múltiple con cafetería
Amplias Zonas Verdes
Presencia de árboles y Vegetación Insignia
Jardines que deben son atendidos por la gente (como actividad de integración comunitaria)
Bar
Parqueadero
Baterias Sanitarias. (Nestor, 2009)

4.1.6 ATENCIÓN AL CLIENTE

4.1.6.1 Que es cliente

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo, el servicio al cliente es una potente herramienta de marketing.

Cliente es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa, por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios. (Ivan, Thompson, 2009)

4.1.6.2 Calidad de atención

Es un proceso conformado por un variado conjunto de situaciones y aspectos, pero de una gran importancia en el mercado turístico actual y a la consecución de la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los clientes con el posicionamiento tal que conlleve a promocionarse de cliente a cliente.

En la atención al cliente influye mucho las formas y las maneras en las que se desarrollan las interacciones:

La actitud: es la base de una buena relación con nuestros clientes, ellos siempre esperan una excelente atención, buena disposición, amabilidad, dinamismo y entusiasmo

Los gestos en un acto de comunicación aportan casi un 30% de información complementando a las palabras y a la expresión facial.

Los valores: son los aspectos que le garantizan al cliente que está es una entidad sólida, honradez, credibilidad y confianza son los factores críticos.

La atención al cliente también tiene sus pautas a seguir cuando se producen quejas.

Siempre hay que evitar actitudes agresivas e impulsivas, dotar una actitud neutra, evitando juicios apresurados, sin minimizar el problema, pero tranquilizando al cliente y sin discutir, no hay que echar la culpa al otro y atender con rapidez el asunto en problema y Tener a mano la información adecuada.(Fernández, 2009)

4.1.6.3 Servicio al cliente

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

Una de las herramientas más eficaces y usadas por las empresas para diferenciarse de su competencia y desarrollar ventaja competitiva sostenible es el servicio al cliente.(Carlos López, 2011)

4.1.6.4Características del servicio

- Un servicio no puede conducir, inspeccionar, apilar o almacenar centralmente.

- La persona que recibe el servicio no tiene nada tangible, el valor del servicio depende de su experiencia personal
- Si se prestó inadecuadamente, un servicio no se puede revocar, si no se puede repetir.
- La prestación del servicio generalmente requiere interacción humana en algún grado; el cliente externo e interno se ponen en contacto en una forma relativamente personal para crear el servicio.

4.1.6.5 Qué nivel de servicio se debe ofrecer

Ya se conoce qué servicios requieren los clientes, ahora se tiene que detectar la cantidad y calidad que ellos desean, para hacerlo, se puede recurrir a varios elementos, entre ellos; comparación de precios, encuestas periódicas a clientes externos, buzones de sugerencias, sistemas de quejas y reclamo. (Carlos López, 2011)

4.1.6.6 Importancia del servicio al cliente

Desde el primer momento el personal de atención al público debe transmitir profesionalidad con el fin de generar confianza del cliente y se ha producido el encuentro a atreves de una cita, la puntualidad es obligada, hay que dar al cliente toda información que le haga falta.

Muchas personas no se dan cuenta, o lo hacen ya muy tarde, de la importancia de tener una estrategia y un plan que involucre a todos en la empresa para retener y volver a los consumidores clientes apasionados. Esto quiere decir, hay que enamorarlos de nuestros productos o servicios para que sigan regresando de por vida y además refieran a otros clientes.
Aunque se tienen diferentes motivos para tener un negocio, uno de ellos es el de generar riqueza a través de las utilidades o ganancias para continuar creciendo y así crear más fuentes de trabajo. Esto no sería posible si los

productos y servicios que se ofrecen no fueran adquiridos por quienes estén dispuestos a pagarlos: los clientes o consumidores.
Los negocios exitosos lo son porque resuelven los problemas y satisfacen las necesidades de sus clientes. Sólo cuando se logra esto se puede generar suficiente dinero para cubrir los costos, liquidar los gastos y obtener una ganancia.
Es aquí en donde muchos empresarios fallan: primero, porque tratan de satisfacer sus necesidades personales o de la empresa antes que las de los clientes; y segundo, porque no cuentan con un plan verdadero, serio y sincero de servicio al cliente que haga que los consumidores quieran regresar. (Eduardo, 2008)

4.1.6.7 Estrategias del servicio al cliente

- El liderazgo de la alta gerencia es la base de la cadena.
- La calidad interna impulsa la satisfacción de los empleados.
- La satisfacción de los empleados impulsa su lealtad.
- La lealtad de los empleados impulsa la productividad.
- La productividad de los empleados impulsa el valor del servicio.
- El valor del servicio impulsa la satisfacción del cliente.
- La satisfacción del cliente impulsa la lealtad del cliente.
- La lealtad del cliente impulsa las utilidades y el logro de nuevos clientes.(Corporación Motivación Colombia, 2006)

4.1.7 SEÑALETICA

4.1.7.1 Concepto

La señalética estudia las relaciones entre los signos de orientación en el espacio y el comportamiento de los individuos. Responde a la necesidad de orientación de la movilidad social y los servicios públicos y privados. Se aplica al servicio de los individuos, a su orientación en un espacio a un lugar determinado, para la mejor y la más rápida accesibilidad a los servicios

requeridos y para una mayor seguridad en los desplazamientos y las acciones. Las características principales de una buena señalética deben ser:
Finalidad(Funcional, organizativa), **Orientación** (Informativa, didáctica), **Procedimiento** (Visual), **Código** (Signos simbólicos), **Lenguaje**(icónico Universal), **Presencia**(Discreta, puntual), **Funcionamiento** (Automático, instantáneo). (Morpheus, 2008)

4.1.7.2 Clases

4.1.7.2.1 Señalética Direccional

Marcan una dirección o ruta. En general se trata de sistemas de flechas y se ubican en los puntos donde el visitante debe elegir un camino.(Morpheus, 2008)

4.1.7.2.2 Señalética Indicativa

Se utilizan para señalar espacios, lugares u objetos. Se encuentran por lo general al inicio o final de un trayecto (Oficinas, centros comerciales, instituciones, universidades, etc.) Sueles utilizarse pictogramas o textos.

4.1.7.2.3 Señalética informativa

Brindan información específica y detallada sobre asuntos, horarios, recorridos, instrucciones, etc. Se trata en general de textos.

4.1.7.2.4 Señalética Prohibitivos

Indican zonas de peligro y prohibición. Reflejan una dosis de coerción, y se acompañan por lo general de pictogramas y textos de advertencia.(González, 2006)

4.1.7.2.5 Señalética de Actividad Turística

Representan las actividades turísticas que se producen por la relación oferta/demanda de bienes y servicios, implantados por personas naturales o jurídicas que se dediquen de modo profesional a la prestación de servicios turísticos orientados a satisfacer necesidades del visitante – turista. (Ministerio de Turismo, 2010)

4.1.7.2.6 Señalética de Servicio de Apoyo

Son aquellos que indican a los visitantes-turistas, la ubicación de servicios públicos o privados, sea de salud, transporte, comunicaciones y varios.

4.1.7.2.7 Señalética Atractivos Culturales

Representa el conjunto de sitios y manifestaciones que se consideran de valor o aporte a una comunidad determinada, y que permite al visitante conocer parte de los sucesos ocurridos en una región o país, reflejadas en obras de arquitectura, zonas históricas, sitios arqueológicos, iglesias, conventos, colecciones particulares, grupos étnicos, manifestaciones religiosas. Artesanías, ferias y mercados, shamanismo, explotaciones mineras, centros científicos, entre otros. (Ministerio de Turismo, 2010)

4.1.7.3 Una Buena Señalética

Estas son algunas preguntas que deben tenerse en cuenta para el correcto diseño y realización de un sistema de señaléticas:

1/ ¿El mensaje es simple? ¿Puede considerarse como un todo el bloque de información?

2/ ¿Los símbolos están colocados en el mejor lugar y son claros?

3/ ¿La señal está colocada en un lugar donde la visión está ya muy solicitada?

4/ ¿La señal es directamente perceptible?

5/ ¿Es bastante grande para percibirla a distancia?
6/ ¿Hay ángulos muertos que puedan perturbar la comprensión?
7/ ¿Se tiene bastante tiempo para leerla?
8/ ¿La señal está realzada?
9/ ¿La señal es visible durante toda la jornada y la noche en condiciones normales?
10/ ¿Hay necesidad de iluminarla?
11/ ¿Está coloreada?
12/ Si se emplean colores, ¿están en armonía con los colores del interior?
13/ ¿Es resistente al vandalismo, al agua, al viento o otro tipo de factores del contexto?(Morpheus, 2008)

4.1.8 PROMOCIÓN TURÍSTICA

4.1.8.1 Definición

Promocionar integral y competitivamente una determinada región, con sus productos y destinos, en los mercados nacional e internacional, a través del trabajo conjunto entre todos los actores de la actividad turística. El objetivo principal de la promoción turística es incrementar la intención de viaje en el país o región, mejorando la relación visita – gasto. (Ley, 2010)

4.1.8.2 Objetivos

Los objetivos más específicos son:

- Orientar la promoción con base en la demanda de los segmentos de mercado de mayor rentabilidad de la inversión promocional
- Diversificar la oferta turística, destacando las cualidades de producto diferenciado, experiencia única y alto valor del dinero
- Desconcentrar geográficamente los flujos turísticos
- Impulsar la demanda hacia las temporadas bajas

- Concienciar sobre la importancia y calidad de la actividad y servicios turísticos de una región.(Fabián, 2011)

4.1.8.3 Publicidad

Para la Real Academia de la Lengua, publicidad significa, divulgación de noticias o anuncios de carácter comercial para atraer a posibles compradores, espectadores, usuarios, entre otros.

La publicidad, tiene como fin, el poder convencer, por medio de la comunicación de ideas, palabras e imágenes, al consumidor de comprar un bien productivo y no la competencia directa del mismo o uno sustituto.

La publicidad es una forma de comunicación impersonal y de largo alcance que es pagada por un patrocinador identificado para informar, persuadir o recordar a un grupo objetivo acerca de los productos, servicios, ideas u otros que promueve, con la finalidad de atraer a posibles compradores, espectadores, usuarios, seguidores u otros. (Ivan Thompson, 2008)

4.1.8.4 Diseño Publicitario

El diseño publicitario comprende la creación, maquetación y diseño de publicaciones impresas, tal cómo; revistas, periódicos, libros, flyers, trípticos, vallas, logotipos, dípticos, etc. también el soporte para otros medios visuales, tales como la televisión o internet.
A lo largo del tiempo han ido apareciendo diversos métodos y formas de comunicación, desde los grafitis, (las famosas pintadas en la pared que realizaban los romanos para comunicar alguna noticia), los carteles, las primeras publicaciones de prensa (diarios) y luego las revistas. Después ya se extendió a la televisión, la radio, internet, teléfono.

Durante la historia, el diseño publicitario ha ido evolucionando. En un principio toda la técnica se elaboraba de forma manual. Hoy en día se usan tecnologías más avanzadas de diseño y producción.(Elizagarate, 2006)

4.1.8.5Puntos a tomar en cuenta en el diseño publicitario

Antes de llevar a cabo un diseño publicitario, un diseñador y el resto del equipo de trabajo deben tener en cuenta cuatro puntos muy importantes:

- El producto a diseñar
- A quien va dirigido
- Los medios por los cuales se va a realizar la publicidad
- La competencia.(Elizagarate, 2006)

4.1.8.6 Clases de diseño publicitario

En el ámbito publicitario, que es muy amplio, cada vez son más los elementos que se utilizan para conseguir y transmitir la publicidad de una empresa, o de un nuevo producto, o cualquier otro ingrediente de última creación, fabricación etc.

Destacamos como clases de diseño publicitario:

- Folletos y flyers
- Catálogos
- Carteles y posters
- Vallas publicitarias
- Packagin, envases y etiquetas
- Logotipos d'empresa.

4.1.9 LOGOTIPO, SLOGAN, DÍPTICO, VALLA PUBLICITARIA.

4.1.9.1 Logotipo

Un logotipo (coloquialmente conocido en forma de acortamiento, logo) es un elemento gráfico que identifica a una persona, empresa, institución o producto. Los logotipos suelen incluir símbolos normalmente lingüísticos claramente asociados a quienes representan.(Wales, Jimbo, 2010)

4.1.9.1.1 Características de un Logotipo

Para que un logotipo resulte congruente y exitoso, conforme al principio fundamental del diseño donde «menos es más», la simplicidad permite que sea:

1. Legible (hasta el tamaño más pequeño)
2. Escalable (a cualquier tamaño requerido)
3. Reproducible (sin restricciones materiales)
4. Distinguible (tanto en positivo como en negativo)
5. Memorable (que impacte y no se olvide).(Leopoldo, 2006)

4.1.9.1.2Elementos del logotipo

Elementos del logotipo:
El icono. El icono es el símbolo visual gráfico.
El nombre. El nombre es la representación fonética de la marca. (Leopoldo, 2006)

4.1.9.2 Slogan

Se considera el medio publicitario más efectivo para lograr la atención de un sector social, o varios, sobre un determinado producto. También se utiliza para remarcar las cualidades o la calidad de dicho producto.(Conalep, 2010)

4.1.9.2.1 Tipos de Slogan

Descriptivos: Tienden a describir lo que la empresa hace
Emocionales: Tienden a expresar un sentimiento relacionado con las empresas.

4.1.9.2.2 Sugerencias para el desarrollo de un slogan

Piense primero su negocio, y luego su slogan: Un slogan es la síntesis de toda la estrategia de Marketing, para hallar las palabras adecuadas, es necesario que se conozca el mercado, producto y competencia:
Mercado: conocer a quién se dirige y cuál es el tipo de discurso que sus clientes comprenden.
Producto: conocer las características de su producto /servicio y los beneficios percibidos por sus clientes.
Competencia: conocer los impulsores de diferenciación de su producto.
Estos aspectos están articulados a la Estrategia de Marketing, para comunicar la estrategia con éxito, es necesario que haya sido desarrollada previamente.
Una vez que se tenga una posicionamiento de empresa / producto / servicio definido, se encontrará más fácilmente el concepto a comunicar, y finalmente el slogan que comunique su posicionamiento.
Si no es breve y recordable, no es un slogan: Los slogans extensos generan numerosos conflictos, tanto desde un punto de vista gráfico como semántico.
Durante el proceso de diseño del logotipo, la inclusión del slogan impacta en la disposición del diseño. Un slogan extenso obliga al diseñador a adecuar el tamaño del nombre de empresa para mantener su prominencia. Consecuentemente, el isotipo (el "símbolo") debe proporcionarse al nombre y al slogan. Como resultado, el isologotipo queda condicionado por el slogan, en lugar de ser diseñado para comunicar el concepto de la empresa.
Es mejor bueno después, que malo ahora: La creación de un slogan exige consideraciones y definiciones previas. Si no dispone de un slogan al momento

de generar una pieza de comunicación, es preferible no incluirla en ella, de esta manera se evitará correcciones posteriores, desperdicio de impresos y principalmente, los clientes no verán un cambio de mensaje que usualmente es interpretado como un indicio de improvisación y falta de profesionalismo.(Conalep, 2010)

4.1.9.2.3 Función del Slogans

Breves:transmiten en pocas palabras la idea clave. Sugieren y evocan.

Simples:concentran en una frase el beneficio diferencial del producto.

Concisos:contienen las palabras precisas, exactas, las necesarias.Son concisos y claros, atendiendo al destinatario.

Brillantes:impactantes, atractivos y seductores. Recurren a analogías, metáforas o silogismos.

Recordables: por breves, simples, concisos y bellos; repetibles por sus cualidades estéticas: ritmo, cadencia y reiteración.

Perdurables: son el rasgo distintivo de la marca por mucho tiempo.

Exclusivos:tienen el privilegio de ser "únicos" para la marca. (Conalep, 2010)

4.1.9.3 Díptico

Folleto formado por una hoja de papel doblada por la mitad, generalmente pequeña, que se usa como propaganda o como invitación a un acto. (Diccionario Manual de la Lengua Espanola, 2009)

En publicidad y artes gráficas, un díptico es un folleto impreso formado por una lámina de papel o cartulina que se dobla en dos partes. Constituye un medio

para comunicar ideas sencillas sobre un producto, servicio, empresa, evento, etc. Su nombre deriva, por extensión, de los dípticos artísticos.
La forma de distribución de los dípticos es variada, siendo muy habitual en el domicilio de los clientes. También se distribuye por medio de buzón, parques, lugares públicos o se coloca sobre los mostradores de venta o en muebles expositores.

4.1.9.3.1 Características

La disposición de la información suele ser la siguiente:

- En la portada se imprime el eslogan o frase de la campaña así como el logotipo identificativo de la empresa.
- En el interior se despliegan los argumentos de venta exponiendo las ventajas competitivas del producto o servicio, generalmente, apoyadas por fotografías o gráficos.
- Por último, la contraportada se reserva para colocar el logotipo de la empresa y datos de utilidad como localización, teléfono de contacto, servicios, etc.(Wales, Jimbo, 2011)

4.1.9.3.2 Importancia de un Díptico.

Los dípticos cumplen una función clave: presentan a una compañía ante el público, ya se trate de clientes reales o futuros, individuales u otras empresas. En un folleto de este tipo se muestran los valores de una organización, su filosofía corporativa tanto relativa a la producción como al personal y a la atención al cliente.

Se promocionan los productos y servicios de una empresa, se da cuenta de las novedades a nivel productivo, tecnológico e institucional, y, por supuesto se ofrece la información de contacto completa todo el espíritu de una compañía se plasma en el sentido gráfico de un díptico desarrollado por expertos.

Una de las principales ventajas de estos folletos es que son materiales de promoción de larga duración. Más allá del avance del mundo web, la gente valora mucho las piezas impresas, dado que son prácticas: pueden consultarse en cualquier momento para realizar operaciones comerciales o hacer consultas. Además, el papel crea una sensación de confianza, seguridad y cercanía respecto de una organización.

Muchas veces los dípticos se emplean con otras funciones específicas. Se pueden diseñar dípticos a modo de catálogos pequeños y económicos, presentando una lista de los productos, servicios, novedades, precios, ofertas, paquetes promocionales y códigos propios de una empresa. Por supuesto, en estos casos es fundamental incluir imágenes de los productos promocionados.

Otra variante de los dípticos son las carpetas de presentación, que tienen tamaño grande e incluyen bolsillos para colocar hojas sueltas, volantes, trípticos y tarjetas personales. Estas carpetas son ideales para organizar distintos materiales de una compañía en shows comerciales, dado que produce un efecto realmente profesional.

Los dípticos tienen dos tamaños básicos, el de una hoja carta (abiertos, entonces, miden 8.5'' x 11'', con paneles de 5.5'' x 8.5'' o de 4.25'' x 11'') o el de una hoja carta doble (11'' x 17'' mide esta hoja, con lo cual los paneles resultan de 8.5'' x 11''). Los dípticos en hoja carta doble son ideales para llamar más la atención del público y para emplearlos como catálogos. Al plegar el papel se obtienen cuatro paneles, si bien también se lo puede plegar de modo de obtener ocho (aunque esta opción es menos usual).(Wales, Jimbo, 2011)

4.1.9.4Valla Publicitaria

Una valla publicitaria es un soporte plano sobre el que se fijan carteles publicitarios. Las vallas se han convertido en parte habitual del paisaje urbano e interurbano presentando anuncios o mensajes publicitarios.

La cantidad, ubicación y colocación de las vallas (retranqueos, separación, agrupación de vallas, etc.) en cada localidad está determinada por el propio Ayuntamiento. En ocasiones, también existen normativas estatales sobre su colocación en determinados entornos. Por ejemplo, en España está prohibida la instalación de las vallas en las carreteras al entender que pueden distraer la atención de los conductores y provocar accidentes.(Wales, Jimbo, 2011)

4.1.9.4.1 En qué lugares se deben colocar las Vallas

Por sus especiales características, las vallas no se colocan en las fachadas de viviendas sino lugares deshabitados tales como:

- Instalaciones deportivas: estadios, polideportivos, piscinas, etc.
- Centros educativos: colegios, institutos, universidades.
- Infraestructuras de transporte: aeropuertos, estaciones de metro, estaciones de tren, estaciones de autobús, etc.
- Vía pública: avenidas anchas, plazas, parques o jardines, redondeles.
- Otros: centros penitenciarios, edificios en construcción o rehabilitación, descampados, solares vacíos.

4.1.9.4.2 Tipos de Vallas

- **Valla de ocho paños:** De naturaleza urbana, se compone de ocho impresiones sobre papel encoladas sobre un panel de forma que crean un solo mensaje.

- **Valla iluminada:** Sería la valla tradicional a la que se ha introducido iluminación interior. De este modo, el mensaje se puede visualizar también en ambientes poco iluminados o de noche generando un mayor número de impactos publicitarios. Frente a la iluminación exterior por medio de focos, esta modalidad adquiere gran vistosidad al crear un efecto de reverberación.

- **Valla monoposte:** Utilizada en lugares amplios o en ausencia de muro, se trata de una valla soportada por un solo pie de gran altura. Es propia de zonas poco pobladas o vías interurbanas.

- **Valla biposte:** Utilizada en lugares muy amplios, en ausencia de muro, se trata de una valla soportada por dos pies de gran altura. Como dos postes colocados de forma continua. Suele mantener una valla de grandes dimensiones desarrollado en tres dimensiones y con iluminación.

- **Valla de tres caras:** La imagen publicitaria se forma por la combinación de una serie de paneles de sección triangular impresos por las tres caras. Un sistema automático hace que giren todos a la vez cambiando así el mensaje a la vista del público. De este modo, se consigue que en un mismo soporte se puedan combinar tres anuncios diferentes. El movimiento constituye un aliciente añadido al atraer la mirada con mayor intensidad que un elemento estático.

- **Valla baja:** En encuentros deportivos y otros certámenes, se aprovechan los pies de los graderíos para instalar vallas publicitarias. En su versión más avanzada, encontramos vallas con dispositivos rotativos o digitales que permiten desplegar diferentes anuncios.

- **Valla digital:** Es una valla cuyo mensaje se crea a partir de programas informáticos. Pueden estar diseñadas para mostrar texto en movimiento, diferentes mensajes de una misma compañía o incluso, mensajes para diferentes compañías durante un tiempo tasado a lo largo del día. Dada la versatilidad y creciente rentabilidad, esta modalidad está llamada a convertirse en el estándar del futuro.

- **Valla inflable:** Se trata de un objeto inflable que despliega un anuncio publicitario. Es una forma atípica de valla que se coloca a menudo en las inmediaciones de estadios deportivos cuando va a tener lugar un partido de éxito.(Wales, Jimbo, 2011)

4.2 MARCO REFERENCIAL

4.2.1 CATAMAYO

4.2.1.1 Antecedentes del Cantón Catamayo.

Catamayo está ubicado en el cálido valle de Garrochamba (la Toma) Por el idioma que practicaban los habitantes de este sector, a la llegada de los españoles se presume que los primeros pobladores fueron paltas y vivieron en el territorio llamado Garrochamba.

Hasta la fecha no ha sido posible deducir el verdadero significado de Catamayo, estimándose que CATA significa GRANDE y mayo significa RÍO, lo que etimológicamente diría GRAN RÍO. No hay otras versiones con otros significados que tampoco demuestran la certeza de este nombre que fue escuchado por primera vez por los españoles en 1541.

Aquí tuvo lugar la primera fundación de la capital provincial con el nombre de Loxa, los negros que habitaron este territorio tuvieron que abandonarlo debido a las enfermedades tropicales, más tarde también lo hicieron los jesuitas cuando el presidente Urbina dispuso su expulsión.

Durante 50 años se mantuvo como parroquia y el 18 de Mayo de 1980, durante el gobierno del Abogado Jaime Roldós Aguilera se constituye en uno de los 16 cantones de la provincia de Loja.

La fiesta mayor se celebra el 22 de Mayo de cada año y el 18 de Agosto el pueblo católico recibe alborozado a la portentosa virgen de El Cisne, para un día después ser trasladada a la ciudad de Loja en quizás, la más grande peregrinación del Ecuador, en la que participan fieles de todas las provincias de la patria, peruanos y colombianos.(Villavicencio, Juan Carlos, 2009)

4.2.1.2 Datos Generales

Nombre del cantón: Catamayo.

Capital: Catamayo (La Toma).

Límites:

El cantón Catamayo se halla ubicado al suroeste del Ecuador, entre la ramificación sur-occidental de la cordillera andina.

Norte: con la provincia de El Oro y el cantón Loja.

Sur: por la ribera del río Catamayo, y con el cantón Gonzanamá.

Este: con el cantón Loja.

Oeste: con los cantones: Chaguarpamba, Paltas y Olmedo.

División política:

2 parroquias urbanas, 4 parroquias urbanas y 47 barrios

Parroquias urbanas

Catamayo y San José

Parroquias rurales

El Tambo, Guayquichuma, San Pedro de la Bendita y Zambi

Fundación: 22 de mayo.

Ubicación: Ubicado hacia la parte nor-este de la provincia de Loja.

Distancia a Loja: la distancia por la carretera asfaltada es de 36 km.

Habitantes: El número de habitantes del cantón Catamayo es de 42.506.

Altitud: Su altitud es de 1.270 m.s.n.m.

Temperatura: Oscila entre los 20º y 25ºC

Clima: Su clima es Subtropical húmedo en las parroquias y cálido seco en Catamayo.

Hidrografía: Sus principales ríos son: el río Catamayo y Guayabal.

Producción: se basa fundamentalmente de caña de azúcar, yuca, camote, maíz, maní, limones, naranja, tomate, pimiento, entre otros.(Carrera, 2006)

Flora y Fauna: Debido a la fertilidad de sus suelos la producción agrícola es muy variada. Se cultiva la caña de azúcar, maíz, maní, tomate, camote, fréjol, yuca, firiguelo, y frutas de clima tropical, como limones, naranjas, etc.

En sus pastizales crían ganado vacuno, caballar, porcino, caprino, bovino, asnal y mular. Existen animales silvestres como pericos, tordos, torcazas, urracas, gorriones, gavilanes, ardillas, chucurillos, conejos y pacasos.

Servicios Básicos: La cabecera cantonal dispone de agua potable, alcantarillado sanitario, energía eléctrica y telefonía; no así las parroquias, las cuales fundamentalmente carecen de los servicios de agua potable y alcantarillado, disponiendo en su lugar el servicio de agua entubada y letrinización.

Población económicamente activa: Los moradores en su mayoría se dedican a la agricultura, especialmente el cultivo de productos de ciclo corto. Así mismo gran parte de la zona produce caña de azúcar siendo una importante fuente generadora de trabajo por la extensión del Ingenio Monterrey. Otro importante sector se dedica a la ganadería y al comercio. Finalmente una industria que se ha convertido en permanente fuente de trabajo y generadora de recursos económicos es la de los tejares y ladrillo. (Carrera, 2006)

Festividades:
18 de mayo de 1981 en la presidenta del Abogado Jaime Roldós Aguilera fecha de Cantonización

Comidas típicas: La cecina, delicioso asado de carne de chancho a la brasa con yuca y cebolla, Seco de chivo, plato muy codiciado por muchos lojanos, se sirve son arroz blanco, yuca, cerveza o chicha de jora. Sopa de grano, sopa con arveja verde y guineo y un buen aguacate.

MAPA POLÍTICO DE CATAMAYO

Figura 1: Mapa Político del Cantón Catamayo
Fuente: Municipio del Cantón Catamayo
Elaboración: Departamento técnico del Municipio del Cantón Catamayo

SÍMBOLOS DEL CANTÓNCATAMAYO

Figura 2: Símbolos del Cantón Catamayo
Fuente: Observación Directa
Elaboración: Tatiana Guarnizo

4.2.1.3 Facilidades del Cantón Catamayo.

Vías de acceso.-La vía de comunicación corresponde a la panamericana sur que se une a la cabecera provincial con el limite internacional cantón Macara, la red vial cuenta con un camino rápido cuyo mantenimiento periódico está a cargo del Ministerio de obras públicas, en el mismo que se cancela un peaje de acuerdo al tipo y peso de vehículos.

También cuenta con el Aeropuerto Camilo Ponce Enríquez el mismo que está conformado con dos aerolíneas que son TAME y SAEREO, realizan vuelos nacionales a Quito – Guayaquil en dos frecuencias en la mañana y en la tarde.(Villavicencio, Juan Carlos, 2009)

TELEFONÍA

Telefonía: Claro, Movistar, Alegro y Pacifictel Cnt

INTERNET

El Cantón Catamayo y sus alrededores cuenta con Internet de Cnt, internet Banda Ancha de Claro y Movistar.

OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

En la actualidad el Cantón Catamayo cuenta con un departamento de Información Turística ITUR el mismo que se encuentra ubicado en el Parque Central del Cantón es administrado por el Municipio de Catamayo, el horario de atención es de lunes a domingo de 8 de la mañana hasta las 7y30 de la noche, en este departamento trabajan tres personas y una asesora de personal que es la Licda. Diana Rojas.

Bancos

Sucursales

Banco de Loja

Banco Nacional de Fomento

Cooperativas

Sucursales

Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopmego

Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacpe-Loja

Cooperativa de Ahorro y Crédito Cadecat

TRANSPORTE

Buses: Catamayo, Loja, Cariamanga, TAC, Sur Oriente, Nambija, Santa, Internacional.

Camionetas: cooperativa de camionetas la Vega, 29 de mayo, reina del Cisne, 29 de Abril,

Taxis: cooperativa de taxis La TOMA Aeropuerto.

4.2.1.4 SEGURIDAD

Policía

Fue creada el 13 de Enero de 1979 con la ayuda de Entidades Públicas y Privadas, sumisión es precautelar el orden y seguridad de la Comunidad consta de 2 patrullas y 5 motos, el personal de la policía es de 30 uniformados, Además consta de 3 UPC en los alrededores del Cantón, su extensión es de 800 metros, en estas instalaciones existe la Celda de Contravenciones y Celda de Choferes que cuentan con los servicios básicos, con capacidad aproximadamente de 6 a 10 personas.

La policía del Cantón Catamayo tiene un dispensario médico para los Policías en Servicio Activo y Pasivo en este Dispensario atiende un Doctor y Enfermera en Servicio Activo.(Carrera, 2006)

Hospital

El Cantón Catamayo cuenta con un Centro de Salud Publica número 4 está ubicado en las calles Eugenio Espejo entre las calles 24 de Mayo y 18 de Noviembre, tiene médicos en especialidad de medicina general y cirugía, odontología, pediatría, ginecología, laboratorio médico y una Ambulancia para toda la Comunidad de Catamayo.

En el Centro de Salud la medicina es gratuita para las personas que no disponen de seguro médico

Ambulancia

Consta con 2 ambulancias 1 se encuentra en el Centro de Salud número 4 y la otra está en el peaje para cualquier emergencia las mismas se encuentran bien equipadas, brindando atención las 24 horas del día.

Bomberos

Fue creada en 1995 en la Alcaldía del Doctor Héctor Figueroa, el encargado de esta Institución es el Mayor Máximo Santos Ramírez su misión es prevenir los incendios domiciliarios y forestales, brindan también los permisos de funcionamiento, cuenta con 4 bomberos y el mayor Máximo Santos, 1 tanquero y 1 autobomba, una secretaria, abastecen de agua a los lugares que no llega el agua potable, el número de teléfono es el 677- 102.

Cruz roja

Posee Laboratorio médico, sala de rehabilitación, también brinda los servicios de ayuda y capacitación de primeros auxilios, consta también de una unidad móvil para las campañas médicas y de vacunación el todos los barrios del cantón para prestar sus servicios a toda la población de Catamayo las 24 horas del día.

4.2.2 Facilidades Turísticas

Alojamiento y Hospedaje

Cuadro 1 Hoteles, Hostales, Hosterías y Moteles del Cantón Catamayo.

Hoteles	Hostales	Hosterías	Moteles
Hotel Rossana	Hostal San Francisco	Hostería Bella vista	Motel Boquerón.
Hotel Mar Jhons	Hostal Turist	Hostería Los Almendros	
Hotel Reina de El Cisne		Hostería Las Buganvillas	
Hotel Valle Verde		Hostería los Ciruelos.	
Hotel Granada		Hostería Campo Alegre.	
		Hostería Rosal del Sol	

Fuente: Sondeo
Elaboración: Tesista

Alimentación y Entretenimiento

Cuadro 2 Restaurantes, Heladerías, Bares y Discotecas del Cantón Catamayo.

RESTAURANTES	HELADERÍAS	BARES	DISCOTECAS
Restaurant Mesón del Valle	Heladería Reina del Cisne	Bar El Unicornio	Discoteca Orlan's
Restaurant Doña Cecilita.	Heladería Frutas Naturales	Bar Orlan's	Discoteca Latín Brother's
Restaurant Comida Típica	Heladería Snobiz	Bar Karaoque Los Techos	Discoteca Tornado.
Restaurant Mar Jhons.	Heladería Chantilly	Bar Los Almendros	
Restaurant marisquería Mar Azul	Heladería Pingüino		
Restaurant marisquería peruana	Heladería Esquimo		
Restaurant Pollos el Campeón.			
Restaurant Pavi Pollo.			
Restaurant Don Leo.			
Restaurant Las Delicias.			
Restaurant Gourmet Restaurant Don PP's			
Restaurant pizzería Pedro.			
RestaurantTomeñita.			

Fuente: Sondeo
Elaboración: Tesista

4.2.3 Atractivos Turísticos Naturales.

El espacio geográfico del cantón Catamayo constituye un exuberante vergel de la provincia de Loja, sembrando de singulares paisajes naturales, muy ricos en flore y fauna. Su gente generosa, alegre y trabajadora, brinda al visitante acogedora confianza de amistad, que la disfruta como en su propia casa por todos los caseríos del cantón, obsequios de abundantes y exquisitas frutas tropicales, que vuelven inolvidable a la vista y pronto retorno del viajero.(Villavicencio, Juan Carlos, 2009)

4.2.3.1 El río Boquerón

Cuyo nombre en tierras de los valles de Malacatos y Vilcabamba es Piscobamba y que luego al unirse con el río Guayabal forman el Catamayo; constituye el río más concurrido por turistas los fines de semana y días feriados, ya que, sus cristalinas aguas brindan placenteros balnearios fluviales, cuyas riberas se vuelven atestadas por los bañistas de todas las edades.

4.2.3.2 El Río Guayabal

Afluente del Catamayo, a pocos Kilómetros de la ciudad de Catamayo, es otro sitio frecuentado por turistas, deportistas, bañistas y lavanderas, que le otorgan múltiple utilidad. Cuenta con servicio de trasporte todos los días.

4.2.3.3 La colina de la Cruz

Ubicado al sur este de la ciudad de Catamayo, cerca de la vía a Loja; es un mirador natural diurno y nocturno, desde donde se puede observar en forma panorámica la ciudad, el aeropuerto, el verdor de los cañaverales y cultivos de toda clase del amplio valle de Catamayo, cercado por las escabrosas cordilleras de San Pedro, Las Chinchas, Loma Grande, Guayural, Palo Blanco, El Boquerón, Patacorral, El Villonaco y Chuquiribamba.

4.2.3.4 Loma del Pacaso

Imponente roca ubicada en el sector del Boquerón, donde abundan los llamados Pacasos (iguanas).

4.2.4 Atractivos Turísticos Culturales

Catamayo, estirpe de ilustres hombres y mujeres que han dado honra a este valle lojano, se engrandece cada día con obras urbanísticas y atractivos culturales, destacándose los siguientes:

4.2.4.1 Fiestas tradicionales

Anualmente se celebran dos fiestas de carácter comercial – religiosa, el 18 de agosto, aniversario de cantonización de Catamayo en honor a la virgen del Cisne, en su peregrinación anual a la provincia de Loja y la otro el 1 de noviembre.(Loja, Turistico, 2008)

4.2.4.2 Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios Boquerón

Las características propias del sector y su ubicación estratégica a la salida de Catamayo por la vía que conduce a Gonzanamá, junto a l puente sobre el río El Boquerón, con un entorno natural de gran belleza, hacen de este un lugar muy concurrido en todas las épocas del año por propios y foráneos que a diario lo visitan, a más de su abundante pesca.

4.2.4.3 Centro turístico recreacional Eliseo Arias Carrión

Está ubicado a dos Kilómetros al norte de la ciudad de Catamayo, junto al río Guayabal, afluente del Catamayo, el mismo que es administrado por PREDESUR; es el sitio preferido por todos los turistas locales, nacionales y

extranjeros que visitan el cantón, por la diversidad de sus componente recreativos: Piscinas, restaurante, canchas deportivas, áreas de camping, con cabañas familiares, juegos infantiles, amplios especio verdes y suficiente estacionamiento. Está dotado de servicio permanente de trasporte de buses, taxis, camionetas, motos y bicicletas particulares, que por distracción de diferente índole, hacen recorridos a este lugar a cualquier hora y días de la semana.(Loja, Turistico, 2008)

4.2.4.4 Cabañas Los Mangos

Ubicado en el mismo lugar, apropiado para eventos sociales, comidas típicas, amplias cabañas y buen servicio al usuario.

4.2.4.5 Complejo turístico Los almendros

Presta una excelente atención al turista con servicio de bar, restaurante, hospedaje, pistas de baile y piscinas con tobogán.

4.2.4.6 Hostería las Buganvillas

Vía al río Boquerón, ofrece una placentera estadía con vista al río, baño en adecuados vados del río y distracción en el zoológico y pistas de baile.

4.2.4.7 Ingenio Monterrey

Este ingenio azucarero es industria particular de la familia Hidalgo Gutiérrez; sus modernas instalaciones y su producción de azúcar, melaza y otros derivados son dignas de cocerse.

4.2.4.8 Iglesia María Auxiliadora

La iglesia Mario Auxiliadora de Catamayo, desde la década de 40 fue construida tres veces. La primera capilla en el año de 1940, esta construcción, se deterioró.

En el año de 1948 el párroco de aquel entonces Segundo Maldonado reconstruyó la iglesia; en el año de 1985 el párroco Antonio Armijos hace la demolición de la segundo Iglesia y deja conjuntamente el plano con la maqueta de la nueva Iglesia. El Rvdo. Padre Ángel Tinoco Ruiz párroco de Catamayo desde 1985 hasta 1993 construyó la iglesia que observamos en laactualidad, la casa de servicios pastoral, esta construcción, se la realizó con la ayuda de la iglesia alemana, Gobierno Nacional y la gran ayuda de la comunidad. El templo en honor a la Virgen María Auxiliadora cuya Imagen se encuentra en la parte externa superior de la torre, lugar que le permite acoger y cuidar a su pueblo.

La arquitectura moderna de este templo que conlleva ventanales a cada extremo de la imagen de la virgen hace que se distinga de una manera singular dentro del pueblo. (Plan, Loja, 2010)

4.2.4.9 Cementerio de los Incas

Trapichillo es un barrio del cantón Catamayo ubicado a 5 Km. al norte, en este existe una toma conocida con el nombre de Cementerio de donde se encuentra una abundante cantidad de restos cerámicos (tiestos), de diferentes niveles de tecnología (como se hicieron) y tipología (paro que lo hicieron). Esta fue una densa ocupación aborigen. La alfarería más típica de esta área es la de los artículos utilitarios ordinarios, de color naranja, con ampliaciones de bordes irregulares, algunos restos y otros acampanados. Esta alfarería es escasamente pulida. Se encuentra vasos, jarros con bordes y trípodes. Un utensilio diferente, un tanto más ordinario que el anterior tiene aplicaciones de franjas de arcilla. Justamente debajo del borde exterior de la vasija.

4.2.4.10 Complejo Turístico Agua Manía

Es uno de los atractivos turísticos más visitados durante feriados, fines de semana; puesto que presta una esmerada atención no solamente en el ámbito de recreación sino también lo que tiene que ver con la gastronomía típica de dicho cantón.

4.2.5 CENTRO RECREACIONAL VICTOR MANUEL PALACIOS (BOQUERÓN)

4.2.5.1 Datos generales

El Centro Recreacional Manuel Palacios se ubica por la vía que conduce a Gonzanamá a 10 kilómetros desde el Cantón Catamayo, junto al puente, con un entorno natural de gran belleza, hacen de este un lugar muy concurrido en todas las épocas del año, con un clima tropical su temperatura promedio es de 20º a 25 º Centígrados, su extensión es de 4 hectáreas, el Centro Recreativo se encuentra a lado del Rio Boquerón estas cristalinas aguas provienen del Río Piscobamba, en este sector se forma un remanso de la más pura y fresca agua, las orillas del río son propicias para hacer fogatas y preparar alimentos, además el río se presta para disfrutare de la pesca deportiva ya que posee abundancia de peces de gran calidad.(Villavicencio, Juan Carlos, 2009)

4.2.5.2 Historia

El Doctor Víctor Manuel Palacios Ullauri dono los terrenos hace 10 años aproximadamente para que en este sitio se construya un complejo turístico, por lo tanto lleva el nombre de este personaje en agradecimiento de tal importante donación, además por el empuje y la contribución al desarrollo de Catamayo, comúnmente se lo conoce como el Boquerón por encontrarse al lado del rio del mismo nombre en la actualidad se pretende posicionarlo como Centro Recreativo Víctor Manuel Palacios, a medida que ha transcurrido el tiempo se

lo ha ido adecuando y mejorando con respecto a la infraestructura, servicios, con ayuda de entidades locales del Cantón.(Carrera, 2006)

4.2.6 Atractivos del Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios.

4.2.6.1 Río Boquerón

El río Boquerón se ubica por la vía que conduce a Gonzanamá, junto al puente, con un entorno natural de gran belleza, hacen de este un lugar visitado en todas las épocas del año, el Río Catamayo ofrece un ambiente cálido y tropical junto con sus cálidas aguas y sus playas arenosas que lo hacen el Río más visitado por turistas

4.2.6.2 Flora

Es un atractivo que llama la atención del visitante existe arboles del lugar como algarrobo, faique, limón, mango, etc., otros fueron sembrados por las personas encargadas del mantenimiento del lugar.
Cuenta con árboles frutales como: limón dulce, naranja, palmeras, guayabas, guabás, aguacate, buganvilla, ciruelas, zapotes, pipas, mísperos, etc.

4.2.6.3 Loma del Pacaso

Es un atractivo natural de roca dura donde habita el Pacaso
Se puede encontrar los pacasos es por esto su nombre su altura es de 50 metros desde el nivel del rio hasta la altura máxima de la loma.
Los Pacasos son animales completamente herbívoros no se les deben dar alimentos de origen animal.

4.2.6.4 Laguna Artificial

La laguna artificial fue habilitada hace 8 años en la Alcaldía del Doctor Héctor Figueroa aquí se encuentra el muelle que fue construido en marzo del 2011.
En la Laguna artificial se va a implementar lanchas de pedal para darle un mayor atractivo a esta laguna, el costo será gratuito para el disfrute de los turistas, en la actualidad se encuentra en buen estado.(Castillo, 2011)

4.2.6.5 Lagunas de Pesca Deportiva

La laguna de pesca deportiva fue habilitada hace 8 años en la Alcaldía del Doctor Héctor Figueroa son 2 lagunas de pesca deportiva.
En la actualidad estas lagunas no están funcionando y no están adecuadas para la pesca deportiva, sus medidas aproximadamente son de 400 metros cada una, se realizaba la pesca deportiva de tilapia donde se cosechaba este pez cada 6 meses, la persona pescaba con anzuelo y los que obtenía eran cobrados al final el valor de la libra de tilapia es de $1.50. (Castillo, 2011)

4.2.7 Servicios

En el Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios cuenta con servicios como: baños, Restaurante, pesca deportiva, zona de camping, parqueamiento privado, juegos recreativos, es un Centro Recreativo un muy acogedor que es visitado por propios y extraños del lugar.

4.2.8 Seguridad

Cuenta con 2 guardas de lunes a sábado para el resguardo de los turistas y el buen cuidado de las instalaciones.

4.2.9 Acceso

La vía de comunicación corresponde a la panamericana sur que se une a la cabecera provincial con el limite internacional cantón Macara, la red vial cuenta con un camino rápido cuyo mantenimiento periódico está a cargo del Ministerio de obras públicas, en el mismo que se cancela un peaje de acuerdo al tipo y peso de vehículos.

También cuenta con el Aeropuerto Camilo Ponce Enríquez el mismo que está conformado con dos aerolíneas que son TAME y SAEREO, realizan vuelos nacionales a Quito – Guayaquil en dos frecuencias en la mañana y en la tarde.

El Centro Recreacional Manuel Palacios se ubica por la vía que conduce a Gonzanamá, junto al puente, con un entorno natural de gran belleza, hacen de este un lugar muy concurrido en todas las épocas del año.

5. MATERIALES Y MÉTODOS

5.1 Materiales

Cuadro 3 Materiales utilizados en la elaboración de la Tesis.

Internet
Papel para impresora A4 y Cartuchos de tinta
Dispositivo de Internet Claro
Impresiones
Transporte y teléfono
Copias y Materiales de Escritorio
Calculadora
Computadora, Impresora
Cámara Fotográfica

Fuente: Investigación de Campo
Elaboración: Tesista

5.2 Métodos

La realidad del problema y el propósito del presente estudio consistió en la:**Identificación y Puesta en valor del Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios (Boquerón) para el mejoramiento del desarrollo turístico del Cantón Catamayo,** el cual requirió de una adecuada selección de los instrumentos investigativos, de tal forma que condujeron a la correcta realización del proceso de indagación. Para el desarrollo y cumplimiento de los objetivos del presente trabajo de investigación, se ejecutaron los métodos y técnicas mencionados a continuación:

Primer objetivo específico:"Diagnosticar los servicios turísticos del Centro Recreativo Víctor Manuel Palacios para incrementar el desarrollo turístico local", se utilizó la salida de campo, entrevistas y encuestas.

La salida de campo permitió observar cómo se encuentra la situación actual en cuanto a los servicios que ofrece el atractivo, de esta manera se obtuvo información importante que se la utilizó posteriormente para el diseño de las encuestas, la entrevista no estandarizada fue realizada a las personas que trabajan en el lugar (personas claves), la misma que ayudó a recopilar información, luego se procedió a sistematizar, inmediatamente se desarrolló el diseño de la encuesta las preguntas fueron cerradas para mayor facilidad del encuestado, la misma que estuvo dirigida a las personas que visitanel Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios (Boquerón).

Para saber el número de encuestas aplicadas se preguntó al Sr. Luis Amable Castillo Riofrio Guardia del Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios (Boquerón) el número de turistas que visitan el lugar, la encuesta sirvió para diagnosticar la situación actual en cuanto a los servicios que presta el Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios (Boquerón).

Luego se procedió a realizar la Tabulación de cada pregunta planteada en la encuesta, la misma que permitió conocer los datos estadísticos de cada pregunta, el siguiente paso fue la interpretación de los resultados obtenidos de las encuestas a través de esta interpretación se pudo conocer los problemas que existe en el Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios (Boquerón).

Segundo objetivo específico: **"Establecer una propuesta que contribuya al adelanto turístico del Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios (Boquerón)"**

Se diseñó, evaluó y ejecuto una propuesta, basándose en los resultados de las encuestas, con la finalidad de mejorar y corregir las falencias que existe en el Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios (Boquerón).

Se creo un Díptico, Valla Publicitaria, Logotipo y slogan para el Centro Recreacional, basándose en la observación y visitas al lugar con el fin de recopilar información, capturar imágenes, conocer su infraestructura y servicios, además se busco los conocimientos de un diseñador gráfico con el fin de diseñar de una forma adecuada la propuesta.

Además se diseño un modelo de señalética direccional, de actividad turística, de servicios de apoyo y restrictiva para el Centro Recreacional, para cumplir con esta propuesta se tomo en cuenta el Manual de Señalética Turística MINTUR el manual fue facilitado por el Ministerio de Turismo de la Ciudad de Loja, a través del manual se pudo emplear todas las normas para una adecuada señalización del Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios (Boquerón).

Para la realización del manual se utilizó la técnica de la observación donde se pudo constatar la falta de normas de higiene en la cocina y en la preparación por parte de las personas que trabajan en las Cabañas de Alimentación, también se utilizó el método científico donde se investigó conceptos teóricos, que vinculen temas relacionados a las Normas de Higiene, este manual estará dirigido para los comerciantes que laboran dentro del Centro Recreacional con

el objeto de prevenir accidentes, enfermedades y por ende dar una buena imagen al visitante.

Tercer objetivo específico:"**Socializar la propuesta con las entidades involucradas"** se procedió a socializar con la Directora del Departamento de Información Turística del Cantón Catamayo con la finalidad de contar con tan importante opinión acerca de la propuesta planteada, además para que quede constancia del trabajo de investigación realizado, esta socialización contribuirá al desarrollo turístico y ayudara a buscar recursos económicos para la ejecución de la misma.

Muestra para la realización de las Encuestas

Para la realización de la encuesta se tomó en cuenta los turistas que van sábado y domingo que son 250 personas esto se multiplica por 4 semanas que tiene cada mes lo que da un total de 1000 personas esto se multiplico por 11 meses sin tomar en cuenta el mes de carnaval dando como resultado 11000 personas, a esto se le sumo 7500 turistas, que es el resultado de los tres días de carnaval multiplicando 2500 por tres días de feriado que da como suma final 18500 turistas al año que van al Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios.

FORMULA. 1.

$$N = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{Ne^2 + Z \times p \times q}$$

n = Tamaño de la muestra.

p = Porcentaje de casos favorables.

q = Porcentaje de casos desfavorables.

N = Universo o población.

e = Margen de Error.

Z = Nivel de confianza.

MUESTRA:

p = 50 % = 0.5
q = 50 % = 0.5

N = 18500

e = 6 % = 0.06

Z = 94% = 1.88

$$n = \frac{(1.88)^2 \mathbf{x}\ 0.5\ \mathbf{x}\ 0.5\ \mathbf{x}\ 18500}{18500\ (0.06)^2 \mathbf{+}\ 1.88\ \mathbf{x}\ 0.5\ \mathbf{x}\ 0.5}$$

$$n = \frac{3.5344\ \mathbf{x}\ 0.5\ \mathbf{x}\ 0.5\ \mathbf{x}\ 18500}{18500\ \mathbf{x}\ 0.0036\ \mathbf{+}\ 1.88\ \mathbf{x}\ 0.5\ \mathbf{x}\ 0.5}$$

$$n = \frac{16346.6}{67.07}$$

n = 244 Encuestas

6. RESULTADOS

IDENTIFICACIÓN Y PUESTA EN VALOR DEL CENTRO RECREACIONAL VÍCTOR MANUEL PALACIOS (BOQUERÓN) PARA EL MEJORAMIENTO DEL DESARROLLO TURÍSTICO DEL CANTÓN CATAMAYO.

6.1 MATRIZ DE DIAGNOSTICO.

ESCENARIO:

CENTRO RECREACIONAL VÍCTOR MANUEL PALACIOS

ATRACTIVOS

MICROENTORNO

- Rio Boquerón
- Restaurante
- Cabañas
- Flora
- Loma del Pacaso
- Juegos Recreativos
- Laguna artificial
- Lagunas de pesca Deportiva

MACROENTORNO

- Hostería y restaurante las Buganvillas
- Motel Boquerón
- Aeropuerto Camilo Ponce Enríquez
- Gonzanamá

POSIBILIDADES

- Turismo de descanso y esparcimiento
- Turismo de Recreación
- Turismo de Deportes

FACILIDADES

- Vías de acceso
- Alimentación
- Recreación
- Infraestructura
- Transporte

SEGURIDAD

- Guardia

6.2 ANÁLISIS DE LA DEMANDA

Información cuantitativa:

Número de turistas que visitan el Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios (Boquerón)

En cuanto al número de personas que van al Centro Recreacional se tomó en cuenta los turistas que visitan este atractivoque son 18500 turistas al año, esta información fue obtenida a través del Sr. Luis Amable Castillo Riofrío guardia del Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios (Boquerón)

Que consumen los turistas: la mayoría de turistas consume todos los platos que se expende en los Restaurantes que existen en el lugar como: fritada, caldo de gallina, empanadas de harina, cecina, arveja con guineo, comida rápida entre otros.

Duración de la estadía: la duración de la estadía por lo general es de 8 a 10 horas o por lo general los fines de semana.

Temporada alta: la temporada alta es en Carnavales, Semana Santa ylos meses de Mayo, Julio, Agosto y Diciembre.

Temporada baja: es en los meses de Enero, Febrero, Abril, Junio, Septiembre, Octubre, Noviembre.

Costo promedio de la estancia:6 a 10 dólares, consta de transporte y alimentación.

Edad: de todas las edades.

Sexo: Masculino y Femenino

Nivel de estudio: de todo nivel de estudio.

6.3 FICHAS DE MATRIZ DE DIAGNÓSTICO

ATRACTIVOS- MICROENTORNO

Diagnóstico

ESCENARIO:

Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios Boquerón

RÍO BOQUERÓN		
Categoría: Sitio Natural	**Tipo:** Hidrografía	**Estado:** Malo
Provincia: Loja	**Cantón:** Catamayo	**Ficha Nº 1**

Foto 1: Río Boquerón
Fuente: Investigación de Campo
Elaboración: Tatiana Guarnizo

Características:
El río Boquerón se ubica por la vía que conduce a Gonzanamá, junto al puente, con un entorno natural de gran belleza, hacen de este un lugar visitado en todas las épocas del año, el río Catamayo ofrece un ambiente cálido tropical junto con sus cálidas aguas.
Cuyo nombre en tierras de los Valles de Malacatos y Vilcabamba es Piscobamba y que luego al Unirse con el río Guayabal forma el Catamayo.

Actividades Turísticas:
Ecoturismo, Turismo de Aventura (rafting), Turismo de Salud.

Conclusiones:
El río es un atractivo natural de gran importancia para el desarrollo turístico del Cantón, en la actualidad está amenazado por la contaminación de basura, además no se manejan prácticas sustentables para la conservación del mismo, es este lugar se puede fomentar varios tipos de turismo aprovechando el medio que rodea este río.

Fuente: Investigación de Campo
Elaboración: Tatiana Guarnizo

CABAÑAS DE ALIMENTACIÓN

Categoría: Manifestación Cultural	**Tipo:** Obras Técnicas	**Estado:** Malo
Provincia: Loja	**Cantón:** Catamayo	**Ficha Nº 2**

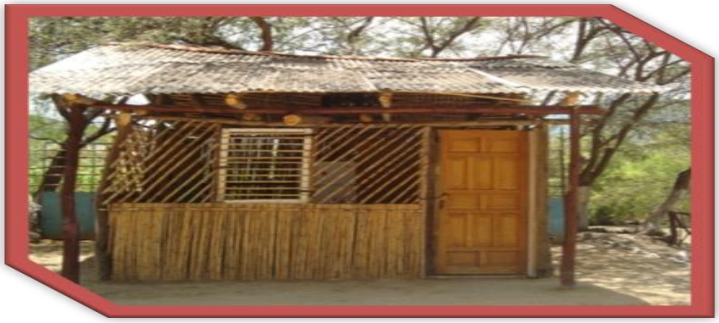


Foto 2: Cabañas de Alimentación
Fuente: Investigación de Campo
Elaboración: Tatiana Guarnizo

Características:
En el Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios existen cinco cabañas donde se vende comida y bebidas con la finalidad de satisfacer las necesidades del turista, se implementaron en la Alcaldía del Doctor Héctor Figueroa y del actual Alcalde, actualmente 4 cabañas funcionan, fueron construidas empíricamente por las personas que laboran en las cabañas los materiales que utilizaron son: madera, paja, bambú, entre otros.
En las cabañas de Alimentación (Restaurantes) se vende algunos platos típicos del Cantón como: cecina, sopa de arveja con guineo, repe, fritada.
En cuanto a la comida rápida tenemos papas fritas, hamburguesas, hotdog.
Bebidas encontramos jugos, colas, cervezas, limonadas, entre otras.

Actividades Turísticas:
Turismo Gastronómico

Conclusiones:
En las Cabañas de Alimentación no se manejan normas de Higiene adecuadas, la calidad de servicio al Cliente es deficiente, no cuentan con agua potable.
No se Promociona de una manera correcta la Gastronomía del Cantón Catamayo, es importante el apoyo económico por parte del Municipio del Cantón Catamayo para que de esta manera se pueda mejorar la infraestructura de las Cabañas de Alimentación y por ende la imagen del lugar.

Fuente: Investigación de Campo, Informantes Claves
Elaboración: Tatiana Guarnizo

CABAÑAS

Categoría: Manifestación Cultural	**Tipo:** Obras Técnicas	**Estado:** Bueno
Provincia: Loja	**Cantón:** Catamayo	**Ficha Nº 3**

Foto 3: Cabañas
Fuente: Investigación de Campo
Elaboración: Tatiana Guarnizo

Características:

Aproximadamente hay 4 cabañas de descanso para familias cortas, con una extensión de 25 metros y 6 cabañas más amplias para un mayor número de personas estas incluyen hornillas para la cocción de alimentos.
Su construcción se realizo en febrero 2011 y 2012 con material del entorno.

Actividades Turísticas

Turismo de Descanso y Esparcimiento.

Conclusiones:
Se debería implementar cabañas ecológicas más amplias, es de vital importancia fomentar su buen uso y cuidado, existe un proyecto de construir cabañas ecológicas a la entrada del Atractivo.

Fuente: Investigación de Campo
Elaboración: Tatiana Guarnizo

FLORA

Categoría: Sitio Natural	**Tipo:** Árboles	**Estado:** Bueno
Provincia: Loja	**Cantón:** Catamayo	**Ficha Nº 4**

Foto 4: Flora
Fuente: Investigación de Campo
Elaboración: Tatiana Guarnizo

Características:
Es un atractivo que llama la atención del visitante existe árboles del lugar como: algarrobo, faique, limón, mango, etc. Otros fuerón sembrados por las personas encargadas delmantenimiento del lugar, además tiene árboles frutales como: limón dulce, naranja, palmeras, guayabas, guabas, aguacate, ciruelas, pipas, mísperos, zapotes.

Actividades Turísticas

Ecoturismo, Turismo Rural, Aviturismo

Conclusiones:
Se debería identificar cada árbol con su nombre común y científico, realizar la señalética para que de esta forma se cuide la flora del lugar.

Fuente: Investigación de Campo
Elaboración: Tatiana Guarnizo

LOMA DEL PACASO

Categoría: Sitio Natural	**Tipo:** Montaña	**Estado:** Bueno
Provincia: Loja	**Cantón:** Catamayo	**Ficha Nº 5**

Foto 5: Loma del Pacaso
Fuente: Investigación de Campo
Elaboración: Tatiana Guarnizo

Características:
Es un atractivo natural de roca dura su altura es de 50 metros desde el nivel del río hasta la altura máxima de la loma.

Se puede encontrar los pacasos, lo cual se debe su nombre, los pacasos son animales herbívoros no comen alimentos de origen animal.

Actividades Turísticas:

Ecoturismo, Turismo de Aventura.

Conclusiones:
Se podría realizar Turismo de Aventura realizando la escalada a la loma del Pacaso, se debe implementar rutas o Senderización, es importante conocer acerca de la especie el Pacaso, para así valorizar esta especie endémica.

Fuente: Investigación de Campo, Informantes Claves
Elaboración: Tatiana Guarnizo

JUEGOS RECREATIVOS

Categoría: Manifestación Cultural	**Tipo:** Obras Técnicas	**Estado:** Malo
Provincia: Loja	**Cantón:** Catamayo	**Ficha Nº 6**

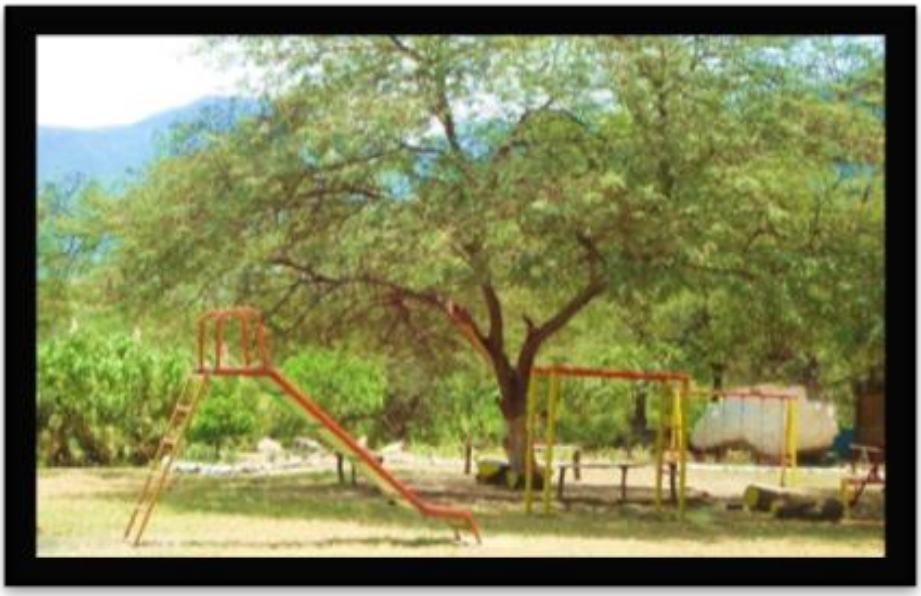


Foto 6: Juegos Recreativos
Fuente: Investigación de Campo
Elaboración: Tatiana Guarnizo

Características:
Cuenta con Juegos Recreativos sube y baja, columbios, rodadera, canchas deportivas, la infraestructura de algunos juegos recreativos fue adecuado por iniciativa del actual Alcalde Marco Salinas con el fin de la recreación de niños y adultos, en la actualidad necesita un mejor mantenimiento.

Actividades Turísticas
Turismo de Deportes y Recreación

Conclusiones:
Los Juegos recreativos son importantes para la imagen del lugar, se debería implementar juegos nuevos y novedosos, además fomentar el buen uso de las instalaciones.

Fuente: Investigación de Campo
Elaboración: Tatiana Guarnizo

LAGUNA ARTIFICIAL

Categoría: Manifestación Cultural	**Tipo:** Obras Técnicas	**Estado:** Bueno
Provincia: Loja	**Cantón:** Catamayo	**Ficha Nº 7**

Foto 7: Laguna Artificial
Fuente: Investigación de Campo
Elaboración: Tatiana Guarnizo

Características:
La Laguna Artificial fue habilitada hace 8 años en la Alcaldía del Doctor Héctor Figueroa además aquí se encuentra el muelle que fue construido en marzo del 2011.
En este atractivo se va implementar lanchas de pedal para darle un mayor realce a esta laguna, el costo será gratuito para el disfrute de los turistas.

Actividades Turísticas

Turismo de Aventura, Turismo de Recreación.

Conclusiones:
El manejo de Canoas se debería hacerlo de forma responsable y con las debidas normas de seguridad para resguardar el bienestar del visitante.

Fuente: Investigación de Campo
Elaboración: Tatiana Guarnizo

LAGUNA DE PESCA DEPORTIVA

Categoría: Manifestación Cultural	**Tipo:** Obras Técnicas	**Estado:** Malo
Provincia: Loja	**Cantón:** Catamayo	**Ficha Nº 8**

Foto 8: Laguna de Pesca Deportiva
Fuente: Investigación de Campo
Elaboración: Tatiana Guarnizo

Características:
Las Lagunas de pesca deportiva fue habilitada hace 8 años en la Alcaldía del Doctor Héctor Figueroa son 2 lagunas de pesca deportiva, en la actualidad 1 esta adecuada y funciona, para mayor realce de este atractivo se debe mejorar el mantenimiento y fomentar su buen uso.

Actividades Turísticas

Turismo de Descanso y Esparcimiento, Turismo de Deportes.

Conclusiones:
Se debería controlar la pesca irresponsable, no existe mantenimiento, descuido por parte de las Autoridades competentes, se debe valorizar este atractivo importante.

6.4 FICHAS DEMATRIZ DE DIAGNÓSTICO

ATRACTIVOS- MACROENTORNO

HOSTERÍA Y RESTAURANTE LAS BUGANVILLAS		
Categoría: Manifestación Cultural	**Tipo:** Obras Técnicas	**Estado:** Bueno
Provincia: Loja	**Cantón:** Catamayo	**Ficha Nº 9**

Foto 9: Hostería las Buganvillas
Fuente: Investigación de Campo
Elaboración: Tatiana Guarnizo

Características:
Las Buganvillas se encuentra en el km 7 vía a Cariamanga junto al Río Boquerón, es de propiedad privada siendo su propietario el Señor Armando Galdeman, este atractivo fue creado en 1998, actualmente esta funcionando y lleva 12 años aproximadamente prestando sus servicios.

Servicios que ofrece:
Hospedaje, Bar y Restaurante, Discoteca.
Piscina, Área de Camping, Canchas Deportivas, Jardín Botánico
Balneario Natural, Museo Turístico, Parqueadero, Seguridad.

Conclusiones:

Esta Hostería le falta mayor publicidad, no posee una imagen corporativa establecida.

Fuente: Investigación de Campo, Propietario de la Hostería
Elaboración: Tatiana Guarnizo

MOTEL BOQUERÓN

Categoría: Manifestación Cultural	**Tipo:** Obras Técnicas	**Estado:** Malo
Provincia: Loja	**Cantón:** Catamayo	**Ficha Nº 10**

Foto 10: Motel Boquerón
Fuente: Investigación de Campo
Elaboración: Tatiana Guarnizo

Características:
Se encuentra por la vía que conduce a Gonzanamá es un motel pequeño, su propietario es el Señor Calisto Carrión, hace tres años fue construido aproximadamente, cuenta con 8 habitaciones, parqueadero, servicios básicos, televisor y mini bar.

Conclusiones:

Se debe dar una mejor imagen a este lugar.

Fuente: Investigación de Campo
Elaboración: Tatiana Guarnizo

6.5 ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA

Principal Territorio

Hostería y Restaurante las Buganvillas

Esta hostería fue creada en el año 1996 por el señor Armando Galdeman que es el Gerente Propietario dicho lugar, tiene una extensión de 4 hectáreas y es la hostería que cuenta con mayor cantidad de espacios verdes, la razón de su nombre es en honor a una planta llamada las buganvillas, es de flores exóticas, muy vistosas ya que principalmente se genera o produce en los climas cálidos-secos.

La Hostería “Las buganvillas” es una de la hosterías más conocidas a nivel local, debido al buen servicio que ofrece la misma, y sobre todo por el turismo ecológico que se desarrolla en la misma, está ubicada pocos kilómetros de la ciudad de Catamayo en el Km 7 vía a Cariamanga, junto al rio Boquerón, se encuentra a 45 minutos de recorrido desde la ciudad de Loja y a 7 km de Catamayo, en este lugar puede disfrutar del tradicional plato típico que es “La cecina” del cantón Catamayo. Un punto estratégico para liberar el estrés, es un lugar que cuenta con muchas opciones para compartir con la familia, su infraestructura y los ambientes han sido creados para satisfacer cada una de las necesidades de los visitantes.

Que Productos Ofrece

La Hostería cuenta con 10 habitaciones rusticas construidas con material propio del lugar como: el adobe, la teja, la paja de caña tratando siempre de conservar las costumbres de nuestros antepasados; entre sus servicios dispone de 2 piscinas naturales, canchas deportivas, paseos por Senderos, cabalgatas, parqueadero, zona de camping, salón de eventos sociales, sala de karaoke, discoteca, bar, restaurante, sala para seminarios y convenciones.

Puntos Fuertes:

- ✓ Cuenta con varios servicios para satisfacer las necesidades del cliente
- ✓ Los precios son accesibles para el turista
- ✓ Se fomenta el turismo ecológico
- ✓ Gastronomía
- ✓ Fomenta el Ecoturismo

Puntos Débiles

- ✓ No cuenta con una promoción adecuada
- ✓ Explotación Minera
- ✓ No hay una capacitación para los empleados que laboran en la Hostería y Restaurante las Buganvillas.

6.6 ANÁLISIS FODA

El análisis **FODA** tiene como fin agrupar ordenadamente los factores, necesidades o problemáticas de la situación actual del Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios (Boquerón) para la realización de este análisis FODA se tomó en cuenta las entrevistas, encuestas y las visitas que se han realizado al Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios “Boquerón” de esta manera se pudieron detectar las fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas, que tiene dicho atractivo, con la finalidad de poder plantear una propuesta que ayude al mejoramiento del desarrollo turístico del Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios “Boquerón”

Cuadro 4 FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
Esta ubicado estratégicamente, ya que esta alrededor de una zona natural y cuenta con un excelente clima.	Mayor afluencia de turistas, fortalecimiento del turismo del Centro Recreacional	Poca publicidad e información del lugar, no posee un logotipo.	Falta de valorización del lugar.
Espacio amplio para la infraestructura	Implementar nuevas construcciones acorde al lugar, mejorar la infraestructura	Descuido de las Autoridades competentes	Mala imagen del lugar, afectando el desarrollo turístico del mismo.
Cuenta con el Río Boquerón	Fomentar nuevas modalidades de Turismo	No se tratan practicas sustentables	Contaminación del Río
Cuenta con varios servicios: Parqueadero, alimentación, juegos recreativos, laguna artificial, canchas deportivas, entre otros.	Brindar servicios de calidad y por ende satisfacer las necesidades del turista	No cuentan con una capacitación para los comerciantes que laboran en el lugar.	Clientes insatisfechos y poca demanda.
Existe diversidad de flora	Conocer las especies endémicas del lugar	No existe identificación de especies de flora	Desconocimiento y mal cuidado de la flora que está en el lugar
Existe Cabañas de Alimentación	Promocionar la gastronomía del Cantón Catamayo	No se manejan normas de higiene	Enfermedades, mala imagen del lugar
Ofrece un ambiente de tranquilidad, la entrada es gratuita	Ser conocido a nivel local, nacional e internacional	No posee señalética adecuada	Mal uso de las instalaciones del lugar, desconocimiento de los atractivos.

Fuente: Encuestas, Diagnostico
Elaboración: Tatiana Guarnizo

Síntesis del análisis FODA

Esta metodología permite ordenar todos los aspectos que afecta al desarrollo turístico de este atractivo en función de las categorías seleccionadas, de este modo queda sistematizada toda la información.

En las que se destaca la pronta intervención son:

Poca publicidad e información del lugar, no cuenta con un logotipo que lo diferencien de otro atractivo, no se manejan normas de higiene en cuanto se refiere a la preparación de alimentos, no posee señalética adecuada.

A través del análisis **FODA** se pudo establecer una propuesta que de una posible solución a las falencias que tiene el Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios Boquerón con la finalidad de corregir y mejorar dichos problemas de esta manera se cumplen las necesidades y requerimientos del turista, brindando un servicio con eficacia, convirtiéndose en un producto de calidad y por ende generador de ingresos económicos.

6.7 ENCUESTA APLICADA A LOS TURISTAS QUE VISITAN EL CENTRO RECREACIONAL VICTOR MANUEL PALACIOS (BOQUERÓN)

1. ¿Qué opina de la Infraestructura del Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios?

Análisis Cuantitativo

En esta interrogante se consideró las variables:

- Excelente
- Muy Bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

Análisis Cualitativo

De las 244 encuestas aplicadas 98 personas que representan el 40% que constituyen la mayoría supieron manifestar que la infraestructura con la que cuenta el Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios es regular por lo que amerita mejorar de inmediato la infraestructura, mientras 72 personas que representan el 29% supieron manifestar que la Infraestructura del Centro Recreacional es buena por la razón que falta implementar mas áreas recreativas, además 41 personas que constituye el 17% manifestaron que la infraestructura es muy buena por lo que solo se debería dar un mayor mantenimiento a las instalaciones, 20 personas que corresponden al 9% supieron decir que la infraestructura es mala, por lo que amerita mejorar en su totalidad ya que influye en el desarrollo turístico del Cantón Catamayo, 13 personas que representa el 5% que es la minoría nos supieron comentar que la infraestructura del lugar es excelente , por ende no se necesita mejorar la infraestructura del Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios.

2. ¿Piensa que la señalización del centro Recreacional Víctor Manuel Palacios es la adecuada?

Análisis Cuantitativo

En esta interrogante se consideró las variables:

- Si
- No

Análisis Cualitativo

De las 244 encuestas aplicadas 204 personas que representan al 84% nos supieron manifestar que la señalización del Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios no es la adecuada por la razón de que la señalización existente se encuentra en mal estado, además falta implementar señalización informativa, orientación, etc., mientras que 40 personas que corresponde al 16% comentaron que la señalización si es adecuada porque va de acuerdo al atractivo.

3. ¿Cree usted que es importante la señalización dentro del Centro Recreacional?

Análisis Cuantitativo

En esta interrogante se consideró las variables:

- Si
- No

Análisis Cualitativo

De las 244 encuestas aplicadas en su totalidad comentaron que es importante la señalización ya que de esta manera se conservara mejor el Centro

Recreacional, además se informaría el turista acerca de los atractivos que existe en el mismo.

4. ¿La atención al cliente que brindan los comerciantes que laboran en este atractivo cómo es?

Análisis Cuantitativo

En esta interrogante se consideró las variables:

- Excelente
- Muy Bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

Análisis Cualitativo

De las 244 encuestas aplicadas 100 personas que representan el 41% manifestaron que el servicio de atención al cliente por parte de los comerciantes que laborar en el lugar es regular por lo que se debería mejorar y cambiar de actitud por parte de algunos comerciantes para que de esta manera se catalogue como excelente, 82 personas que es el 34% comentaron es la atención al cliente por parte de los comerciantes es buena ya que ninguno ha tenido ningún inconveniente y las personas han sido amable, 50 personas que corresponden al 20% dicen que la atención al cliente es muy buena,12 personas que equivale al 5% dicen que la atención es mala por el motivo que las personas que trabajan en el lugar son groseras y no saben atender al turista.

5. ¿Cómo considera usted los diferentes servicios que ofrece el Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios entre ellos Parqueadero, Bares-Restaurantes, Juegos Recreativos, Baterías Sanitarias?

Análisis Cuantitativo

En esta interrogante se consideró las variables:

- Excelente
- Muy Bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

Análisis Cualitativo

Parqueadero

De las 244 encuestas aplicadas 188 personas que corresponde al 77% manifestaron que el parqueadero es muy bueno puesto que la actualidad esta bien delimitado y en buen estado, 35 personas que es el 14% manifestaron que el servicio de parqueadero es bueno, 11 personas que corresponde al 5% dicen que el parqueadero es malo ya que en la actualidad no cuenta con la infraestructura necesaria para poder satisfacer las necesidad del turista que requiere de este servicio, 4 personas que corresponde al 2% comentan que es excelente ya que cumple con todas las expectativas.

Análisis Cuantitativo

En esta interrogante se consideró las variables:

- Excelente
- Muy Bueno
- Bueno

- Regular
- Malo

Análisis Cualitativo

Bares- Restaurantes

De las 244 encuestas aplicadas en su mayoría 103 personas que corresponde al 42% opinan que el servicio de bar- restaurantes es regular, por la razón de que no existe amabilidad alguna por parte de las personas que trabajan en dicho lugar, además no existe normas de higiene, 71 personas que corresponde al 29% opinan que el servicio de bar- restaurantes es bueno, debido que creen que se debería implementar una mejor infraestructura, 41personas que corresponde al 17% manifestaron que el servicio que brinda el bar-restaurantes es muy bueno, 29 turistas que pertenece al 20% dicen que el servicio es malo por el motivo que no existe variedad en los alimentos que preparan.

Análisis Cuantitativo

En esta interrogante se consideró las variables:

- Excelente
- Muy Bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

Análisis Cualitativo

Juegos Recreativos

De las 244 encuestas aplicadas 175 personas que corresponde al 72% comentan que el servicio de los juegos recreativos es bueno pero le falta implementar más juegos para la recreación de niños y adultos, 42 personas que

pertenece al 17% manifiestan que el servicio de los juegos recreativos son muy buenos ya que se encuentran en buen estado, 15 turistas que corresponden al 6% afirman que el servicio es regular porque la infraestructura no es la adecuada, 5 personas que es el 2% comentan que el servicio de los juegos recreativos es malo ya que no existe seguridad alguna y por ultimo 7 personas que equivale al 3% manifiestan que es excelente ya que se encuentran en óptima calidad.

Análisis Cuantitativo

En esta interrogante se consideró las variables:

- Excelente
- Muy Bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

Análisis Cualitativo

Baterías Sanitarias

De las 244 encuestas aplicadas 194 personas que corresponde al 79% manifestaron que las baterías sanitarias brindan un servicio regular por lo que están siempre en mal estado, no cuenta con basureros adecuados además no hay higiene, 26 personas que es el 11 % opinan que las baterías sanitarias son malas porque no existe el debido mantenimiento, 19 personas que pertenece al 8% manifiestan que el servicio que prestan las baterías sanitarias es bueno por el motivo que se debería implementar focos, basureros, 5 personas que es el 2% opinan que las baterías sanitarias son muy buenas tan solo deberían dar un mejor mantenimiento.

6. ¿Cree usted que se debería implementar Normas de Higiene en los Bares-Restaurantes?

Análisis Cuantitativo

En esta interrogante se consideró las variables:

- Si
- No

Análisis Cualitativo

De las 244 encuestas aplicadas 222 personas que corresponde al 91% opinan que es de vital importancia implementar normas de higiene en las cabañas de alimentación debido que la actualidad no hay normas de higiene por parte de las personas que cocinan en dichos lugares, 22 personas que pertenece al 9% comentan que no es necesario implementar normas de higiene por que toman las medidas necesarias para preparar los alimentos.

7. ¿Se debería manejar Prácticas Sustentables en este atractivo?

Análisis Cuantitativo

En esta interrogante se consideró las variables:

- Si
- No

Análisis Cualitativo

De las 244 encuestas aplicadas en su totalidad opinan que se debería manejar prácticas sustentables en el Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios para que con ello se motive a la conservación de este atractivo y se fomente estrategias para no causar impactos ambientales.

8. ¿Considera que es importante la capacitación para mejorar la atención al cliente?

Análisis Cuantitativo

En esta interrogante se consideró las variables:

- Si
- No

Análisis Cualitativo

De las 244 encuestas aplicadas en su mayoría manifestaron que es necesario la capacitación para la atención al cliente para de esta manera dar una buena imagen, brindando un servicio de calidad y por ende satisfacer las necesidades del turista.

7. DISCUSIÓN

7.1 Propuesta

Establecer una propuesta que Contribuya al adelanto turístico del Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios (Boquerón).

TEMA

Identificación y Puesta en Valor del Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios (Boquerón) para el mejoramiento del desarrollo turístico del Cantón Catamayo.

7.1.1 INTRODUCCIÓN.

El centro recreacional Víctor Manuel Palacios el Boquerón es un atractivo turístico cultural del cantón Catamayo, este es un importante impulsor del desarrollo turístico, es por esto que se ha planteado una propuesta que consiste en la elaboración de un díptico, logotipo, slogan, manual de normas de higiene, además el modelo de señalética, valla publicitaria y letrero de información con la finalidad de promocionar de una mejor manera este Centro Recreacional, ayudar a fomentar las normas de higiene y normas ambientales, brindar un servicio de calidad al turista que visita este atractivo.

Realizando la debida elaboración del sondeo y las encuestas aplicadas a los turistas y al personal que labora en el Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios el Boquerón, se obtuvo los resultados correspondientes llegando a la conclusión de que este atractivo cuenta con la necesidad de implementar la señalética dentro del Centro Recreacional ya que en la actualidad se encuentra en mal estado y no es la adecuada, la señalética es una actividad perteneciente al diseño gráfico que estudia y desarrolla un sistema de comunicación visual sintetizado en un conjunto de señales o símbolos que cumplen la función de guiar, orientar u organizar a una persona o conjunto de personas en aquellos puntos del espacio que planteen dilemas de comportamiento, como por ejemplo dentro de una gran superficie como: centros comerciales, centros recreativos fábricas, polígonos industriales, parques tecnológicos, aeropuertos, entre otros.

Además es de vital importancia promocionar el Centro Recreativo Boquerón a través de una valla publicitaria que esté acorde al lugar ya que actualmente este atractivo carece de publicidad

Una valla publicitaria es un soporte plano sobre el que se fijan carteles publicitarios. Las vallas se han convertido en parte habituales del paisaje urbano e interurbano presentando anuncios o mensajes publicitarios.

Es por tal motivo que se planteará el modelo de señalética, valla publicitaria y letrero de información para los turistas para que de una u otra forma aportar al desarrollo turístico de este atractivo.

Cabe recalcar la importancia de la creación de un slogan y logotipo que diferencie el Centro Recreacional de otros atractivos de esta manera esta marca se posicionará en la mente del consumidor, además la elaboración de un díptico donde se informe acerca de los servicios que presta este atractivo, es importante plantear un modelo de manual que se refiera a temas relacionados a: normas de higiene dirigido a los comerciantes que laboran dentro del Centro Recreativo Víctor Manuel Palacios el Boquerón.

7.1.2 OBJETIVOS:

- Fortalecer la promoción e información del Centro Recreacional “Víctor Manuel Palacios (Boquerón)” creando un logotipo, slogan, díptico y valla publicitaria.

- Establecer un modelo de manual que se refiera a temas de: Normas de higiene dirigido a los comerciantes que laboran dentro de este atractivo.

- Se cree conveniente la realización de un letrero que indique las prohibiciones e indicaciones del lugar, para que de esta manera se informen los turistas acerca de la buena conservación del Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios “Boquerón”

- Diseñar un modelo de señalética de actividad turística, direccional y restrictiva para el Centro Recreativo Víctor Manuel Palacios “Boquerón” que ayude al mejoramiento turístico, a la identificación y puesta en valor.

7.1.3 METODOLOGÍA.

- Para el cumplimiento del objetivo **Fortalecer la promoción e información del Centro Recreacional "Víctor Manuel Palacios (Boquerón)" creando un logotipo, slogan, díptico y valla publicitaria,** se investigó, recopilo información sobre los modelos que se podría adoptar, al igual forma se averiguo materiales, costos donde un diseñador gráfico el cual contribuyo en la elaboración de los mismos, plasmando las ideas y el mensaje que se deseaba transmitir también se utilizó las visitas, entrevistas que se las realizo al Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios el Boquerón con la finalidad de conocer su infraestructura, ubicación, servicios que ofrece, capturando fotografías entre otros, esta información sirvió para la realización del díptico, valla publicitaria, logotipo y slogan.

- Para la realización del objetivo **Establecer un modelo de Manual que se refiera a las Normas de higiene dirigido a los comerciantes que laboran dentro de este atractivo** se utilizó el método del sondeo y entrevistas, los cuáles ayudaron a determinar las falencias con las que cuenta las personas que laboran dentro del Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios el Boquerón, entre los problemas que tienen los comerciantes que laboran dentro de este atractivo es el desconocimiento de normas de higiene en la preparación de alimentos y en la cocina, las cuales influye en el desarrollo turístico de este atractivo y por ende en la imagen del lugar.

- En cuanto al objetivo de **La realización de un letrero que indique las prohibiciones e indicaciones del lugar, para que de esta manera se informen los turistas acerca de la buena conservación del Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios "Boquerón",** se utilizó las visitas al Centro Recreacional, donde se observo que en la actualidad ya existe un letrero de información deteriorado que no llama la atención del turista.

- Para el cumplimiento del último objetivo**Diseñar un modelo de señalética de actividad turística, direccional y restrictiva para el Centro Recreativo Víctor Manuel Palacios "Boquerón" que ayude al mejoramiento turístico, a la identificación y puesta en valor,**se utilizó el método del sondeo, visitas y entrevistas en el lugar de estudio, además se empleo el "Manual de señalización turística" facilitado por elMinisterio de Turismo de la Ciudad de Loja, el mismo que permitió conocer, observar, y recopilar información, acerca de los modelos de señalética, las reglas, y normas que se deben utilizar para la debida elaboración de las señales, pictogramas y vallas, para el adelanto y progreso de este lugar, considerando la valorización y fortalecimiento para el desarrollo turístico del Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios (Boquerón).

7.2. DESARROLLO LOGOTIPO, SLOGAN, DÍPTICO Y VALLA PUBLICITARIA.

Fortalecer la promoción e información del Centro Recreacional "Víctor Manuel Palacios (Boquerón)" creando un logotipo, slogan, díptico y valla publicitaria.

Logotipo

Un logotipo (coloquialmente conocido en forma de acortamiento, *logo*) es un elemento gráfico que identifica a una persona, empresa, institución o producto. Los logotipos suelen incluir símbolos —normalmente lingüísticos— claramente asociados a quienes representan.

Contenido del logotipo

El círculo del logotipo tiene los colores verde, amarillo y azul que representa los colores que posee la bandera de Catamayo ya que en este Cantón se encuentra el Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios “Boquerón” ” de esta manera se dará un mayor realce al logotipo.

Dentro del círculo se encuentra un sol que representa el clima agradable de dicho cantón.

Las gotas de agua fuera del círculo son para dar mayor énfasis ya que el Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios se encuentra a lado del Río Boquerón.

Slogan

Se considera el medio publicitario más efectivo para lograr la atención de un sector social, o varios, sobre un determinado producto. También se utiliza para remarcar las cualidades o la calidad de dicho producto, la tipografía del slogan del Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios es: FreeHand 575 BT

“Un Paraíso por Descubrir”

Contenido del slogan

Mensaje claro

Llama la atención del turista

Invita de una forma interesante a visitar el Centro Recreativo Víctor Manuel Palacios el Boquerón

El slogan del Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios “Boquerón” proyecta un mensaje principal o ventaja competitiva.Una vez creado el logotipo y slogan del Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios “Boquerón” se cree conveniente diseñar adhesivos que promocionen este atractivo.

Adhesivo

Figura 3: Adhesivo del Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios (Boquerón)
Fuente: investigación de Campo
Elaboración: Tatiana Guarnizo

Contenido del adhesivo

Tiene la marca país

Logotipo del Cantón Catamayo

Slogan y Logotipo del Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios el Boquerón.

Cuadro 5: Ficha descriptiva del Adhesivo

FUNCIÓN: Identificar al atractivo y por ende tenga su propia identidad visual, es por ello que se cree importante la creación de un logotipo. Promocionar el Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios el Boquerón.	
UBICACIÓN O DISTRIBUCION Serán distribuidos en el peaje del Cantón Catamayo y dentro del Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios el Boquerón.	
MATERIALES: × Papel adhesivo × Impresión a color digital × Papel plotter	**OBSERVACIONES:** Luego de diseñar el logotipo y slogan se procedió a implementar el adhesivo que promocionen el lugar las medidas son de: 20 x 10 cm. ***Tipografía:*** Letras en Alto relieve color amarillo y azul, rojas. ***Adecuaciones*:** Para distribuir el logotipo se solicitara el respectivo permiso para la entrega de los logotipos en el peaje.

Fuente: Investigación de Campo
Elaboración: Tesista

Díptico

Un díptico es un folleto impreso formado por una lámina de papel o cartulina que se dobla en dos partes. Constituye un medio para comunicar ideas sencillas sobre un producto, servicio, empresa, evento, etc. Su nombre deriva, por extensión, de los dípticos artísticos.

Díptico del Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios Boquerón

Figura 4: Díptico del Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios (Boquerón)
Fuente: investigación de Campo
Elaboración: Tatiana Guarnizo

Contenido del Díptico

En la portada se encuentra el eslogan o frase del atractivo así como el logotipo identificativo del Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios “Boquerón”, cuenta con una foto del lugar.

En el interior se despliegan los argumentos de visita del turista exponiendo información del lugar a si mismo los servicios con los que cuenta respaldándose con fotos.

Por último, la contraportada se reserva para colocar datos de utilidad como localización, ubicación y servicios.

Cuadro 6: Ficha descriptiva del Díptico

<table>
<tr><td colspan="2">FUNCIÓN:

Proporcionar información acerca a los servicios, características, ubicación del Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios el Boquerón</td></tr>
<tr><td colspan="2">UBICACIÓN O DISTRIBUCION

Serán entregados dentro del Centro Recreativo.</td></tr>
<tr><td>MATERIALES:

× Papel couché A4
× Impresión Digital
× Fotografías</td><td>OBSERVACIONES: El díptico fue elaborado por un diseñador gráfico.

<u>Tipografía:</u> Letras en Alto y Bajo relieve, varias colores.

<u>Adecuaciones</u>: La entrega de dípticos se lo realizara los fines de semana dentro del Centro Recreativo.</td></tr>
</table>

Fuente: Investigación de Campo
Elaboración: Tatiana Guarnizo

Valla Publicitaria

Una valla publicitaria es un soporte plano sobre el que se fijan carteles publicitarios. Las vallas se han convertido en parte habituales del paisaje urbano e interurbano presentando anuncios o mensajes publicitarios.

Valla publicitaria sin estructura

Figura 5: Valla sin estructura del Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios (Boquerón)
Fuente: investigación de Campo
Elaboración: Tatiana Guarnizo

Valla Publicitaria con Estructura

Figura 6: Valla con estructura del Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios (Boquerón)
Fuente: investigación de Campo
Elaboración: Tatiana Guarnizo

Contenido de la valla

Fotografía relevante del Centro Recreativo.

Logotipo del Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios el Boquerón

Logotipo de la marca país.

Logotipo del Gobierno Autónomo Municipal del cantón Catamayo.

Ubicación del Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios el Boquerón

Cuadro 7: Ficha descriptiva de la Valla Publicitaria

FUNCIÓN: Promocionar e informar el Centro Recreativo Víctor Manuel Palacios el Boquerón**.**	
UBICACIÓN Sera ubicada a la entrada del Redondel de Catamayo. Sus medidas serán de 4x8 metros acorde al Ministerio de Turismo	
MATERIALES: Lona con estructura metálica Viniles retroreflectivos en alta intensidad, garantía de 5 años a la intemperie contra rayos solares U.V y agua. Tienen 3 elementos claramente diferenciados que son: Plinto con armadura de hierro, Poste (estructura tubular), Pantallas. Pintura anticorrosiva varias colores dependiendo del diseño de la Valla publicitaria.	**Observaciones:** El poste se afirmará con cemento a una profundidad de 1 metro. ***Tipografía:*** Las letras bajo/alto relieve de acuerdo a la Valla Publicitaria ***Adecuaciones*:** Para colocar la Valla Publicitaria se realizaran las siguientes actividades: Quitar los rótulos que están actualmente. Desechar las piedras que obstruyen el paso. Nivelar el suelo.

Fuente: Manual de Señalización Turística del MINTUR
Elaboración: Tatiana Guarnizo

7.3 DESARROLLO DEL MANUAL

Establecer un modelo de Manual que se refiera a temas de: Normas de higiene dirigido a los comerciantes que laboran dentro de este atractivo.

Manual

Recoge información esencial, básica y elemental de un determinado tema tiene por objetivo establecer normas, reglas y procedimientos para las actividades de un determinado lugar, con la finalidad de reforzar los conocimientos del contenido de dicho manual.

Contenido del Manual

Normas de higiene y seguridad en la cocina.

Reglas generales para el trabajo en cocina.

Hábitos a evitar.

Superficie de trabajo.

Contenido Del Botiquín De Primeros Auxilios.

Las "reglas de oro "de la higiene alimentaria.

Cuadro 8: Ficha descriptiva del Manual

FUNCIÓN: Dar a conocer las normas de higiene, para que de esta manera tengan un conocimiento básico de dicho tema ayudando a mejorar la atención al cliente y a la misma vez conservando la buena imagen del lugar.	
UBICACIÓN O DISTRIBUCION Serán entregados a las personas que laboran dentro del Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios el Boquerón.	
MATERIALES: × Papel Bond A4 × Tinta a colores × Pasta tipo libro × Logotipo del Centro Recreacional	**OBSERVACIONES:** El Manual tendrá temas de importancia que ayuden a mejorar la imagen del lugar. ***Tipografía:***Letras en Bajo relieve color azul énfasis con el marco naranja. ***Adecuaciones*:** Previo a la entrega de manuales se socializara primero con los trabajadores del lugar

Fuente: Investigación de Campo
Elaboración: Tatiana Guarnizo

7.4 DESARROLLO DEL LETRERO DE PROHIBICIONES DEL CENTRO RECREACIONAL.

Se cree conveniente la realización de un letrero que indique las prohibiciones e indicaciones del lugar, para que de esta manera se informen los turistas acerca de la buena conservación del Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios "Boquerón"

Contenido del Letrero de información

Logotipo de marca país

Logotipo del Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios el Boquerón

Logotipo del Cantón Catamayo

Fotografía de fondo del Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios el Boquerón.

Figura 7: Letrero de información del Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios (Boquerón)
Fuente: investigación de Campo
Elaboración: Tatiana Guarnizo

Cuadro 9: Ficha descriptiva del Letrero de Información

FUNCIÓN: Informar acerca de las normas ambientales e higiénicas dentro del Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios el Boquerón.	
UBICACIÓN: Sera ubicado en la entrada del Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios el Boquerón	
MATERIALES: El material utilizado será Vinil con PVC. Letras full color El fondo será una composición de material retroreflectivos prismáticos, que cumplirán los niveles de retroreflectividad tipo XI.	**OBSERVACIONES:** Los postes tendrán una profundidad de 50 centímetros. ***Tipografía:*** Letras de alto relieve color negro con fondo blanco. ***Adecuaciones*:** limpiar la zona donde se va a ubicar, quitar el letrero que está actualmente.

Fuente: Investigación de Campo
Elaboración: Tatiana Guarnizo

7.5 DESARROLLO DE LA SEÑALETICA

Diseñar un modelo de señalética de actividad turística, servicio de apoyo, direccional y restrictiva para el Centro Recreativo Víctor Manuel Palacios "Boquerón" que ayude al mejoramiento turístico, a la identificación y puesta en valor.

La señalética es una actividad perteneciente al diseño gráfico que estudia y desarrolla un sistema de comunicación visual sintetizado en un conjunto de señales o símbolos que cumplen la función de guiar, orientar u organizar a una persona o conjunto de personas en aquellos puntos del espacio que planteen dilemas de comportamiento, como por ejemplo dentro de una gran superficie como: centros comerciales, centros recreativos fábricas, polígonos industriales, parques tecnológicos, aeropuertos, etc.

7.5.1 Señalética Direccional

Son aquellas que sirven para dirigir al conductor o transeúnte a lo largo de su itinerario, proporcionándole información sobre direcciones, sitios de interés y destino turístico, servicios y distancias, en el Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios se va utilizar la señalética direccional para los siguientes lugares:

- Entrada
- Salida
- Parqueadero
- Canchas deportivas
- Río
- Cabañas

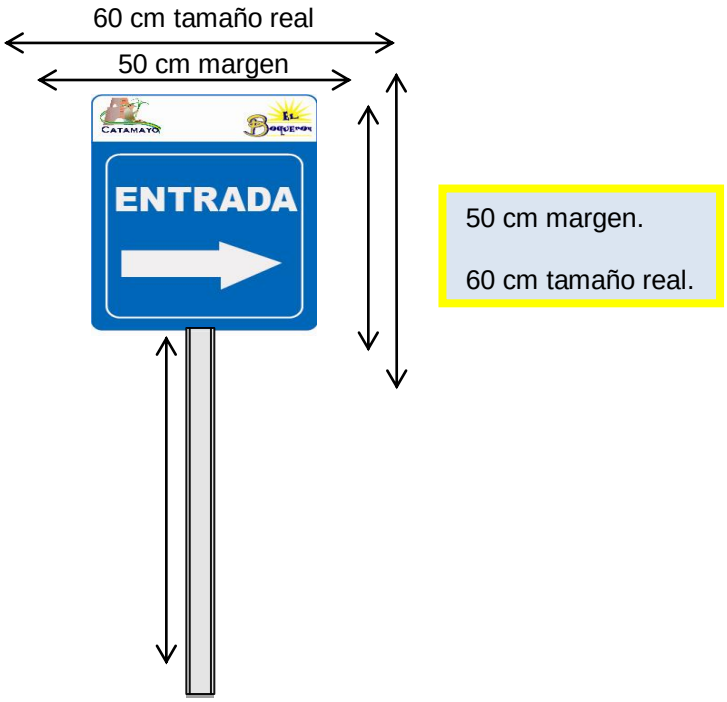


Foto 11: Señalética Direccional /Entrada
Fuente: Manual de Señalización Turística MINTUR
Elaboración: Tatiana Guarnizo

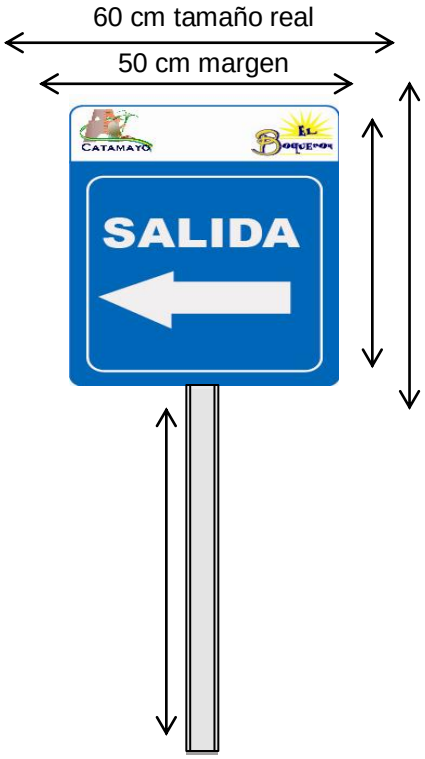


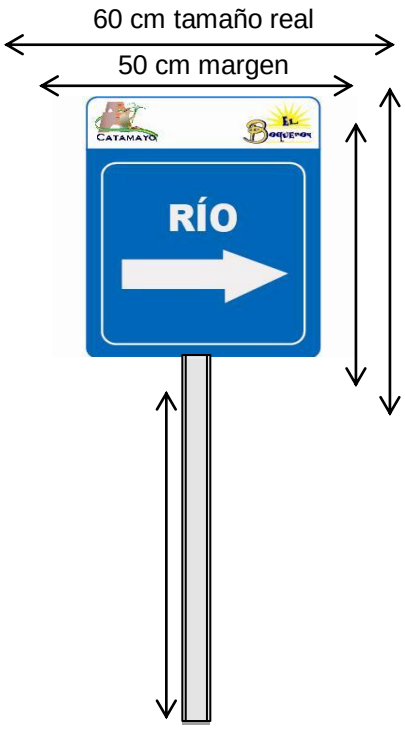
Foto 12: Señalética Direccional/Salida
Fuente: Manual de Señalización Turística MINTUR
Elaboración: Tatiana Guarnizo

50 cm margen.

60 cm tamaño real.

Foto 13: Señalética Direccional/Parqueadero
Fuente: Manual de Señalización Turística MINTUR
Elaboración: Tatiana Guarnizo

Foto 14: Señalética Direccional/Canchas Deportivas
Fuente: Manual de Señalización Turística MINTUR
Elaboración: Tatiana Guarnizo



50 cm margen.

60 cm tamaño real.

Foto 15: Señalética Direccional/Río
Fuente: Manual de Señalización Turística MINTUR
Elaboración: Tatiana Guarnizo

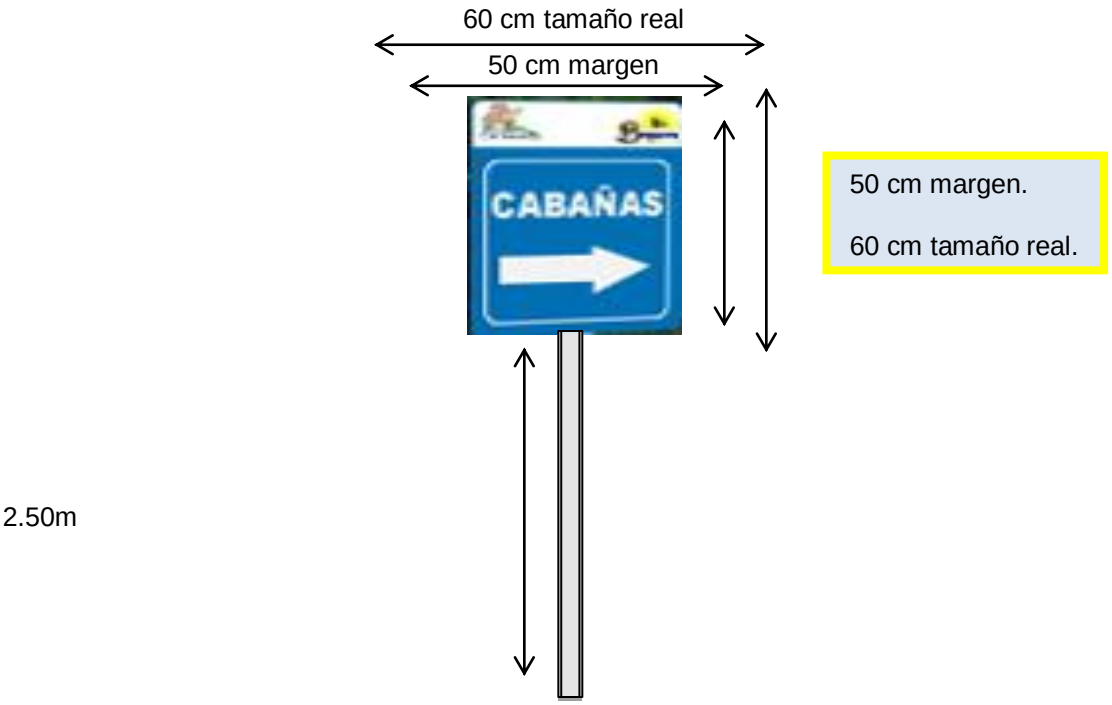


Foto 16: Señalética Direccional/Cabañas
Fuente: Manual de Señalización Turística MINTUR
Elaboración: Tatiana Guarnizo

7.5.2 Señalética de Actividad Turística

Representan las actividades turísticas que se producen por la relación oferta/demanda de bienes y servicios, implantados por personas naturales o jurídicas que se dediquen de modo profesional a la prestación de servicios turísticos orientados a satisfacer necesidades del visitante- turista.

En el Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios (Boquerón) se empleará la señalética de Actividad Turística para indicar las actividades de:

- Ciclismo Turístico
- Camping
- Laguna de Pesca Deportiva

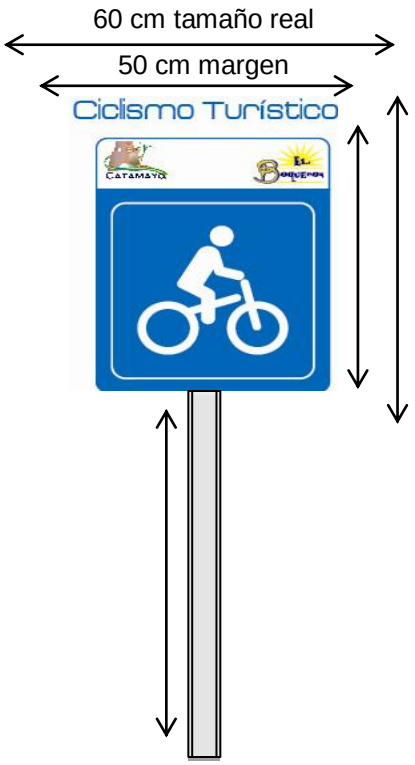


Foto 17: Señalética de Actividad Turística/Ciclismo Turístico
Fuente: Manual de Señalización Turística MINTUR
Elaboración: Tatiana Guarnizo

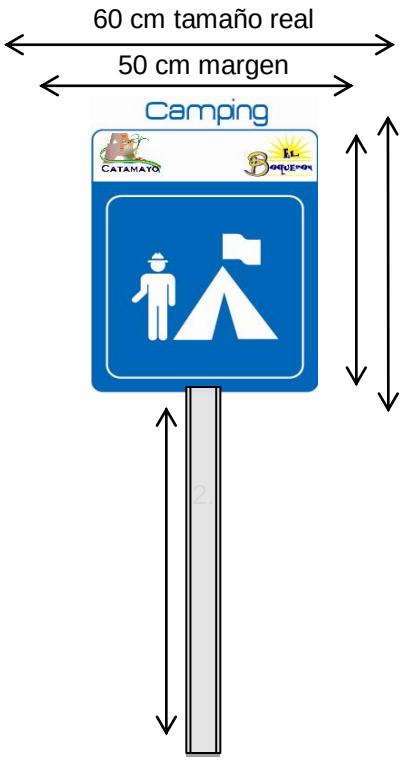


Foto 18: Señalética de Actividad Turística/Camping
Fuente: Manual de Señalización Turística MINTUR
Elaboración: Tatiana Guarnizo

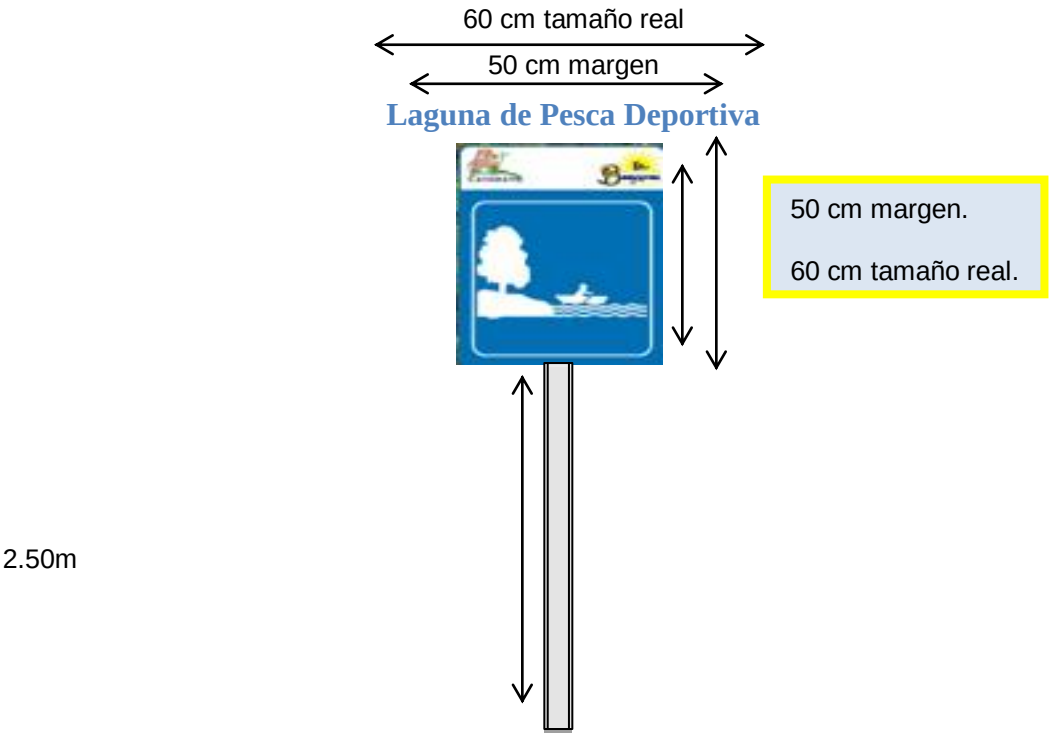


Foto 19: Señalética de Actividad Turística/Laguna de Pesca Deportiva
Fuente: Manual de Señalización Turística MINTUR
Elaboración: Tatiana Guarnizo

7.5.3 Señalética de Servicios de Apoyo

Son símbolos de apoyo a los atractivos turísticos permite orientar al visitante al momento de acceder al uso de los servicios turísticos, además indican la ubicación de servicios públicos o privados, sea de salud, transporte, comunicaciones y varios.

En el Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios (Boquerón) se implementará la señalética de los siguientes servicios:

- Basurero
- Servicios Higiénicos H
- Restaurante
- Servicios Higiénicos H/M
- Servicios Higiénicos M
- Juegos infantiles
- Laguna Artificial

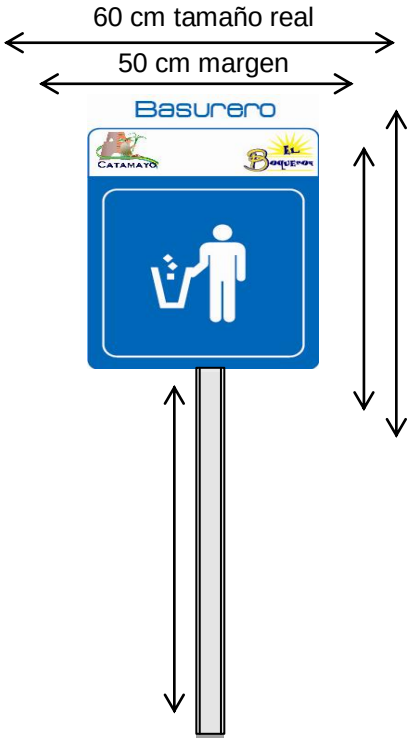
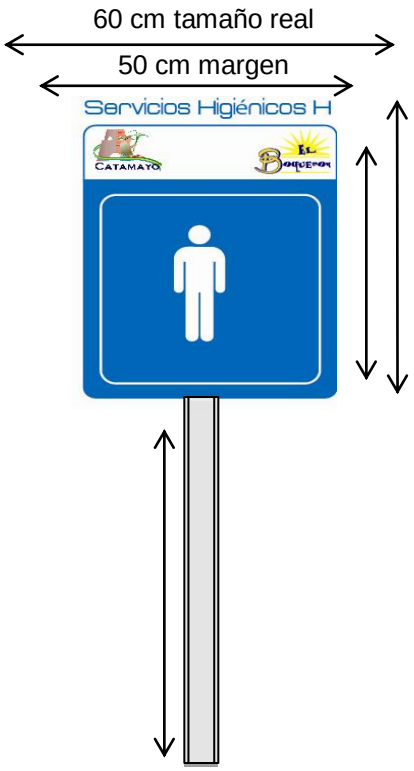


Foto 20: Señalética de Servicio de Apoyo/Basurero
Fuente: Manual de Señalización Turística MINTUR
Elaboración: Tatiana Guarnizo



50 cm margen.

60 cm tamaño real.

Foto 21: Señalética de Servicio de Apoyo/Servicio Higiénico H
Fuente: Manual de Señalización Turística MINTUR
Elaboración: Tatiana Guarnizo

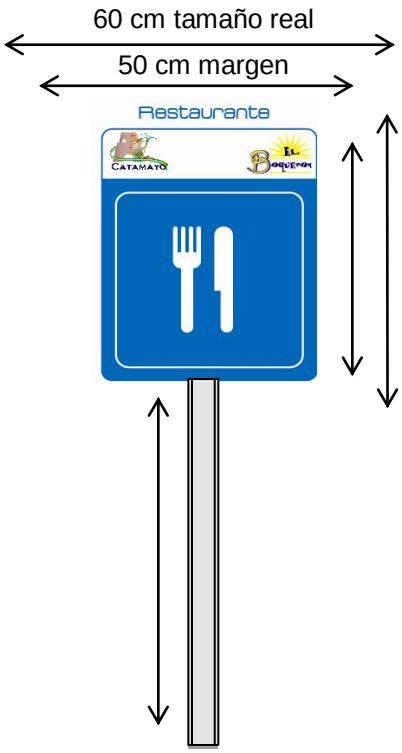


Foto 22: Señalética de Servicio de Apoyo/Restaurante
Fuente: Manual de Señalización Turística MINTUR
Elaboración: Tatiana Guarnizo

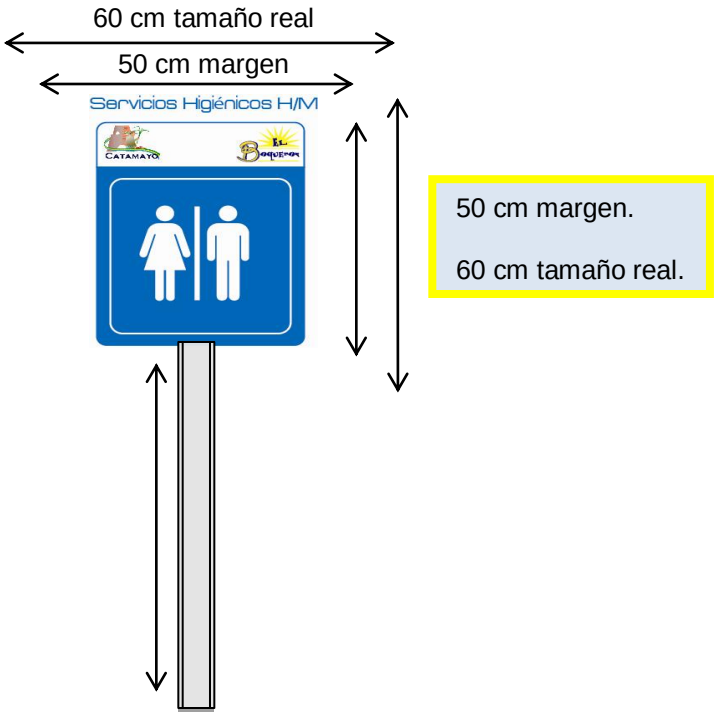
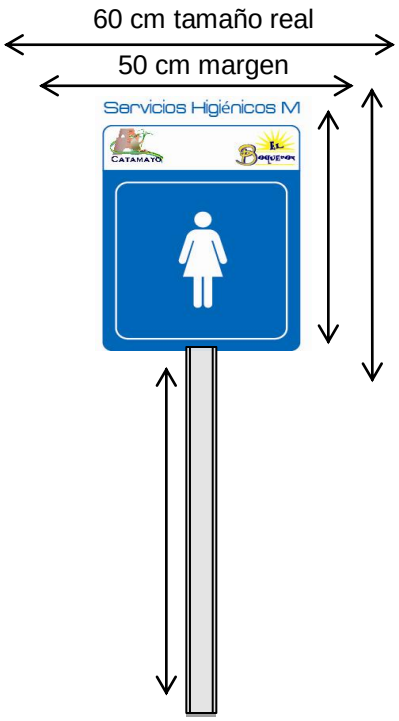


Foto 23: Señalética de Servicio de Apoyo/Servicios Higiénicos H/M
Fuente: Manual de Señalización Turística MINTUR
Elaboración: Tatiana Guarnizo



50 cm margen.

60 cm tamaño real.

Foto 24: Señalética de Servicio de Apoyo/Servicios Higiénicos M
Fuente: Manual de Señalización Turística MINTUR
Elaboración: Tatiana Guarnizo

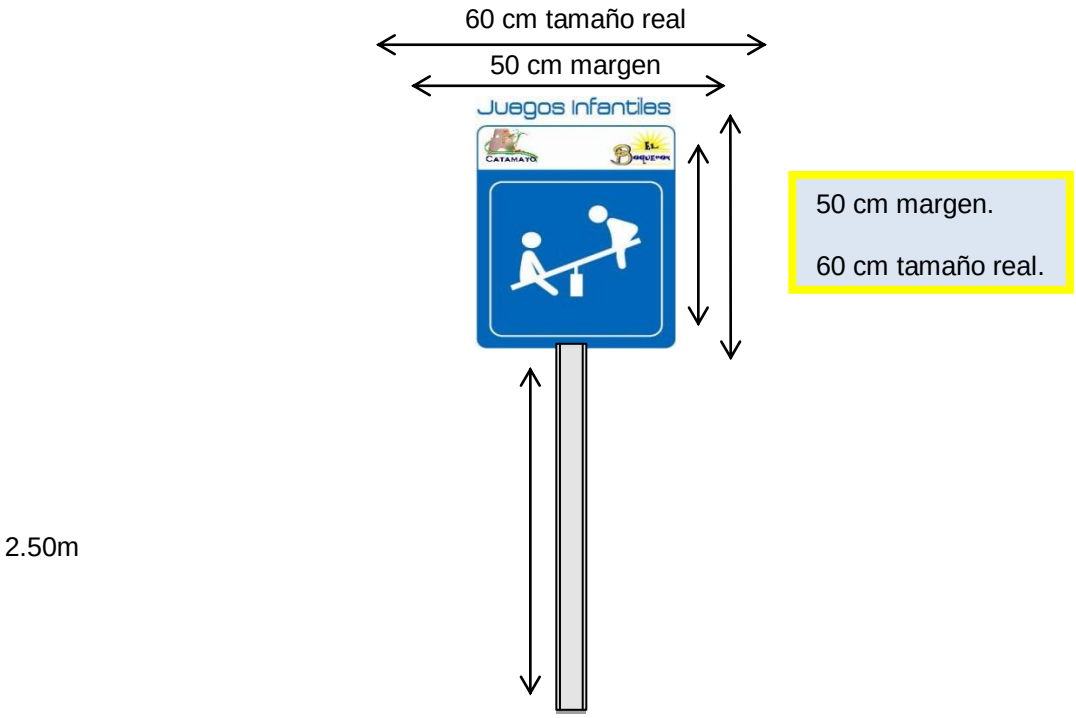


Foto 25: Señalética de Servicio de Apoyo/Juegos Recreativos
Fuente: Manual de Señalización Turística MINTUR
Elaboración: Tatiana Guarnizo

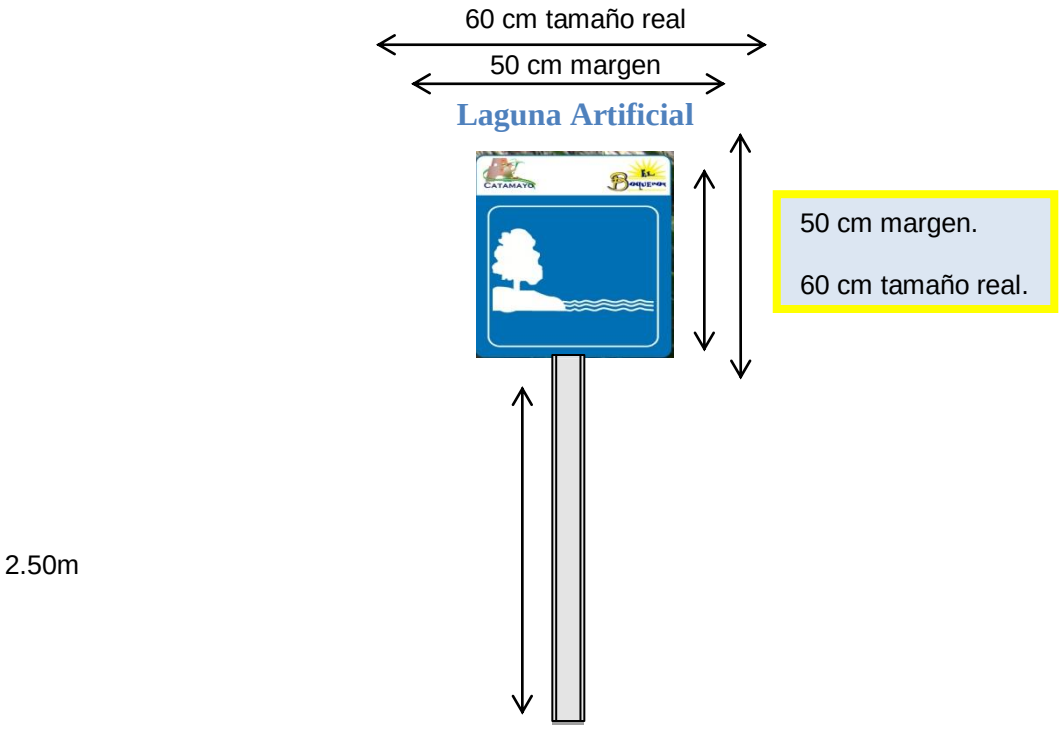


Foto 26: Señalética de Servicio de Apoyo/Laguna Artificial
Fuente: Manual de Señalización Turística MINTUR
Elaboración: Tatiana Guarnizo

7.5.4 Señalética Restrictiva

Representan prohibición de realizar determinada actividad de manera temporal o definitiva, de acuerdo a la necesidad o circunstancia.

En el Centro Recreacional se implementara las prohibiciones de:

- Prohibido la Recolección de Flora y Fauna
- No encender Fogatas
- No arrojar Basura
- No Fumar

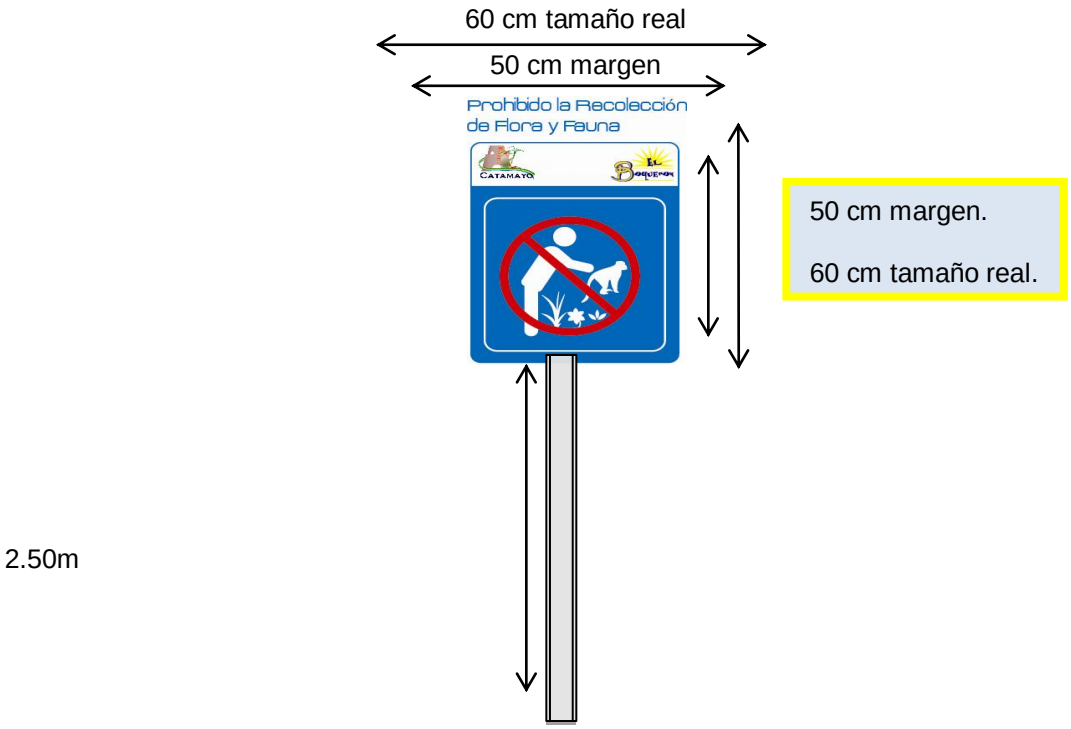
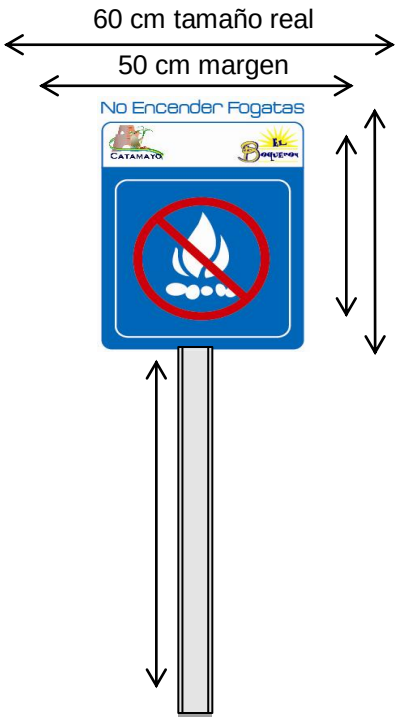


Foto 27: Señalética Restrictiva/Prohibida la recolección de Flora y Fauna
Fuente: Manual de Señalización Turística MINTUR
Elaboración: Tatiana Guarnizo



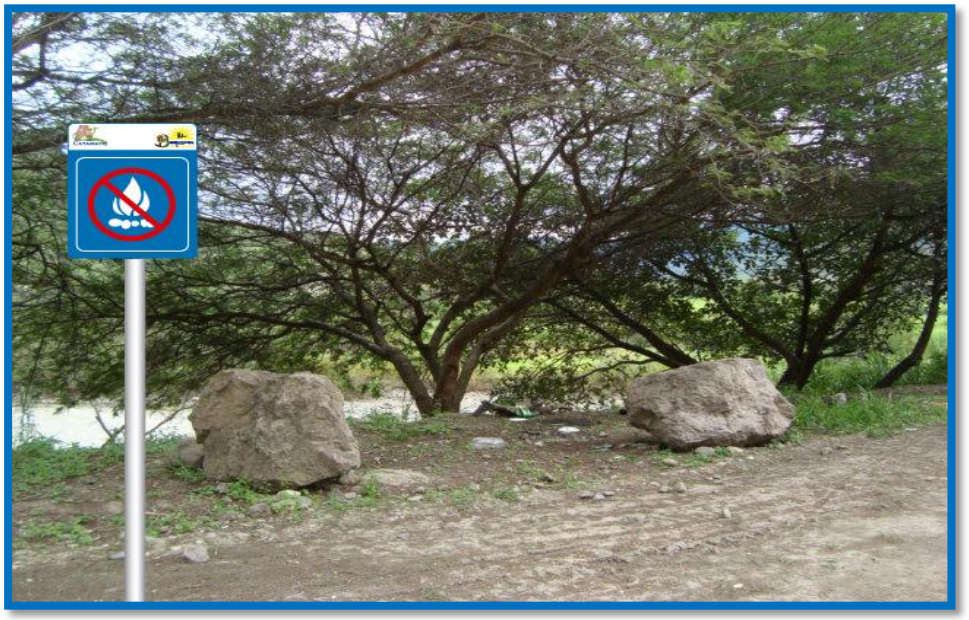


Foto 28: Señalética Restrictiva/No encender Fogatas
Fuente: Manual de Señalización Turística MINTUR
Elaboración: Tatiana Guarnizo

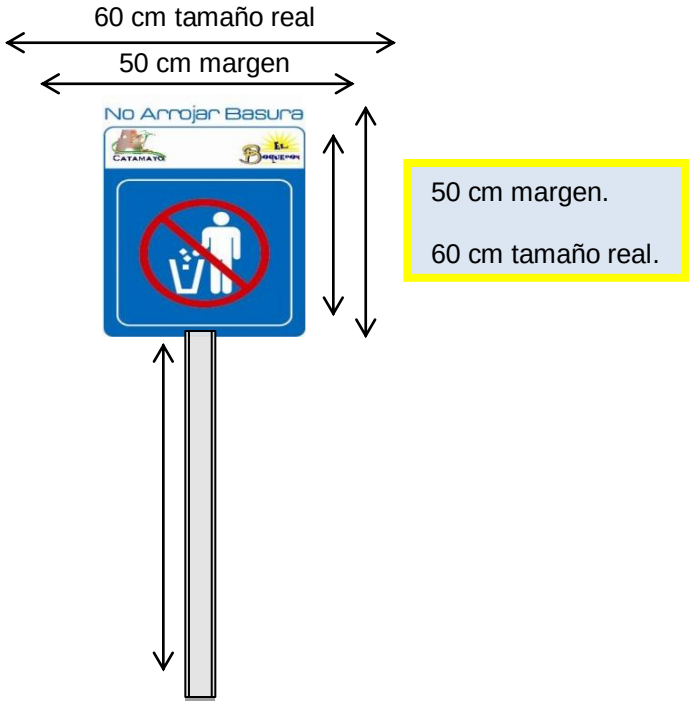


Foto 29: Señalética Restrictiva/No botar Basura
Fuente: Manual de Señalización Turística MINTUR
Elaboración: Tatiana Guarnizo

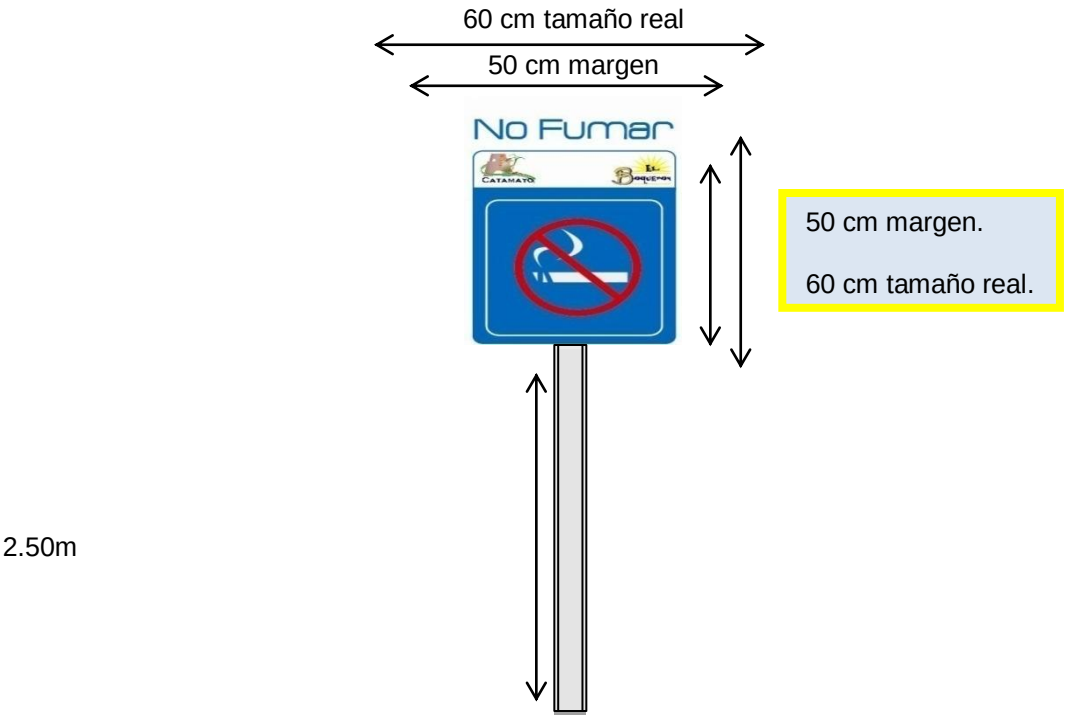


Foto 30: Señalética Restrictiva/No Fumar
Fuente: Manual de Señalización Turística MINTUR
Elaboración: Tatiana Guarnizo

7.5.5 Contenido de la señalética

El modelo será rectangular.

Los colores serán azul de fondo, un filo y letras blancas en caso de la señalética direccional, el tipo de letra es Arial 12 Mayúscula.

Los símbolos y filo serán de color blanco con fondo azul para la señales de actividad turística y servicios de apoyo, tipo de letra Helvetica 45 Lig 12.

Para las señales restrictivas se utilizara un círculo con una diagonal roja en el pictograma, con fondo azul, con un filo y símbolo banco, tipo de letra Helvetica 45 Lig 12.

En la parte superior tiene el logotipo del Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios “Boquerón” y el logotipo del Cantón Catamayo.

Cuadro 10: Ficha descriptiva de la Señalética

FUNCIÓN: Dirigir y Orientar al turista que visita el Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios el Boquerón.	
UBICACIÓN: La señalética será ubicada dentro del Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios el Boquerón.	
MATERIALES: El modelo será rectangular. Tendrá una dimensión de 60 x60 cm. El material utilizado será Vinil con PVC Se usa un solo tubo galvanizado de 1 x 1” y 1.2 mm de espesor. Deberá estar protegido por un laminado transparente (lámina líquida o adhesiva) que asegure su estabilidad en presencia de rayos UV. Material retroreflectivos prismáticos, que cumplirán los niveles de retroreflectividad Pictograma elaborado en adhesivo	**OBSERVACIONES:** La profundidad del poste debe ser de 50 centímetros. ***Tipografía:*** las letras son blancas, con fondo azul. ***Adecuaciones*:** quitar la señalética anterior, limpiar la zona donde se va ubicar.

Fuente: Investigación de Campo
Elaboración: Tatiana Guarnizo

Costo aproximado

Cuadro 11: Presupuesto Referencial de la Propuesta

Cantidad	Material	Precio unitario.	Precio total.
07 señales direccionales	Pictograma elaborado en adhesivo. El material utilizado será Vinil con PVC	$50	$350
03 pictogramas de actividad turística	Pictograma elaborado en adhesivo. El material utilizado será Vinil con PVC	$50	$150
07 pictogramas de servicio de apoyo	Pictograma elaborado en adhesivo. El material utilizado será Vinil con PVC	$50	350
04 pictogramas restrictivos	Pictograma elaborado en adhesivo. El material utilizado será Vinil con PVC	$50	$200
1 Valla Publicitaria con estructura	Plinto con armadura de hierro, Poste (estructura tubular), Pantallas	$2.000	$2.000
1 letrero de información	El material utilizado será Vinil con PVC	$50	$50
Mil Dípticos	Las medidas del díptico son de 14.85 x 21 cm, la impresión será en papel couché A4.	$2	$2.000
500 Logotipos	Papel Adhesivo	$1	$500
5 Manuales	Papel Bond con Pasta	$6	$30
Subtotal			$5.630
IVA.12 %			$675.6
TOTAL			**$681.23**

Fuente: Punto Gráfico
Elaboración: Tatiana Guarnizo

La proforma se la realizo en la empresa **"punto grafico**" El gerente propietario es el Sr. Geovanny Vivanco, Dirección: Bernardo entre Azuay y Miguel Riofrio, Teléfono: 2550677

7.6. Socialización

La socialización se la realizó con la Directora del Departamento de información turística Itur del Cantón Catamayo con la Lcda. Diana Rojas en el municipio de Catamayo, el día miércoles 6 de Julio del presente año.

El propósito de la socialización se la ejecutó con el fin de que quede constancia de la propuesta realizada para mejorar el desarrollo turístico del Cantón Catamayo, en la propuesta se expuso la creación de un logotipo del Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios, la elaboración de un díptico, un manual de normas de higiene, además la elaboración de un modelo de señalética direccional, servicios de apoyo y restrictiva, la elaboración de una Valla que promocione el lugar y por último la implementación de un letrero de información acerca de las prohibiciones dentro del Centro Recreativo.

Además se explicó la metodología de cada una de las propuestas establecidas, paso por paso y porque la realización e importancia de la misma.

El manual de normas ambientales se socializó con las personas que laboran en el Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios el Boquerón con la finalidad de saber su opinión el día sábado 13 de Agosto del 2011.

7.6.1 Conclusiones de la Socialización

- Mediante la socialización se aportó al mejoramiento del desarrollo turístico del Cantón Catamayo
- Se dejó constancia del trabajo realizado en este caso la propuesta.
- La propuesta ayudara a promocionar de una mejor manera el Centro Recreativo el Boquerón.
- En el Caso de ejecución de la propuesta el Centro Recreativo se posicionara como un producto de Calidad, satisfaciendo las necesidades del turista.
- La propuesta ayudara que este atractivo tenga una mejor imagen, se conozca los servicios y características del lugar.

- El Manual que se socializo con el personal que labora en el lugar fue de mucho agrado es especial para las personas que laboran en las Cabañas de alimentación ya que manifestaron que ellos no reciben ninguna capacitación acerca de estos temas que son de vital importancia.
- Los Comerciantes manifestaron que este Manual ayudara a prevenir enfermedades, accidentes, y por ende ayudara a mejorar la imagen del lugar.
- La Lcda. Diana Rojas supo manifestar que le gustaría poner en ejecución toda la propuesta ya que le parece un aporte turístico importante para el Desarrollo y mejoramiento de este atractivo y por ende del Cantón.
- Se puede concluir que mediante la socialización se dio a conocer el aporte turístico que se realizó como futura Profesional en Administración Turística.

7.6.2 Recomendaciones de la Socialización

- La Lic. Diana Rojas recomendó detallar las distancias del Díptico.
- Supo manifestar que es importante escribir debajo del logotipo del Cantón Catamayo "Gobierno Autónomo Municipal del cantón Catamayo" para que de esta manera se diferencie de una manera clara el logotipo del Cantón Catamayo.
- Además recomendó seguir adelante con estos trabajos que ayuden al desarrollo turístico del Cantón Catamayo.
- La Lic. Diana Rojas recomendó dejar la propuesta en el Municipio de Catamayo para plantearla y ejecutarla.
- Los Comerciantes que laboran en el Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios el Boquerón dentro del área de las cabañas de alimentación recomendaron que les gustaría que se implemente este Manual de Normas de Higiene ya que es de mucha ayuda y contribuye a la buena atención del turista.

- Es necesario que exista capacitaciones constantes con temas relacionados como: atención al cliente, normas de higiene, seguridad, normas ambientales entre otros con el fin de motivar a las personas que trabajan en el lugar para que de esta manera ofrezcan un servicio de calidad al turista.

8. CONCLUSIONES

- El diagnóstico que se realizó dentro del Centro Recreacional fue fundamental sobre todo para determinar la situacción actual de este atractivo, así tambien identificar la propuesta de puesta en Valor delCentro Recreacional Víctor Manuel Palacios Boquerón, en cuanto se refiere a tipo de turismo, calidad de servicios e infraestructura, concluyendo que la zona de estudio posee grandes potenciales turísticos las mismas que se pueden desarrollar sosteniblemente y con ello mejorar el desarrollo turístico del Cantón Catamayo.

- En el Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios Boquerón existen atractivos que reúnen las características necesarias para motivar la visita del turista, además está ubicado estratégicamente y cuenta con un clima agradable.

- Es preciso la necesidad de capacitar a las personas que laboran dentro del Centro Recreacional en temas relacionados como: normas de higienes y seguridad, normas ambientales, atención al cliente, manejo de alimentos y bebidas, etc.

- Se concluye que existe un descuido por parte de las Autoridades competentes para darle mayor valor turístico al Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios Boquerón, se debe mejorar la infraestructura del lugar en cuanto se refiere baterías sanitarias, cabañas de alimentación, juegos recreativos, entre otros.

- Es de vital importancia motivar a las personas que visitan el Centro Recreacional, a mantener el lugar en buen estado ejecutando normas ambientales, dando como resultado la buena imagen del lugar.

- Cabe recalcar que es esencial la promoción del lugar a través de dípticos, vallas publicitarias, adhesivos, radio, televisión así tendrá una mayor acogida por parte de los turistas.

- La Actual señalética del Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios Boquerón se encuentra en mal estado y no se encuentra ubicada adecuadamente, la señalética es importante debido a que cumple con la función de guiar, orientar u organizar a una o varias personas.

9. RECOMENDACIONES

Luego de haber analizado los resultados y las conclusiones obtenidas a través de esta investigación se recomienda lo siguiente:

- A las Autoridades del Municipio de Catamayo se recomienda tomar en cuenta los resultados de esta investigación para futuras decisiones y planificaciones estratégicas para mejorar el desarrollo turístico del Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios (Boquerón) y por ende del Cantón Catamayo.

- Al Departamento de Información Turística del Cantón Catamayo se recomienda dar las facilidades turísticas como información correcta y actualizada, además realizar un plan de marketing turístico para la promoción y difusión de los Atractivos que se encuentran en el Cantón Catamayo.

- Al Ministerio de Turismo de la Provincia de Loja realizar un estudio técnico a la infraestructura Turística del Cantón Catamayo con el fin de asegurar que los servicios prestados en los mismos sean de calidad, así también el levantamiento Catastral, el que permitirá tener acceso con mayor facilidad a la información de estos Atractivos.

- El Administrador del Centro Recreacional Boquerón debe buscar recursos económicos y gestionar la capacitación de los comerciantes que laboran dentro de este atractivo en lo que se refiere a temas como: capacitación al Cliente, manejo de alimentos y Bebidas, entre otros.

- Al municipio del Cantón Catamayo se recomienda fomentar la aplicación de las buenas prácticas sostenibles con el fin de reducir el nivel de contaminación ambiental, social y cultural generada por la actividad turística.

- Se recomienda al Administrador del Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios el Boquerón gestionar la implementación de un logotipo, así mismo la promoción del lugar mediante una valla publicitaria, de esta forma el atractivo tendrá más turistas y por ende generar ingresos económicos al Cantón Catamayo.

- Al Municipio de Catamayo se encomienda darle un mayor valor turístico al Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios (Boquerón) para poder posicionarlo en un producto de calidad que satisfaga las necesidades y requerimientos del Turista.

- Al Departamento de Información Turística (ITUR) del Cantón Catamayo se le sugiere la ejecución de la Señalética dentro del Centro Recreativo acorde con el Manual de Señalización Turística.

10. Bibliografía

Anfitrión, G. y. (s.f.). *Google*. http://www.elchefensucasa.com.ar/normashigiene.htm

Carlos López. (2011, Marzo). *Gestiopolis*. Retrieved Julio 29, 2011, from Google: http://www.gestiopolis.com/canales/demarketing/articulos/no%209/estsercli.htm

Carrera, M. (2006). *Loja, un sueño en vías de concretarse.* Perú: Printed in Perú.

Carrera, M. (2006). *Loja,Un sueño en vías de concretarse.*Perú: Print Press S.A.C.

Castillo, L. (2011, Abril 4). Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios. (T. Guarnizo, Interviewer)

Cataluna, C. A. (2011, Mayo 19). *Google*. Retrieved Mayo 15, 2011, from Google: http://www.aedave.es/common/mt/unidad/material/leyes_generales/cataluna.php3

Chova, G. (2004). *Comunidad Astalaweb*. Retrieved Abril 4, 2011, from Comunidad Astalaweb: http://diccionarios.astalaweb.com/Local/Diccionario%20museol%C3%B3gico%202.asp

Conalep. (2010). *Secretaria de Desarrollo Académico y de Capacitación Dirección de Desarrollo Curricular de la Formación Básica y Regional.*Retrieved Mayo 5, 2011, from http://sied.conalep.edu.mx/bv3/biblioteca/area/carrera/modulo/recurso/140/el_eslogan_publicitario.html

Conalep. (2010). *Secretaria de Desarrollo Académico y de Capacitación Direción de Desarrollo Curricular de la Formación Básica y Regional*. Retrieved Mayo 3, 2011, from http://sied.conalep.edu.mx/bv3/biblioteca/area/carrera/modulo/recurso/140/las_caractersticas_del_eslogan.html

Corporación Motivación Colombia. (2006, Agosto). *Gestiopolis*. Retrieved Junio 12, 2011, from Google: http://www.gestiopolis.com/canales7/mkt/estrategias-de-servicio-al-cliente.htmç

David. (2008, Agosto 24). *Copyright* . Retrieved Marzo 6, 2012, from www.definicionabc.com/general/identificacion.php

David. (2008, Agosto 24). *WordPress*. Retrieved Abril 28, 2011, from Google: http://www.definicionabc.com/general/diagnostico.php

David. (2008, Agosto 24). *WordPress*. Retrieved Abril 28, 2011, from Google: http://www.definicionabc.com/general/diagnostico.php

Diccionario Manual de la Lengua Espanola. (2009). *Diccionario Enciclopédico Vox.1*. Retrieved Junio 25, 2011, from http://es.thefreedictionary.com/d%C3%ADptico

Drazenc. (2010, Febrero 16). *Buenas tareas*. Retrieved Mayo 3, 2011, from Google: http://www.buenastareas.com/ensayos/Diagnostico-De-Investigacion/121815.html

Eduardo, F. (2008). *Google*. Retrieved Diciembre 6, 2011, from Google: http://www.miempresaexitosa.com/entrenamiento/servicios/48-importancia-del-servicio-al-cliente

Elizagarate. (2006, Junio 26). Retrieved Agosto 4, 2011, from Google: http://www.blogartesvisuales.net/diseno-grafico/editorial/diseno-editorial-y-publicitario

Fabián, B. (2011). *Google*. Retrieved Mayo 18, 2011, from Google: http://www.todointernet.com/db/articulo.php?show=1243

Fernández, J. C. (2009, Febrero 6). *Google*. Retrieved Junio 9, 2011, from Google: http://www.slideshare.net/jcfdezmxvtas/calidad-en-la-atencin-al-cliente

Fuensanta, Luque. (2008). *Revista de Opinión Utopía*. Retrieved Mayo 6, 2011, from Google: http://revista-utopia.blogspot.com/2008/10/utopa-3-el-concepto-de-puesta-en-valor.html

García, I. (s.f.) Instituto Silestone para la Higiene en la Cocina: http://www.todopapas.com/ninos/seguridadinfantil/la-higiene-en-la-cocina-798

González, G. (2006). *Colegio Politécnico*. Retrieved Mayo 5, 2011, from Google: http://www.slideshare.net/turismoggh/sealtica-turstica

Ivan Thompson. (2008, Octibre). *Promonegocios*. Retrieved Mayo 10, 2011, from Google: http://www.promonegocios.net/publicidad/que-es-publicidad.html

Ivan Thompson. (2009, Julio). *Promonegocios*. Retrieved Julio 8, 2011, from Google: http://www.promonegocios.net/clientes/cliente-definicion.html

Ivan, Thompson. (2009, Julio). *Promonegocios*. Retrieved Junio 2, 2011, from Google: http://www.promonegocios.net/clientes/cliente-definicion.html

Leopoldo, C. (2006, Abril 9). *Techtástico*. Retrieved Junio 7, 2011, from http://techtastico.com/post/%C2%BFque-es-un-logotipo/

Ley. (2010, Marzo 11). *Buenas tareas*. Retrieved Abril 11, 2011, from Google: http://www.buenastareas.com/ensayos/Promoci%C3%B3n-Tur%C3%ADstica/163267.html

Loja, Turistico. (2008). *Copyright*. Retrieved Mayo 1, 2011, from Google: http://www.lojaturistico.com/?q=node/102

Ministerio de Turismo. (2010). *Manual de Señalización Turística MINTUR.* Quito.

Morpheus. (2008). *Arte y Medios*. Retrieved Mayo 1, 2011, from Arte y Medios: http://www.arteymedios.com.ar/senaletica.html

Nestor, A. (2009, Septiembre 25). *Universidad de las Américas Escuela de Arquitectura*. Retrieved Mayo 2, 2011, from Google: http://www.slideshare.net/nestorarq/centro-deportivo-y-recreativo

Plan, Loja. (2010). *Copyright Aracno Cía*. Retrieved Junio 20, 2011, from Google: http://www.visitaecuador.com/andes.php?opcion=datos&provincia=12&ciudad=HRlmsAXL

SEDEUR. (s.f.). *Manual Señaletica*. http://sedeur.app.jalisco.gob.mx/manual-senaletica/turisticas.pdf

Secretaría Académica de la Universidad Nacional San Luis. (2007). Retrieved Junio 8, 2011, from http://www.puestaenvalor.unsl.edu.ar/puestaenvalor.html

Villavicencio, Juan Carlos. (2009, Septiembre 17). *Copyright c*. Retrieved Abril 26, 2011, from http://www.lojanos.com/Joomlalojanos/index.php?option=com_content&view=article&id=62&Itemid=56

Wales, J. (2010). *Licencia Creative Commons*. Retrieved Abril 5, 2011, from Wikipedia: http://es.wikipedia.org/wiki/Socializar

Wales, Jimbo. (2010). *Licencia Creative Commons*. Retrieved Junio 9, 2011, from Wikipedia: http://es.wikipedia.org/wiki/Logotipo

Wales, Jimbo. (2011, Mayo 8). *Licencia Creative Commnons*. Retrieved Junio 25, 2011, from Wikipedia: http://es.wikipedia.org/wiki/D%C3%ADptico

Wales, Jimbo. (2011, Mayo 2). *Licencia Creative Commons*. Retrieved Junio 23, 2011, from Wikipedia: http://es.wikipedia.org/wiki/D%C3%ADptico_%28publicidad%29

Wales, Jimbo. (2011, Diciembre 29). *Licencia Creative Commons*. Retrieved Enero 5, 2011, from Wikipedia: http://es.wikipedia.org/wiki/Valla_publicitaria

Instituciones que apoyaron con información para la realización de la Investigación

Departamento de Información Turística Itur del Cantón Catamayo
Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios
Ministerio de Turismo de la Ciudad de Loja
Municipio del Cantón Catamayo

11. ANEXOS

Anexo Nº 1: Anteproyecto

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

ÁREA JURIDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
CARRERA ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA

TEMA: *"IDENTIFICACIÓN Y PUESTA EN VALOR DEL CENTRO RECREACIONAL VÍCTOR MANUEL PALACIOS (BOQUERÓN) PARA EL MEJORAMIENTO DEL DESARROLLO TURISTICO DEL CANTÓN CATAMAYO"*

ANTEPROYECTO DE TEIS

Proyecto de Tesis Previa la obtención del Título de Ingeniería en Administración Turística.

AUTOR:

Tatiana Elizabeth Guarnizo Fernández

Loja- Ecuador

2011

1. TEMA

Identificación y Puesta en Valor del Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios (Boquerón) para el mejoramiento del desarrollo turístico del Cantón Catamayo.

2. PROBLEMÁTICA

Ecuador está ubicado en América del Sur, sobre la línea ecuatorial (a la que debe su nombre), por lo cual su territorio se encuentra en ambos hemisferios (norte y sur).

Limita por el norte con Colombia, por el este y sur, con Perú y por el oeste, el océanoPacífico baña sus 640 kilómetros de costa. El litoral exhibe como accidente más sobresaliente el golfo de Guayaquil, donde se localiza la isla de Puná, aproximadamente a 1.000 km de distancia se encuentran las principales islas ecuatorianas: el archipiélago de Colón o de Galápagos, que comprende 13 islas mayores y decenas de islotes.

Cerca de 3.000 metros de altitud se localiza Quito, en un valle andino. Es una de las ciudades más antiguas del continente, además del centro político y financiero de Ecuador. La urbe más poblada es Guayaquil, el principal puerto marítimo y capital económica del país, ambas ciudades superan el millón y medio de habitantes, próximo de Quito se encuentra San Antonio, localidad donde se alza un gran monumento de piedra que señala la línea imaginaria del ecuador.

La provincia de Loja reconocida en el país como la “Centinela del Sur”, se encuentra situada al final del callejón interandino, constituye la provincia más austral del Ecuador.
La capital provincial, que lleva su mismo nombre, esta circundada por los ríos Zamora y Malacatos, su clima fluctúa entre los 16 y 21º c.
Loja es una provincia ordenada y limpia en la que sus habitantes acogen a los visitantes con su tradicional hospitalidad y cultura, está conformada por 16 cantones incluida la cabecera provincial, dada su diversidad de climas, alturas y

costumbres, poseen una gama extraordinaria de riquezas: cultural, turístico, agrícola y modalidades diferentes de vida.

Entre sus 16 cantones tenemos Catamayo se encuentra a 36 Km al noroeste de la ciudad de Loja, es el más grande y fértil de los valles lojanos, con riquezas inagotables que llaman a ser exploradas, conocidas y explotadas; la hospitalidad y la sencillez de su gente hacen de este valle un lugar de gran atracción para los turistas nacionales y extranjeros.

Aquí se encuentra ubicado el aeropuerto Camilo Ponce Enríquez, arteria importante para enlazarnos con las principales ciudades de nuestro país y por ser confluencia con las carreteras para llegar a los diferentes lugares tanto de la provincia de Loja como de la Costa.

El espacio geográfico del cantón Catamayo constituye un exuberante vergel de la provincia de Loja, sembrando de singulares paisajes naturales, muy ricos en flora y fauna. Su gente generosa, alegre y trabajadora, brinda al visitante acogedora confianza de amistad, que la disfruta como en su propia casa por todos los caseríos del cantón.

El cantón Catamayo cuenta con atractivos naturales y culturales de mucha importancia que son visitados en toda época del año.

Entre los atractivos naturales tenemos: el río Boquerón o Catamayo, el río Guayabal, la Colina de la Cruz, etc.

Atractivos turísticos rurales contamos con las parroquias: El Tambo, San Pedro de la Bendita, Guayquichuma y Zambi que son dignos de visitar por la topografía, arquitectura típica de sus casas, flora y fauna.

En cuanto a los atractivos culturales encontramos: Centro Recreativo Víctor Manuel Palacios, Centro Recreacional Eliseo Arias Carrión, Iglesia Matriz, Parque Central, Complejo Turístico Agua Mania, Complejo turístico agua mania, Complejo turístico los Almendros, Hostería y Restaurante las Buganvillas, Ingenio Monterrey, Aeropuerto Camilo Ponce Enríquez, Gastronomía.

Entre los Atractivos turísticos del cantón Catamayo tenemos el centro recreacional Víctor Manuel Palacios se ubica a la salida de Catamayo por la vía

que conduce a Gonzanamá, junto al puente sobre el río El Boquerón, las características propias del sector y su ubicación estratégica hacen de este un lugar muy concurrido los fines de semana y feriados por propios y foráneos.

El Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios ofrece los servicios de alimentación, parqueamiento, baños, zona de camping, etc., en un ambiente cálido y tropical junto con sus cálidas aguas y sus playas arenosas cuyas riberas se vuelven atestadas por los bañistas de todas las edades.

A través de las visitas y encuestas realizadas a dicho lugar se ha podido constatar las falencias que tiene este atractivo las cuales influye en desarrollo turístico del centro recreacional Víctor Manuel Palacios, estos problemas son:

La falta de información acerca de las características, infraestructura, origen, servicios del centro recreacional Víctor Manuel Palacios.

El descuido y poca organización por parte de las autoridades competentes para mejorar en general este atractivo.

No existe una señalización adecuada, la que existe actualmente esta deteriorada, además falta implementar señales orientativas e informativas.

En la actualidad no se maneja prácticas sustentables, por lo que perjudica a la conservación del medio ambiente del lugar.

La falta de capacitación a los comerciantes que laborar en el centro recreacional Víctor Manuel Palacios en temas relacionados como: atención al cliente, manejo de alimentos y bebidas, normas de higiene, etc.

Es por tal motivo que se cree conveniente la Identificación y Puesta en Valor del Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios (Boquerón), ya que es un

atractivo importante que influye en el desarrollo turístico del Cantón Catamayo , de esta manera se mejorara y corregirá las falencias de dicho atractivo, por ende se incrementara la visita de turistas, cumpliendo con las necesidades, expectativas y requerimientos del visitante, logrando que se promocione de cliente a cliente, así mismo se coloque como un producto de calidad y por ende generador de turismo e ingresos.

3. JUSTIFICACIÓN

El presente Proyecto de Tesis se lleva a cabo con el fin de diagnosticar el estado de los servicios que presta el Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios (Boquerón) con la objeto de conocer y corregir las falencias de este atractivo ya que es de vital importancia y está relacionado con el desarrollo turístico del Cantón Catamayo.

3.1Social el proyecto de Tesisayudara a fortalecer el desarrollo turístico del Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios (Boquerón) para que de esta manera se pueda satisfacer las necesidades del cliente y con ello apoyar al desarrollo del turismo local.

3.2 Económico se incrementara los ingresos para las personas que laboran dentro de este atractivo turístico, mejorando la calidad de vida de las mismas, por ende generara más consumidores habituales y satisfechos.

3.3 Ambiental Motivar el cuidado de este atractivo y el buen uso de las instalaciones del Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios (Boquerón), ayudar a la conservación del río Boquerón, flora y fauna de este lugar.

3.4 Académica como estudiante de la Carrera de Administración Turística como compromiso moral y requisito me corresponde asumir la necesidad de adquirir el grado de Ingeniería en la mencionada carrera, mediante la realización de la Tesis, se constituye en una razón aunque no la principal, así como el deseo de mejorar el desarrollo turístico de este atractivo.

4. OBJETIVOS

4.1 Objetivo General:

- ✓ Identificar y poner en valor el Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios (Boquerón) para incrementar la demanda turística y con ello coadyuvar el desarrollo turístico del Cantón Catamayo.

4.2 Objetivos Específicos:

- ✓ Diagnosticar los servicios turísticos del Centro Recreativo Víctor Manuel Palacios para incrementar el desarrollo turístico local.
- ✓ Establecer una propuesta que contribuya al adelanto turístico del Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios (Boquerón).
- ✓ Socializar la propuesta con las entidades involucradas municipio del cantón Catamayo, Itur, administrador del Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios, con la finalidad de dar ha conocer los resultados obtenidos durante la ejecución de la tesis, además para contribuir al mejoramiento del desarrollo turístico del cantón Catamayo.

5. ESQUEMA DE CONTENIDOS

CAPITULO I

1. TURISMO

1.1 Definición

1.2 Historia

1.2 Motivaciones

1.3 Clases

CAPITULO II

2. PUESTA EN VALOR

2.1 Concepto de puesta en Valor

2.2 Propósito de puesta en Valor

2.3 Metodología

2.4 Importancia

CAPITULO III

3. DIAGNOSTICO

3.1 Definición de diagnostico

3.2 Clases de diagnostico

3.3 Importancia

CAPITULO IV

4. PROPUESTA Y SOCIALIZACIÓN

4.1 Definición

4.2 finalidad

4.3 Tipos

CAPITULO V

5. CENTRO RECREACIONAL

5.1 Definición

5.2 Antecedentes

5.3 Tipos

5.4 Características

5.5 Servicios

CAPITULO VI

6. ATENCIÓN AL CLIENTE

6.1 Que es cliente

6.2 Calidad de atención

6.3 Servicio al cliente

6.4 Características del servicio

6.5 Qué nivel de servicio se debe ofrecer

6.6 Importancia del servicio al cliente

6.7 Estrategias del servicio al cliente

6.8 Los diez mandamientos de atención al cliente

6.9 Capacitación para la atención al cliente.

CAPITULO VII

7. ALIMENTOS Y BEBIDAS

7.1 Concepto de alimentación

7.2 Concepto de bebidas

7.3 Manejo de alimentos y bebidas

7.4 Normas el buen manejo

7.5 Normas de higiene

CAPITULO VIII

8. SEÑALIZACIÓN

8.1 Concepto

8.2 Importancia

8.3 Clases

8.3.1 Señalética direccional

8.3.2 Señalética orientativa

8.3.3 Señalética identificativa

8.3.4 Señalética interpretativa

CAPITULO IX

9. Practicas Sustentable

9.1 Definición

9.2 Importancia

9.3 Ventajas

CAPITULO X

10. CATAMAYO

10.1 Datos generales

10.2 Historia

10.3 Atractivos turísticos Naturales

10.4 Atractivos Turísticos Culturales

CAPITULO XI

11. CENTRO RECREACIONAL VICTOR MANUEL PALACIOS (BOQUERÓN)

11.1 Datos generales

11.2 Historia

11.3 Características

11.4 Atractivos

11.5 Servicios

11.6 Seguridad

11.7 Acceso

DESARROLLO DE MARCO REFERENCIAL

CAPITULO I

1. TURISMO

1.1 Definición

“El turismo son todos aquellos viajes que realizamos por el placer mismo de viajar. Se entiende como aquella actividad, que implica viajar, hospedarse o pernoctar, por un tiempo determinado, en un lugar geográfico no habitual al que uno habita”. [1]

Por ende, realizar turismo, es viajar fuera de la ciudad o del lugar en que vivimos, en busca de descanso, entretención o nuevas experiencias.

1.2 Historia

El turismo como tal, nace en el siglo XIX, como una consecuencia de la Revolución industrial, con desplazamientos cuya intención principal es el ocio, descanso, cultura, salud, negocios o relaciones familiares. Estos movimientos se caracterizan por su finalidad de otros tipos de viajes motivados por guerras, movimientos migratorios, conquista, comercio, entre otros. No obstante el turismo tiene antecedentes históricos claros.

1.3 Motivaciones

Uno de los motores de la actividad turística: La motivación. Dentro de la Psicología existe una concepción muy variada sobre la definición de motivación.

[1] http://www.misrespuestas.com/que-es-el-turismo.html

“Motivación es una palabra que se deriva de motivo (es aquello que mueve o tiene eficacia y virtud para mover)”[2]

1.4 Clases

Los principales tipos de turismo varían en función de las actividades a realizar y del lugar donde se lleven a cabo. Algunos de ellos son:

Turismo de sol y playa, Turismo cultural, Turismo rural, Ecoturismo, Turismo de salud, Turismo deportivo y de aventura, Turismo gastronómico, Turismo de ayuda humanitaria, Los cruceros, Turismo de Negocios, Turismo Idiomático, Turismo de Recreación, etc.

CAPITULO II

2. PUESTA EN VALOR

2.1 Concepto de puesta en Valor

“Término que engloba a varios otros, ya que implica una serie de intervenciones posibles para dotar a la obra de las condiciones objetivas y ambientales que, sin desvirtuar su naturaleza, resalten sus características y permita su óptimo aprovechamiento. Básicamente, la conservación y la restauración son operaciones que conllevan a la puesta en valor, pudiendo serlo también la re funcionalización”[3]

2.2 Propósito de puesta en Valor

Ha servido en los últimos años para conservar parte de nuestro patrimonio artístico y cultural, para incentivar el mantenimiento y a veces la creación de costumbres populares. Ha sido válido a veces a un nivel muy superficial, seguimos manteniendo una cultura en la que no se valoran ciertos aspectos de la vida cotidiana.

---

[2]http://www.eumed.net/libros/2010a/655/Motivacion Expectativa y experiencia turística como necesidad

[3]http://diccionarios.astalaweb.com/Local/Diccionario%20museol%C3%B3gico%202.as

2.3 Importancia

“El proceso de puesta en valor de un recurso territorial presenta al atractivo turístico como el punto de encuentro de las expectativas del mercado y la valoración de los activos del destino”[4].

CAPITULO III

3. DIAGNOSTICO

3.1 Definición de diagnostico

El diagnostico es aquello perteneciente o relativo a la diagnosis, este termino, a su vez hace referencia a la acción y efecto de diagnosticar recoger y analizar datos para evaluar problemas de diversa Naturaleza.

CAPITULO IV

4. CENTRO RECREACIONAL

4.1 Definición

Los Centros Recreativos turísticos se configuran como área de gran extensión en las cuales se ubican, de forma integrada, las actividades propias de los parques temáticos de atracciones de carácter recreativo, cultural y de recreo y usos complementarios deportivos, comerciales, hoteleros y residenciales, con sus servicios correspondientes

CAPITULO V

5. ATENCIÓN AL CLIENTE

5.1 Que es cliente

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo, el servicio al cliente es una potente herramienta de marketing**.**

5.2 Calidad de atención

---

[4]http://www.slideshare.net/JAV/espacio-turistico

“Es un proceso conformado por un variado conjunto de situaciones y aspectos, pero de una gran importancia en el mercado turístico actual y a la consecución de la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los clientes con el posicionamiento tal que conlleve a promocionarse de cliente a cliente”[5]

5.3 Servicio al cliente

“Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo”[6]

5.4 Características del servicio

- ✓ Un servicio no puede conducir, inspeccionar, apilar o almacenar centralmente.
- ✓ La persona que recibe el servicio no tiene nada tangible, el valor del servicio depende de su experiencia personal
- ✓ Si se prestó inadecuadamente, un servicio no se puede revocar, si no se puede repetir.
- ✓ La prestación del servicio generalmente requiere interacción humana en algún grado; el cliente externo e interno se ponen en contacto en una forma relativamente personal para crear el servicio.

5.5 Qué nivel de servicio se debe ofrecer

Ya se conoce qué servicios requieren los clientes, ahora se tiene que detectar la cantidad y calidad que ellos desean, para hacerlo, se puede recurrir a varios elementos, entre ellos; comparación de precios, encuestas periódicas a clientes externos, buzones de sugerencias, sistemas de quejas y reclamo.

5.6 Importancia del servicio al cliente

Desde el primer momento el personal de atención al público debe transmitir profesionalidad con el fin de generar confianza del cliente y se ha producido el encuentro a atreves de una cita, la puntualidad es obligada, hay que dar al cliente toda información que le haga falta.

[5]http://html.rincondelvago.com/administracion-de-personal_conceptos.html

[6]http://html.rincondelvago.com/administracion-de-personal_conceptos.html

5.7 Capacitación para la atención al cliente.

"El término capacitación se utiliza con frecuencia de manera casual para referirse a la generalidad de los esfuerzos iniciados por una organización para impulsar el aprendizaje de sus miembros. Se orienta hacia la cuestiones de desempeño de corto plazo".[7]

CAPITULO VI

6. ALIMENTOS Y BEBIDAS

6.1 Concepto de alimentación

La alimentación consiste en la obtención, preparación e ingestión de alimentos

6.2 Concepto de bebidas

"Bebida es cualquier líquido que se ingiere y aunque la bebida por excelencia es el agua, el término se refiere por antonomasia a las bebidas alcohólicas y las bebidas gaseosas. Las infusiones también son un ejemplo de uso masivo de bebidas"[8].

6.3 Concepto de alimento

El alimento es cualquier sustancia (sólida o líquida) normalmente ingerida por los seres vivos con fines:

1. nutricionales: regulación del metabolismo y mantenimiento de las funciones fisiológicas, como la temperatura corporal.
2. psicológicos: satisfacción y obtención de sensaciones gratificantes.

6.4Normas de higiene

Para evitar la contaminación de los alimentos la Organización Mundial de la Salud (OMS) difundió una serie de sugerencias cuya aplicación cotidiana

[7]Microsoft ® Encarta ® 2009. © 1993-2008 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos.

[8]http://es.wikipedia.org/wiki/Bebida

reduce considerablemente el riesgo de contraer enfermedades de origen alimentario

CAPITULO VII

7. SEÑALIZACIÓN

7.1 Concepto

"La señalética estudia las relaciones entre los signos de orientación en el espacio y el comportamiento de los individuos. Responde a la necesidad de orientación de la movilidad social y los servicios públicos y privados"[9].

7.2 Clases

7.2.1 Señalética direccional

7.2.2 Señalética orientativa

7.2.3 Señalética identificativa

7.2.4 Señalética interpretativa

CAPITULO VIII

8. Practicas Sustentables

8.1 Definición

El desarrollo sustentable promueve una concepción ética de los vínculos que se establecen entre los procesos sociales y ambientales sin causar impactos ambientales.

CAPITULO IX

9. CATAMAYO

9.1Datos generales

Catamayo es el más grande y fértil de los valles lojanos, con riquezas inagotables que llaman a ser exploradas, conocidas y explotadas; la hospitalidad y sencillez de su gente hacen de este valle, un lugar de gran atracción para los turistas. Aquí se encuentra ubicado el aeropuerto, arteria importante para enlazarnos con las principales ciudades de nuestro país y por

[9]http://www.arteymedios.com.ar/senaletica.html

ser confluencia con las carreteras para llegar a los diferentes lugares tanto de la provincia de Loja como de la Costa, es constantemente visitado por turistas nacionales y extranjeros.

9.2Historia

"Por el idioma que practicaban los habitantes de este sector, a la llegada de los españoles se presume que los primeros pobladores fueron paltas y vivieron en el territorio llamado Garrochamba"[10].

9.3Atractivos turísticos Naturales

Catamayo, estirpe de ilustres hombres y mujeres que han dado honra a este valle lojano, se engrandece cada día con obras urbanísticas y atractivos culturales.

9.4 Atractivos Turísticos Culturales

Su gente generosa, alegre y trabajadora, brinda al visitante acogedora confianza de amistad, que la disfruta como en su propia casa por todos los caseríos del cantón, obsequios de abundantes y exquisitas frutas tropicales.

CAPITULO X

10. CENTRO RECREACIONAL VICTOR MANUEL PALACIOS (BOQUERÓN)

10.1 Datos generales

10.2 Atractivos El Centro Recreacional Manuel Palacios se ubica por la vía que conduce a Gonzanamá, junto al puente, con un entorno natural de gran belleza, hacen de este un lugar muy concurrido en todas las épocas del año.

Loma del Pacaso, Río Boquerón, Laguna, Flora y Fauna, etc.

10.3 Servicios

A lado del rio boquerón podemos encontrar el Balneario Popular Víctor Manuel Palacios el mismo que cuenta con servicios básicos como: baños, alimentación, pesca deportiva, zona de camping, parqueamiento, es un balneario muy acogedor que es visitado en toda época del año.

[10]www.vivacatamayo.com

10.4 Seguridad

Actualmente cuenta guardia los fines de semana.

10.5 Acceso

El Centro Recreacional Manuel Palacios se ubica por la vía que conduce a Gonzanamá, junto al puente, con un entorno natural de gran belleza, hacen de este un lugar muy concurrido en todas las épocas del año.

6. METODOLOGÍA

Para el primer objetivo específico Diagnosticar los servicios turísticos del Centro Recreativo Víctor Manuel Palacios se utilizara la salida de campo, entrevistas y encuestas.

La salida de campo permitirá observar cómo se encuentra la situación actual en cuanto a los servicios que ofrece el atractivo, de esta manera se obtendrá información importante para utilizarla posteriormente para el diseño de las encuestas, la entrevista será realizada al Administrador y personas que trabajan en el lugar , la misma que ayudara a recopilar información, luego se procederá a priorizar para de esta manera sistematizar, inmediatamente se desarrollara el diseño de la encuesta las preguntas serán cerradas para mayor facilidad del encuestado, la misma que estará dirigida a las personas que se encuentren en el Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios (Boquerón), para saber el número de encuestas aplicadas se preguntara a quien corresponda el número de turistas que visitan el lugar, la encuesta servirá para diagnosticar la situación actual en cuanto a los servicios que presta el Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios (Boquerón).

Luego se continuara a realizar la Tabulación de cada pregunta planteada en la encuesta, la misma que permitirá conocer los datos estadísticos de cada pregunta, el siguiente paso será la interpretación de los resultados obtenidos de las encuestas atravez de esta interpretación se podrá conocer los problemas que existe en el Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios (Boquerón).

Para el segundo objetivo específico establecer una propuesta que contribuya al adelanto turístico del Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios, se diseñara, evaluara y ejecutara una propuesta, basándose en los resultados de las encuestas, con la finalidad de mejorar y corregir las falencias que existe en el Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios (Boquerón)

Para el tercer y último objetivo específico socializar la propuesta con las entidades involucradas se procederá a realizar una exposición infocusgrup con diapositivas que estén acorde al tema las mismas serán de una buena presentación, serán convocados el municipio de Catamayo, Itur, administrador

del centro recreacional y personas que interese el tema, esta socialización contribuirá al desarrollo turístico y ayudara a buscar recursos económicos para la ejecución de la misma.

7. PRESUPUESTO

RECURSOS Y PRESUPUESTO

RECURSOS HUMANOS

El presente proyecto de tesis se desenvolverá bajo la dirección del "Primer Programa de Asesoría para la Graduación de Ingenieros en Administración Turística", así mismo la persona encargada de desarrollar el trabajo se Tesis:

- ✓ Tatiana Elizabeth Guarnizo Fernández

RECURSOS FINANCIEROS

Para la elaboración del proyecto de tesis se hará con el aporte económico del Tesista.

PRESUPUESTO

GASTOS	
Internet	250.00
Papel para impresora A4 y Cartuchos de tinta	190.00
Programa de asesoría para la graduación (Mensualidades, Inscripción, Matricula)	676.00
Impresiones	150.000
Transporte y teléfono	200.00
Copias y Materiales de Escritorio	250.00
Comida, Hospedaje, Imprevistos	450.00
TOTAL GASTOS	**2166.00**

8. CRONOGRAMA

ACTIVIDADES	MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Presentación Anteproyecto					X																			
Resumen																X								
Revisión Literatura		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X								
Desarrollo de Objetivos																								
DIAGNOSTICO																								
Diseño Matriz						X																		
Salida de Campo							X																	
Sistematización							X	X																
PROPUESTA																								
Diseño									X	X														
Evaluación											X													
Ejecución												X	X	X										
SOCIALIZACIÓN																								
Intra aula																	X							
Involucrados																		X	X	X				
Tribunal																					X			
Conclusiones															X									
Recomendaciones																X								
Bibliografía																X								

9. BIBLIOGRAFÍA

Un sueño en vías de concretarse MANUEL CARRERA G.

www.panoramio.com

www.lojaturistico.com

www.lojanos.com

www.vivaloja.com

www.yebool.com.ec

www.planloja.gov.ec

Información Turística Catamayo (ITUR)

www.monografías.com

www.wikipedia.com

www.boletin-turistico.com/lexico/lexicoh.htm

www.vivacatamayo.com

http://www.vivacatamayo.com/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=8&Itemid=10

http://www.vivacatamayo.com/index.php?option=com_content&view=article&id=9:victor-valdiviezo-don-chamico&catid=10:personajes&Itemid=9

http://www.alltransit.org/htm/senales.php

http://html.rincondelvago.com/senalizacion.html

http://www.misrespuestas.com/que-es-el-turismo.html

http://www.eumed.net/libros/2010a/655/Motivacion Expectativa y experiencia turística como necesidad

http://diccionarios.astalaweb.com/Local/Diccionario%20museol%C3%B3gico%202.as

http://www.slideshare.net/JAV/espacio-turistico

http://html.rincondelvago.com/administracion-de-personal_conceptos.html

Microsoft ® Encarta ® 2009. © 1993-2008 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos

http://www.arteymedios.com.ar/senaletica.html

http://www.revistafuturos.info/futuros_3/presentacion_f3.htm

http://www.biagrosa.com.ar/esp/pdf/gacetillas/por%20que%20inocular%207.pdf

http://www.camafu.org.mx/index.php/ManejoSustentable/articles/propuesta-de-normas-y-mejores-practicas-de-manejo-forestal-suste.html
http://es.wikipedia.org/wiki/Turismo_sostenible
http://www.turismo-sostenible.org/docs.php?did=1
http://www.wikilearning.com/apuntes/capacitacion_y_desarrollo_del_personal-concepto_de_capacitacion/19921-2
http://es.wikipedia.org/wiki/Desarrollo_sostenible

Anexo Nº 2

Encuesta

Buenos días, como estudiante de la Carrera de Administración Turística de la Universidad Nacional de Loja estoy realizando el proyecto de Tesis denominado Identificación y puesta en valor del centro recreacional Víctor Manuel palacios Vivar para el mejoramiento del desarrollo turístico, por lo que necesito de su colaboración para contestar las siguientes preguntas

1. ¿Qué opina de la Infraestructura del Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios?

Excelente ( )
Muy Bueno ( )
Bueno ( )
Malo ( )
Regular ( )

2. ¿Piensa que la señalización del centro Recreacional Víctor Manuel Palacios es la adecuada?

Si ( ) No ( )

3. ¿Cree usted que es importante la señalización?

Si ( ) No ( )

4. ¿La atención al cliente que brindan los comerciantes que laboran en este atractivo cómo es?

Excelente ( )
Muy Bueno ( )
Bueno ( )
Malo ( )
Regular ( )

5. ¿Cómo considera usted los servicios que ofrece el Centro Recreacional Víctor Palacios?

Parqueadero Excelente ( ) Muy Bueno ( ) Bueno ( ) Malo ( ) Regular ( )

Bares-restaurants Excelente ( ) Muy Bueno ( ) Bueno ( ) Malo ( ) Regular ( )

Juegos recreativos Excelente ( ) Muy Bueno ( ) Bueno ( ) Malo( ) Regula ( )

Baterías sanitarias Excelente ( )Muy Bueno ( ) Bueno ( ) Malo ( ) Regular ( )

6. ¿Cree usted que se debería implementar Normas de Higiene en las Cabañas de alimentación?

Si ( ) No ( )

7. ¿Se debería manejar Prácticas Sustentables en este atractivo?

Si ( ) No ( )

8. ¿Considera que es importante la capacitación para mejorar la atención al cliente?

Si ( ) No ( )

Anexo Nº 3

Gráficos Estadísticos de los Resultados

1. ¿Qué opina de la Infraestructura del Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios?

Cuadro 12: Pregunta 1

Opción	Número de Turistas	Porcentaje
Excelente	13	5%
Muy Bueno	41	17%
Bueno	72	29%
Regular	98	40%
Malo	20	9%
TOTAL	**244**	**100%**

Fuente: Encuestas
Elaboración: Tesista

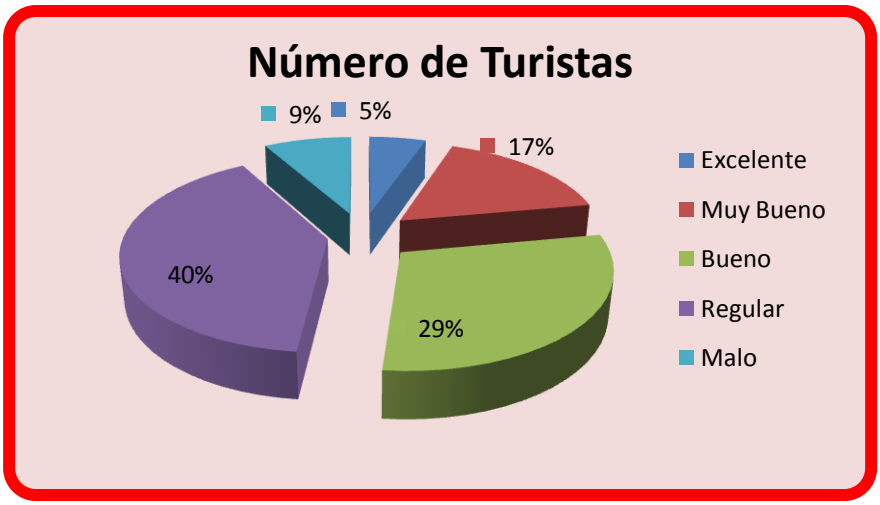


Figura 8
Fuente: Encuestas
Elaboración: Tesista

2. ¿Piensa que la señalización del centro Recreacional Víctor Manuel Palacios es la adecuada?

Cuadro 13: Pregunta 2

Opción	Número de Turistas	Porcentaje
Si	40	16%
No	204	84%
TOTAL	**244**	**100%**

Fuente: Encuestas
Elaboración: Tesista

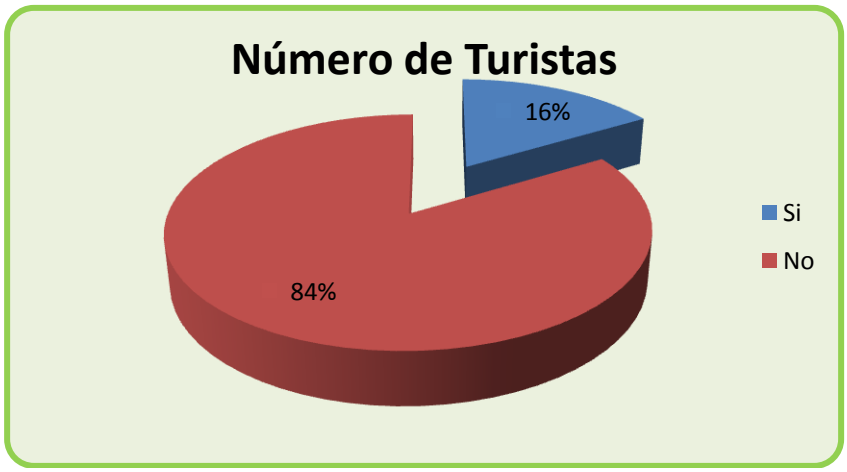


Figura 9
Fuente: Encuestas
Elaboración: Tesista

3. ¿Cree usted que es importante la señalización dentro del Centro Recreacional?

Cuadro 14: Pregunta 3

Opción	Número de Turistas	Porcentaje
Si	244	100%
No	0	0%
TOTAL	**244**	**100%**

Fuente: Encuestas
Elaboración: Tesista

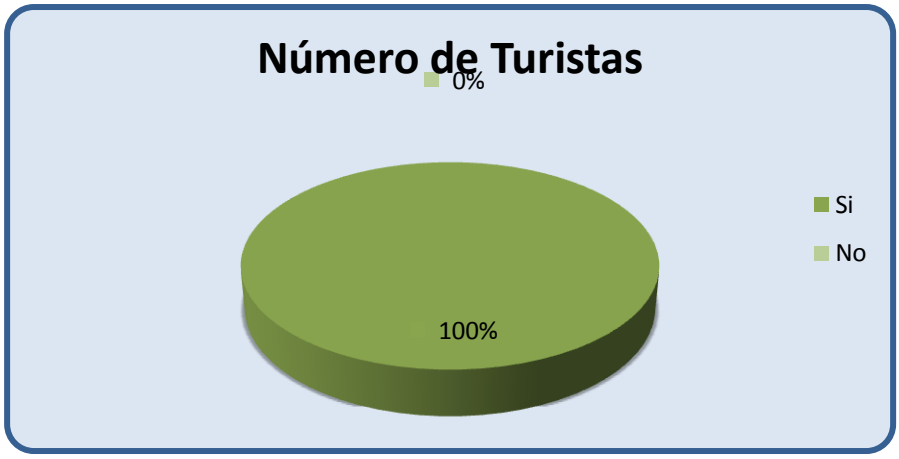


Figura 10
Fuente: Encuestas
Elaboración: Tesista

4. ¿La atención al cliente que brindan los comerciantes que laboran en este atractivo cómo es?

Cuadro 15: Pregunta 4

Opción	Número de Turistas	Porcentaje
Excelente	0	0%
Muy Bueno	50	20%
Bueno	82	34%
Regular	100	41%
Malo	12	5%
TOTAL	**244**	**100%**

Fuente: Encuestas

Elaboración: Tesista

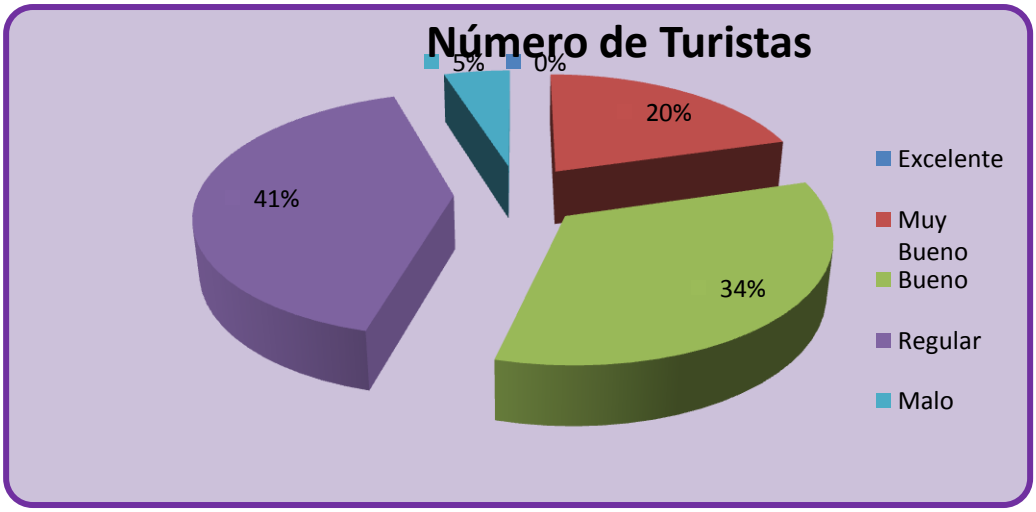


Figura 11
Fuente: Encuestas
Elaboración: Tesista

5. ¿Cómo considera usted los diferentes servicios que ofrece el Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios entre ellos Parqueadero, Bares-Restaurantes, Juegos Recreativos, Baterías Sanitarias?

Cuadro 16: Pregunta 5

Parqueadero	Número de Turistas	Porcentaje
Excelente	4	2%
Muy Bueno	188	77%
Bueno	35	14%
Regular	6	2%
Malo	11	5%
TOTAL	**244**	**100%**

Fuente: Encuestas
Elaboración: Tesista

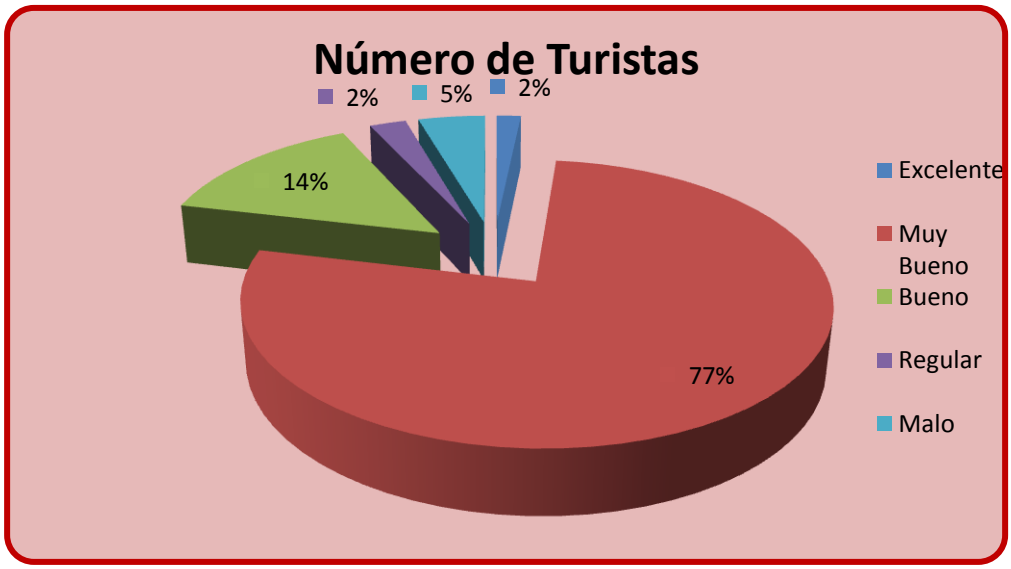


Figura12
Fuente: Encuestas
Elaboración: Tesista

Cuadro 17: Pregunta 5

Bares- Restaurantes	Número de Turistas	Porcentaje
Excelente	0	0%
Muy Bueno	41	17%
Bueno	71	29%
Regular	103	42%
Malo	29	20%
TOTAL	**244**	**100%**

Fuente: Encuestas
Elaboración: Tesista

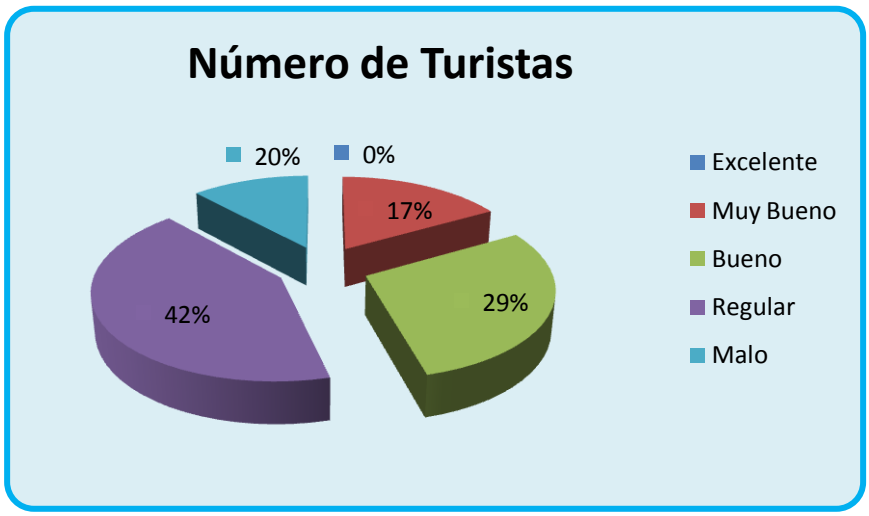


Figura: 13
Fuente: Encuestas
Elaboración: Tesista

Cuadro 18: Pregunta 5

Juegos Recreativos	Número de Turistas	Porcentaje
Excelente	7	3%
Muy Bueno	42	17%
Bueno	175	72%
Regular	15	6%
Malo	5	2%
TOTAL	**244**	**100%**

Fuente: Encuestas
Elaboración: Tesista

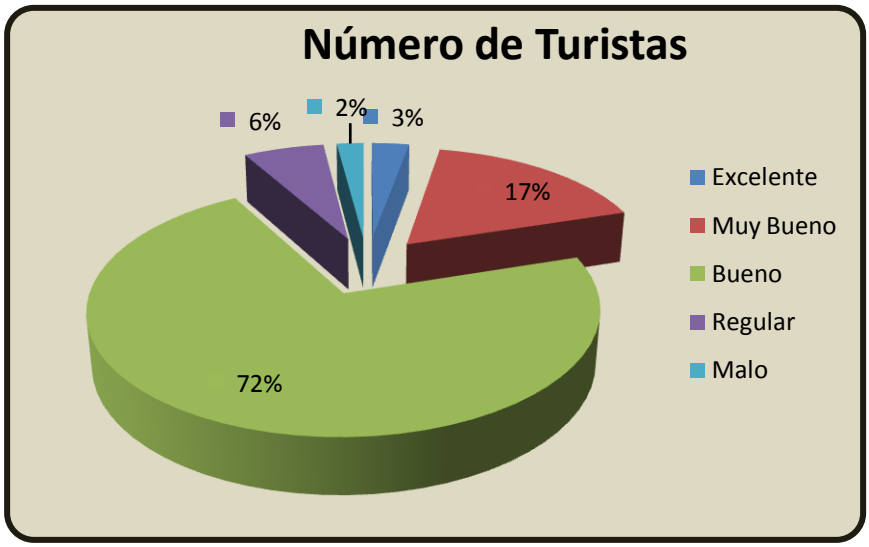


Figura 14
Fuente: Encuestas
Elaboración: Tesista

Cuadro 19: Pregunta 5

Baterías Sanitarias	Número de Turistas	Porcentaje
Excelente	0	0%
Muy Bueno	5	2%
Bueno	19	8%
Regular	194	79%
Malo	26	11%
TOTAL	**244**	**100%**

Fuente: Encuestas
Elaboración: Tesista

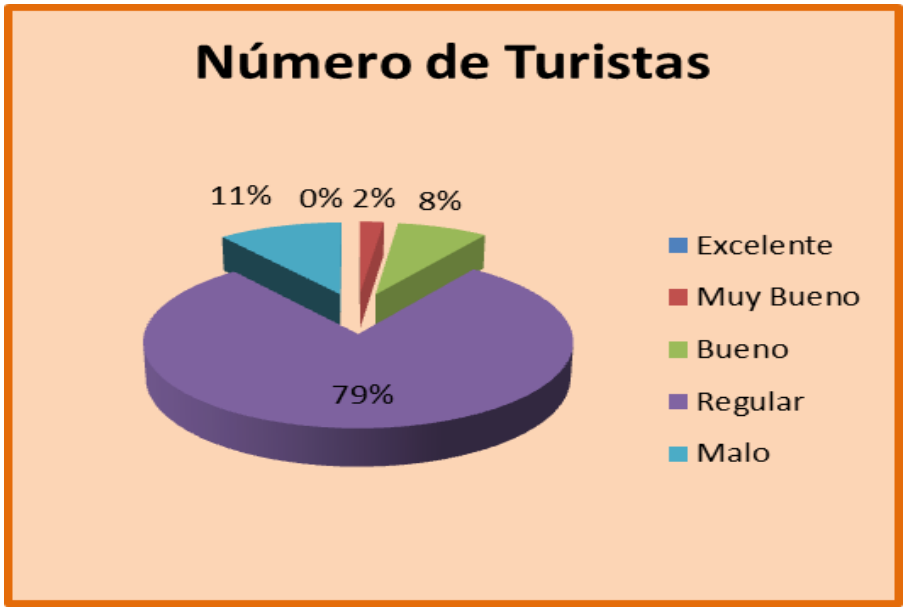


Figura 15
Fuente: Encuestas
Elaboración: Tesista

6. ¿Cree usted que se debería implementar Normas de Higiene en los Bares-Restaurantes?

Cuadro 20: Pregunta 6

Opción	Número de Turistas	Porcentaje
Si	222	91%
No	22	9%
TOTAL	**244**	**100%**

Fuente: Encuestas
Elaboración: Tesista

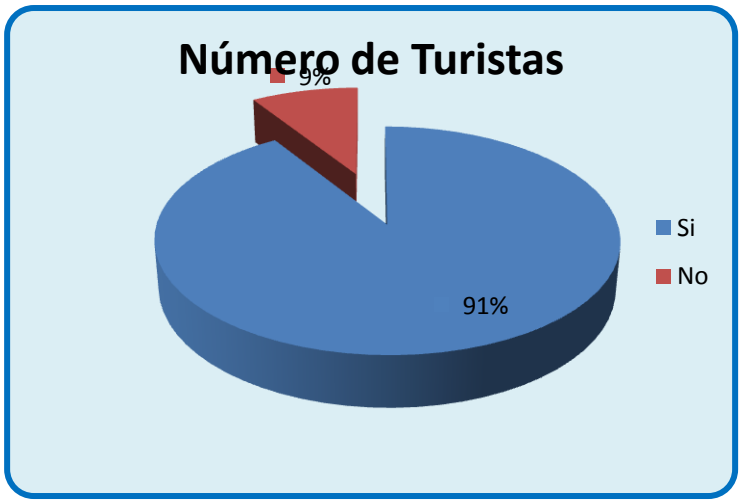


Figura 16
Fuente: Encuestas
Elaboración: Tesista

7. ¿Se debería manejar Prácticas Sustentables en este atractivo?

Cuadro 21: Pregunta 7

Opción	Número de Turistas	Porcentaje
Si	244	100%
No	0	0%
TOTAL	**244**	**100%**

Fuente: Encuestas
Elaboración: Tesista

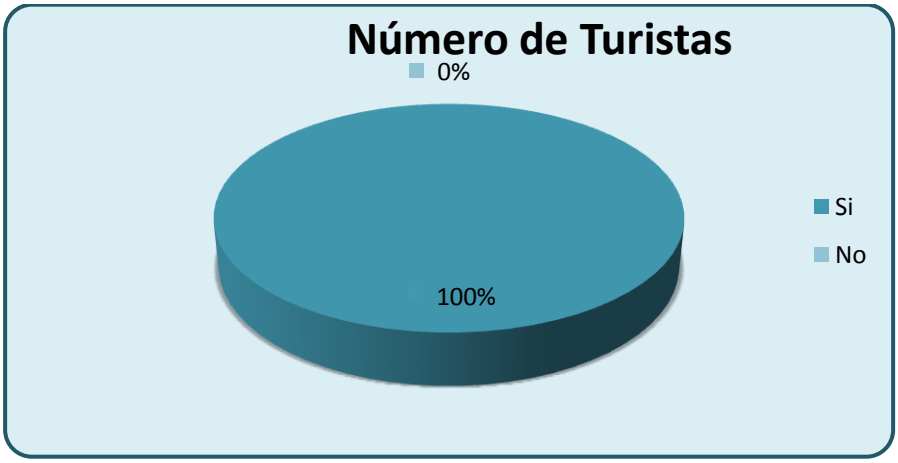


Figura 17
Fuente: Encuestas
Elaboración: Tesista

8. ¿Considera que es importante la capacitación para mejorar la atención al cliente?

Cuadro 22: Pregunta 8

Opción	Número de Turistas	Porcentaje
Si	244	100%
No	0	0%
TOTAL	**244**	**100%**

Fuente: Encuestas
Elaboración: Tesista

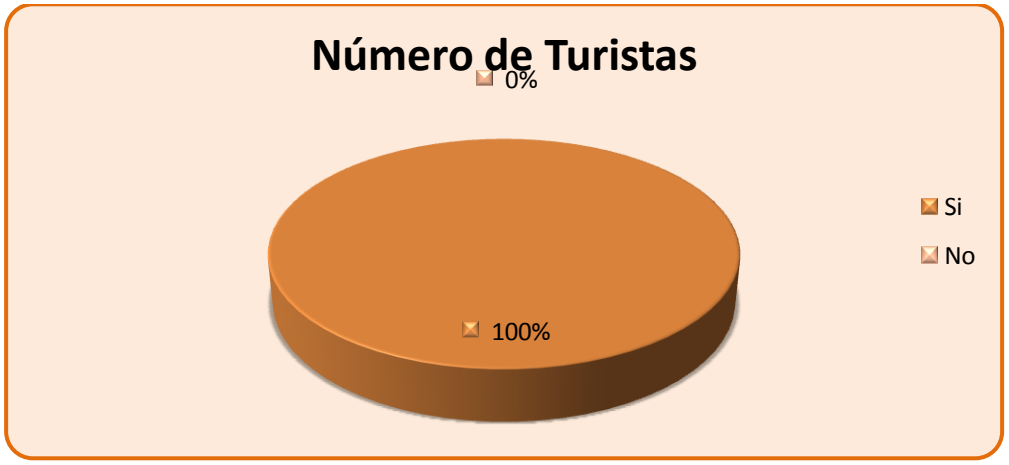


Figura18
Fuente: Encuestas
Elaboración: Tesista

Anexo Nº 4

Primer Modelo del Díptico

Primer Modelo del Logotipo

Anexo Nº 5

Fotografías

Fotografías de la Socialización de la Propuesta

Fotografia 31

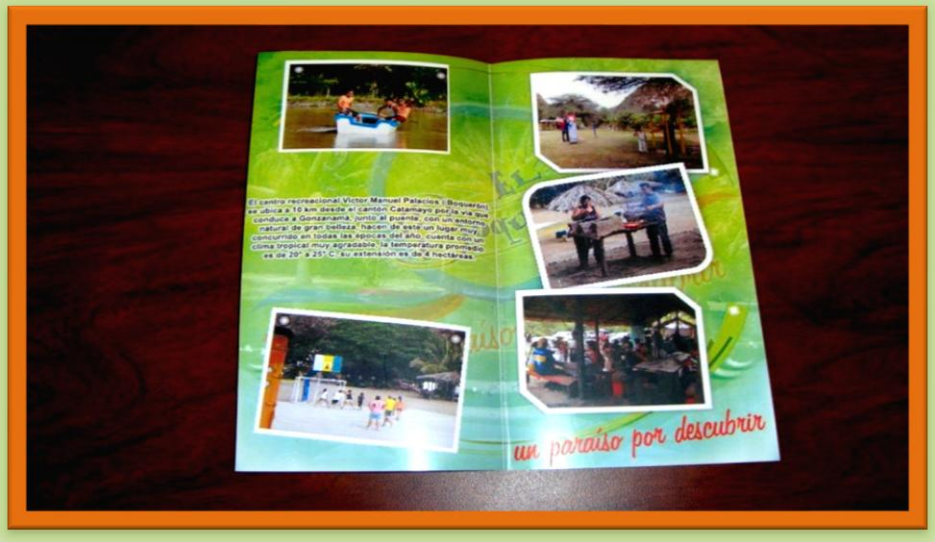
Elaboracion: Tatiana Guarnizo

Fotografia 32

Elaboracion: Tatiana Guarnizo

Fotografia 33

Elaboracion: Tatiana Guarnizo



Fotografia 34

Elaboracion: Tatiana Guarnizo

Fotografia 35
Elaboracion: Tatiana Guarnizo

Busto a Memoria de: Víctor Manuel Palacios Ullauri

Fotografia 36
Elaboracion: Tatiana Guarnizo

Laguna Artificial

Fotografia 37
Elaboracion: Tatiana Guarnizo

Loma del Pacaso

Fotografia 38
Elaboracion: Tatiana Guarnizo

Entrada al Centro Recreativo

Fotografia 39
Elaboracion: Tatiana Guarnizo

Anexo 6: Certificaciones

Catamayo 17 de marzo del 2011.

Arquitecto. Marco Salinas

ALCALDE DEL CANTÓN CATAMAYO

En su despacho

Yo Tatiana Elizabeth Guarnizo Fernández con número de cédula 1104613995 alumna de la Universidad Nacional de Loja de la Carrera de Administración Turística del décimo modulo, solicito de la manera más cordial se me de la apertura y la información para la realización de mi proyecto de tesis que es "Puesta en valor del Balneario Boquerón Victor Manuel Palacios para el mejoramiento del desarrollo turístico del Cantón Catamayo" el resultado del proyecto de tesis será entregado al centro de información turística ITUR, el mismo que si cree conveniente lo pueden desarrollar de forma práctica para dar el valor adecuado a este atractivo turístico.

Por la favorable acogida que le brinde a mi petición desde ya le anticipo mis más sinceros agradecimientos.

Atentamente

Tatiana Guarnizo

I. MUNICIPIO DE CATAMAYO
CERTIFICO: Que es copia de su original
CATAMAYO 20 - ABRIL - 2012
SECRETARIA DEL CONCEJO

CONVOCATORIA DE SOCIALIZACIÓN

Catamayo, 30 de Junio del 2011

Ing. Diana Rojas

DIRECTORA DEL DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DEL CANTÓN CATAMAYO ITUR

Ciudad.-

De mis consideraciones:

Yo Tatiana Elizabeth Guarnizo Fernández con número de Cédula 1104613995, estudiante de la Carrera de Administración Turística de la Universidad Nacional de Loja, le solicito de la manera más comedida autorice la socialización de la propuesta de mi Tesis de Estudio previo a la obtención del Título de grado con el tema:

Identificación y Puesta en Valor del Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios (Boquerón), para el mejoramiento del desarrollo turístico del Cantón Catamayo.

La socialización de la propuesta se llevara a cabo el día 6 de Julio del Presente año en el Ilustre Municipio del Cantón Catamayo, esperando contar con su tan valiosa presencia y opinión, desde ya le enticipio mis más sinceros agradecimientos.

Atentamente

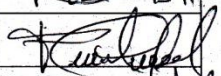
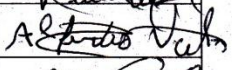
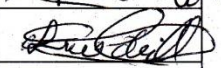
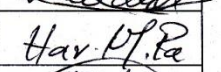
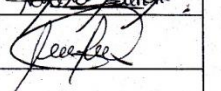
Autorizo la socialización de la propuesta

Tatiana Elizabeth Guarnizo Fernández

CI: 1104613995

GOBIERNO AUTONOMO MUNICIPAL DE CATAMAYO UNIDAD DE TURISMO 94

FIRMAS DE CONSTANCIA DE LA SOCIALIZACIÓN DEL MANUAL

N#	Nombres y Apellidos	Nro. Cédula	Función	Firma
1	Rosa Mishquero	1104567690	Vendedora de Comida	
2	Patricia Saritama	1718366063	Venta de copteles	
3	Alfredo Valarezo	1102332929	Venta de comida	
4	Luis Padilla	1202337352	Venta de comida	
5	Harman Padilla	0702826314	Venta de comida.	
6	Miriam Chamba	1102437607	Venta de comida	
7	Natalia Sanchez	1104507437	Venta de comida	
8	Marina Coin	1101717290	Venta de comida	

CERTIFICADO DE SOCIALIZACIÓN

Catamayo, 13 de Julio del 2011

Ing. Diana Rojas

DIRECTORA DEL DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DEL CANTÓN CATAMAYO ITUR

CERTIFICA

Que la Señorita Tatiana Elizabeth Guarnizo Fernández con número de Cédula 1104613995, estudiante de la Carrera de Administración Turística de la Universidad Nacional de Loja, realizo la Socialización de la Propuesta de Tesis con el Tema: **Identificación y Puesta en Valor del Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios (Boquerón), para el mejoramiento del desarrollo turístico del Cantón Catamayo,** el mismo que ayudará para el fortalecimiento y desarrollo turístico del Centro Recreacional Víctor Manuel Palacios (Boquerón), y por ende del Cantón Catamayo.

Certifico en Honor a la Verdad, facultando a la interesada hacer uso del presente, el uso que estime conveniente.

Atentamente

GOBIERNO AUTONOMO MUNICIPAL DE CATAMAYO
UNIDAD DE TURISMO

Ing. Diana Rojas

DIRECTORA DEL DEPARTAMENTO ITUR