



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

DEPARTAMENTO DE POSTGRADOS

**PLANEACIÓN ESTRATÉGICA APLICADA AL CENTRO
RECREACIONAL AGUAMANIA Cía. Ltda. EN EL CANTÓN
CATAMAYO, PROVINCIA DE LOJA.**

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
GRADO ACADÉMICO DE MAGISTER EN PLANIFICACIÓN
TURÍSTICA.**

AUTOR: MICHAEL VITE VALVERDE

DIRECTORA: MSC. NARCISA ULLAURI DONOSO

CUENCA, ECUADOR

2015

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico con mucho cariño a mi madre, quien con su apoyo incondicional y sabios consejos es sin duda el pilar fundamental de mi vida. Sin ella, este logro no hubiera sido posible.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento sincero a docentes de Posgrado de la Universidad del Azuay y especialmente a la Directora de Tesis, la Mgs. Narcisca Ullauri Donoso, quien supo guiarme oportuna y pacientemente hasta alcanzar todos los objetivos planteados en la presente investigación. Además mi agradecimiento al Ing. Eddy Roa, administrador del Centro recreacional Aguamania Cia. Ltda. por brindarme todas las facilidades para el desarrollo de este trabajo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE DE CUADROS	X
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	XII
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN	3
CAPITULO 1: MARCO TEÓRICO	4
1.1 La planeación estratégica	11
1.2 Etapas del Proceso de Planificación.....	14
1.3 Análisis competitivo:.....	15
1.4 Análisis FODA:.....	15
1.5.- MATERIALES Y MÉTODOS.....	22
CAPÍTULO 2.- DIAGNÓSTICO TURISTICO DEL CANTÓN CATAMAYO.	26
2.1.- Entorno Territorial.	26
2.1.1- Situación geográfica de Catamayo.....	26
2.1.2.-Parroquias.....	27
2.1.2.1.- Parroquias Urbanas	27
2.1.2.2.- Parroquias rurales.....	28
2.1.3.- Población	29
2.1.4.- Altitud	30
2.1.5.- Límites.....	30
2.1.6.- Clima	30
2.1.7.- Descripción urbana	30
2.1.8.- Actividad económica	30
2.1.8.1.- Empleo	31
2.1.9.- Institucionalidad	31
2.1.9.1.- Oficinas de información turística.....	31
2.1.9.2.- Aeropuerto "Camilo Ponce Enriquez" de Catamayo	31
2.1.9.3.- Industrias que operan en el cantón Catamayo.....	33
Cuadro N°1 Sector Industrial	33

2.1.9.4.- Cooperativas de ahorro y crédito	33
2.1.9.5.- Gasolineras	33
2.1.9.6.- Policía nacional.....	33
2.1.9.7.- Salud	34
2.1.10.- Recursos Naturales	34
2.1.10.1.- Flora	34
2.1.10.2.- Fauna	35
2.2.- ANALISIS DE LA SITUACIÓN TURÍSTICA	36
2.2.1. Inventario de Atractivos Turísticos.....	36
2.3. FICHAS DE DESCRIPCIÓN DE ATRACTIVOS DEL CANTÓN CATAMAYO	38
2.4.-Infraestructura.....	70
2.4.1.- Alojamiento.-	70
2.4.2.- Restauración.....	72
2.4.3.- Heladerías.....	73
2.4.4.- Centros de diversión.....	73
2.4.5.- Centros de recreación	73
2.5.- Gastronomía	74
2.6.- Folklor	74
2.7.- Realizaciones técnicas o artísticas contemporáneas	75
2.8.- Análisis de la demanda turística	75
2.9.- Servicios básicos	76
2.10.- Comunicaciones.....	76
2.10.1.-Telecomunicaciones.....	77
2.11.- Empresas de transporte.....	77
2.12.- Accesibilidad	78
2.13.- Análisis de la competencia	79
2.14.- Conclusiones del Capítulo 2.....	81
Capítulo 3 DESARROLLO DE LAS ETAPAS DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA..	83
3.1.- FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS	83
Propuesta estratégica del Centro Recreacional Aguamania.....	83
3.1.1.- Determinación de la muestra.	83
3.1.2.- Entrevista realizada al administrador del parque recreacional Aguamania.	84
3.1.3.- Encuesta aplicada a los visitantes del centro recreacional	88

3.1.4.- Encuesta aplicada a los trabajadores del centro recreacional Aguamania.	117
3.1.5.- ANÁLISIS EXTERNO	123
3.1.5.1.- Fuerzas políticas gubernamentales y legales	123
3.1.5.2.- Estabilidad Política.....	123
3.1.5.3.- Política Monetaria.....	124
3.1.5.4.- Legislación Laboral.....	124
3.1.5.5.- Política Arancelaria	125
3.1.5.6.- Fuerzas económicas y financieras.....	126
3.1.5.6.1.- Evolución del PIB nacional.....	126
3.1.5.6.2.- Evolución del Poder adquisitivo del Consumidor.....	127
3.1.5.6.3.- Tasas de Interés	128
3.1.5.6.4.- Tasa de Inflación y Devaluación.....	129
3.1.5.6.5.- Costo de Mano de Obra.....	129
3.1.5.6.6.- Costo de Materias Primas.....	129
3.1.5.7.- Fuerzas sociales culturales y demográficas	130
3.1.5.7.1.- Tasa de Crecimiento Poblacional	130
3.1.5.7.2.- Tasa de Desempleo y Subempleo.....	131
3.1.5.7.3.- Incidencia de la Pobreza y Pobreza extrema.	131
3.1.5.7.4.- Estilo de Vida.....	132
3.1.5.8.- Variables tecnológicas y científicas.....	132
3.1.5.8.1.- Velocidad de transferencia de tecnología	132
3.1.5.8.2.- Uso de Internet	132
3.1.5.9.- Fuerzas ecológicas y ambientales	133
3.1.5.9.1.- Protección del Medio Ambiente	133
3.1.5.9.2.- Cultura de Reciclaje.....	133
3.1.5.9.3.- Manejo de Desperdicios y Desechos	134
3.1.6.0.- Fuerzas competitivas	134
3.1.6.0.1.- Las 5 fuerzas de Porter.....	134
3.1.6.0.2.- La Rivalidad entre competidores.	134
3.1.6.0.3.- Amenaza de Productos Sustitutos	135
3.1.6.0.4.- Poder de Negociación de Proveedores.	135
3.1.6.0.5.- Poder de Negociación de los Compradores.....	135
3.1.6.0.6.- Amenaza de Entrada de Nuevos Competidores	135

3.1.7.- ANÁLISIS FODA.....	136
3.1.7.1.- Análisis Foda del centro recreacional Aguamania	136
3.6.1.2.- MATRIZ EFE.....	138
3.1.7.2.- MATRIZ DE COMBINACION DE FACTORES.....	140
3.2.- IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS	145
3.2.1 Crear un paquete turístico para excursionistas.	145
3.2.2.- Crear un paquete turístico para fines de semana.	148
3.2.3.- Crear un manual de funciones para que el personal que labora en Aguamania, pueda conocer su área de trabajo, y pueda desarrollar sus actividades.....	150
3.2.3.- MANUAL DE FUNCIONES	150
I. HOJA DE REGISTRO Y CONTROL DE REVISIONES.....	151
II. INFORMACION AGUAMANIA CIA. LTDA.	152
III.- NECESIDAD DEL MANUAL DE FUNCIONES	155
IV.- NORMAS Y POLÍTICAS	155
V.- OBJETIVOS	157
MANUAL DE FUNCIONES DEL GERENTE DEL PARQUE RECREACIONAL Y HOSTERIA AGUAMANIA CIA. LTDA.	158
A: IDENTIFICACIÓN.....	158
B: UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA	159
C: OBJETIVO DEL PUESTO	160
D: FUNCIONES Y/O ACTIVIDADES: (1) Diarias, (2) Semanales y (3) Semestrales o anuales.....	160
E: PERFIL DEL PUESTO	162
MANUAL DE FUNCIONES DEL ADMINISTRADOR DE AGUAMANIA CIA. LTDA.	163
A: IDENTIFICACIÓN.....	163
B: UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA	165
C: OBJETIVO DEL PUESTO	166
D: FUNCIONES Y/O ACTIVIDADES: (1) Diarias, (2) Semanales y (3) Semestrales o anuales.....	166
E: PERFIL DEL PUESTO	168
MANUAL DE FUNCIONES DEL AUXILIAR CONTABLE RECEPCIONISTA DEL PARQUE RECREACIONAL Y HOSTERIA AGUAMANIA.	170
A: IDENTIFICACIÓN.....	170
B: UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA	172

C: OBJETIVO DEL PUESTO	173
D: FUNCIONES Y/O ACTIVIDADES: (1) Diarias, (2) Semanales y (3) Semestrales o eventuales.....	173
Recepción	173
Contabilidad.....	174
E: PERFIL DEL PUESTO	175
<i>MANUAL DE FUNCIONES DEL JEFE DE MANTENIMIENTO DEL PARQUE RECREACIONAL Y HOSTERIA AGUAMANIA.</i>	
	177
A: IDENTIFICACIÓN.....	177
B: UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA	178
C: OBJETIVO DEL PUESTO	179
D: FUNCIONES Y/O ACTIVIDADES: (1) Diarias, (2) Semanales y (3) Semestrales o anuales.....	179
E: PERFIL DEL PUESTO	180
<i>MANUAL DE FUNCIONES DEL AUXILIAR DE BOLETERIA DEL PARQUE RECREACIONAL Y HOSTERIA AGUAMANIA.</i>	
	182
A: IDENTIFICACIÓN.....	182
B: UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA	184
C: OBJETIVO DEL PUESTO	185
D: FUNCIONES Y/O ACTIVIDADES: (1) Diarias, (2) Semanales y (3) Semestrales o anuales.....	185
E: PERFIL DEL PUESTO	186
<i>MANUAL DE FUNCIONES DEL AUXILIAR DE CASILLEROS DEL PARQUE RECREACIONAL Y HOSTERIA AGUAMANIA.</i>	
	188
A: IDENTIFICACIÓN.....	188
B: UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA	189
C: OBJETIVO DEL PUESTO	190
D: FUNCIONES Y/O ACTIVIDADES: (1) Diarias, (2) Semanales y (3) Semestrales o eventuales.....	190
E: PERFIL DEL PUESTO	191
<i>MANUAL DE FUNCIONES DEL AUXILIAR DE CASILLEROS DEL PARQUE RECREACIONAL Y HOSTERIA AGUAMANIA.</i>	
	193
A: IDENTIFICACIÓN.....	193
B: UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA	194
C: OBJETIVO DEL PUESTO	195

D: FUNCIONES Y/O ACTIVIDADES: (1) Diarias, (2) Semanales y (3) Semestrales o eventuales.....	195
E: PERFIL DEL PUESTO	196
<i>MANUAL DE FUNCIONES DEL AUXILIAR DE TOBOGANES DEL PARQUE RECREACIONAL Y HOSTERIA AGUAMANIA</i>	<i>198</i>
A: IDENTIFICACIÓN.....	198
B: UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA	199
C: OBJETIVO DEL PUESTO	200
D: FUNCIONES Y/O ACTIVIDADES: (1) Diarias, (2) Semanales y (3) Semestrales o anuales.....	200
E: PERFIL DEL PUESTO	200
<i>MANUAL DE FUNCIONES DEL JARDINERO DEL PARQUE RECREACIONAL Y HOSTERIA AGUAMANIA.....</i>	<i>202</i>
A: IDENTIFICACIÓN.....	202
B: UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA	203
C: OBJETIVO DEL PUESTO	204
D: FUNCIONES Y/O ACTIVIDADES: (1) Diarias, (2) Semanales y (3) Semestrales o eventuales.....	204
E: PERFIL DEL PUESTO	205
3.2.4.- Elaborar un folleto en donde se informe la visión, misión y valores institucionales del centro recreacional Aguamania para los trabajadores.	208
3.2.5.- Diseñar postales turísticas digitales de Catamayo para publicarlas periódicamente en la página de la empresa.	214
3.2.6.- DISEÑAR UN TÓTEM INFORMATIVO DE AGUAMANIA CON EL QUE SE PUEDAN UBICAR LOS VISITANTES A LA HORA DE UTILIZAR LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE LA EMPRESA.	225
3.2.7.- Establecer convenios con las agencias de viajes que operan en la cabecera cantonal.	231
3.3.- EVALUACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS IMPLEMENTADAS EN AGUAMANIA.	238
3.3.1.- Firma de convenios con Agencias de Viajes de la Ciudad de Loja..	238
3.4.- SEGUIMIENTO DE LAS ESTRATEGIAS PLANTEADAS EN EL CENTRO RECREACIONAL AGUAMANIA	253

En la matriz de seguimiento podemos identificar las estrategias diseñadas para Aguamania, también se puede observar la planificación cronológica aplicada para poder verificar constantemente el cumplimiento correcto de lo planteado. Además es importante en este proceso designar responsables que estén relacionados directamente con las estrategias propuestas así como los indicadores correspondientes y el medio de verificación

adecuado, todo esto con el ánimo de garantizar una mejor trabajo dentro de la empresa lo que seguramente repercutirá positivamente en cada uno de los visitantes al Centro Recreacional, generando con ello una buena imagen y el incremento en los ingresos económicos para la empresa.	254
3.4.1.- Conclusiones del Capítulo 3.....	255
3.3.- Conclusiones Generales	257
Bibliografía	259
4.- Anexos.-	260
Anexo 1	260
Anexo 2	269
Anexo 3	271
Anexo 4	274
Anexo 5	276
Anexo 6	279
Anexo 7	280
Anexo 8	282
Anexo 9	283
Anexo 10	290
Anexo 11	291

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1 SECTOR INDUSTRIAL.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
CUADRO 2 SECTOR FINANCIERO	33
CUADRO 3 ESTACIONES DE SERVICIO	33
CUADRO 4 ESPECIES FLORÍSTICAS MADERABLES Y USOS MÁS FRECUENTES.....	34
CUADRO 5 ESPECIES FLORÍSTICAS Y USOS DE PRODUCTOS NO MADERABLES.....	35
CUADRO 6 FAUNA DEL CANTÓN CATAMAYO.....	35
CUADRO 7 JERARQUIZACIÓN DE ATRACTIVOS TURÍSTICOS PRESENTES EN EL ÁREA DE ESTUDIO.....	36
CUADRO 8 SHIRIGUANA.....	38
CUADRO 9 PIEDRA IGUANA	39
CUADRO 10 SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS	40
CUADRO 11 PIEDRA CAMPANA.....	41
CUADRO 12 PIEDRA MADRE.....	42
CUADRO 13 CHICHACA	43
CUADRO 14 LOMA LOS GENTILES	44
CUADRO 15 INGUNA.....	45
CUADRO 16 MIRADOR LA CRUZ.....	46
CUADRO 17 RÍO GUAYABAL	47

CUADRO 18 RÍO BOQUERÓN.....	48
CUADRO 19 EL CEIBO	49
CUADRO 20 EL GUAYURAL	50
CUADRO 21 PARQUE CENTRAL	51
CUADRO 22 PARQUE LA BOTELLA	52
CUADRO 23 PARQUE EL CUERNO DE LA ABUNDANCIA.....	53
CUADRO 24 PARQUE BUENA ESPERANZA.....	54
CUADRO 25 PARQUE SAN PEDRO DE LA BENDITA	55
CUADRO 26 PARQUE ZAMBI.....	56
CUADRO 27 CATAMAYO	57
CUADRO 28 PARROQUIA SAN JOSÉ	58
CUADRO 29 PARROQUIA EL TAMBO	59
CUADRO 30 PARROQUIA SAN PEDRO DE LA BENDITA.....	60
CUADRO 31 PARROQUIA ZAMBI	61
CUADRO 32 PARROQUIA GUAYQUICHUMA	62
CUADRO 33 ANIVERSARIO CATAMAYO.	63
CUADRO 34 PARROQUIALIZACIÓN SAN PEDRO DE LA BENDITA.....	64
CUADRO 35 PARROQUIALIZACIÓN EL TAMBO.....	65
CUADRO 36 PARROQUIALIZACIÓN ZAMBI	66
CUADRO 37 PARROQUIALIZACIÓN GUAYQUICHUMA	67
CUADRO 38 PEREGRINACIÓN DE LA VIRGEN DEL CISNE	68
CUADRO 39 ELISEO ARIAS CARRIÓN	69
CUADRO 40 AGUAMANIA	70
CUADRO 41 SECTOR HOTELERO.....	71
CUADRO 42 RESTAURANTES.....	72
CUADRO 43 HELADERÍAS	73
CUADRO 44 CENTROS DE DIVERSIÓN.....	73
CUADRO 45 CENTROS DE RECREACIÓN.....	73
CUADRO 46 INGRESO DE VISITANTES	75
CUADRO 47 TELECOMUNICACIONES	77
CUADRO 48 TRANSPORTE	77
CUADRO 49 MALACATOS.....	79
CUADRO 50 VILCABAMBA.....	80
CUADRO 51 EDAD	88
CUADRO 52 GÉNERO.....	90
CUADRO 53 PROCEDENCIA.....	91
CUADRO 54 SERVICIOS.....	92
CUADRO 55 VALORACIÓN DE SERVICIOS	93
CUADRO 56 PISCINA	97
CUADRO 57 RESTAURANTE.....	98
CUADRO 58 CANCHAS DEPORTIVAS.....	99
CUADRO 59 TURCO	100
CUADRO 60 MASAJES.....	101
CUADRO 61 BAILOTERAPIA.....	102
CUADRO 62 HOSPEDAJE.....	103
CUADRO 63 PESCA DE TRUCHA	104
CUADRO 64 BAR.....	105
CUADRO 65 TOBOGANES	106

CUADRO 66 VALORACIÓN DE INFRAESTRUCTURA	108
CUADRO 67 ATENCIÓN AL CLIENTE	109
CUADRO 68 MOTIVO DE VISITA.....	110
CUADRO 69 MEDIOS DE DIFUSIÓN	111
CUADRO 70 FRECUENCIA DE VISITA	112
CUADRO 71 EN COMPAÑÍA DE QUIENES VISITA AGUAMANIA.....	113
CUADRO 72 HORARIOS DE ATENCIÓN.....	114
CUADRO 73 PRECIO.....	115
CUADRO 74 ASPECTOS A MEJORAR.....	116
CUADRO 75 TIEMPO DE TRABAJO	117
CUADRO 76 FORMACIÓN ACADÉMICA.....	118
CUADRO 77 CONOCIMIENTO DE LA VISIÓN, MISIÓN Y VALORES.	119
CUADRO 78 PLAN ESTRATÉGICO	120
CUADRO 79 BENEFICIOS DENTRO DE LA EMPRESA	120
CUADRO 80 VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUAMANIA.....	121
CUADRO 81 AMBIENTE LABORAL.....	122
CUADRO 82 MATRIZ EFI.....	137
CUADRO 83 MATRIZ EFE.....	139
CUADRO 84 MATRIZ DE COMBINACIÓN DE FACTORES.....	140
CUADRO 85 PRESUPUESTO DEL PAQUETE ENTRE VERDES CAÑAVERALES (4 PERSONAS MÍNIMO).....	146
CUADRO 86 PAQUETE TURÍSTICO PARA EXCURSIONISTAS.....	147
CUADRO 87 PRESUPUESTO PAQUETE GARROCHAMBA, MÁS QUE UN VALLE.....	148
CUADRO 88 PAQUETE TURÍSTICO PARA FINES DE SEMANA.....	149
CUADRO 89 MANUAL DE FUNCIONES	207
CUADRO 90 PRESUPUESTO FOLLETO INFORMATIVO	208
CUADRO 91 FOLLETO DE MISIÓN, VISIÓN Y VALORES INSTITUCIONALES.....	¡ERROR!
MARCADOR NO DEFINIDO.	
CUADRO 92 PRESUPUESTO PARA EL DISEÑO DE POSTALES DIGITALES	214
CUADRO 93 POSTALES TURÍSTICAS.....	224
CUADRO 94 PRESUPUESTO DEL TOTEM INFORMATIVO	226
CUADRO 95 CUADRO DE DISEÑO DE TÓTEM	230
CUADRO 96 PRESUPUESTO PARA ESTABLECER CONVENIOS CON LAS AGENCIAS DE VIAJE	235
CUADRO 97 CONVENIOS CON AGENCIAS DE VIAJES	236
CUADRO 98 PRESUPUESTO GENERAL DE LAS ESTRATEGIAS PARA AGUAMANIA	237

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN 1 MAPA DE UBICACIÓN.....	27
ILUSTRACIÓN 2 MAPA DE LAS PARROQUIAS DE CATAMAYO	27
ILUSTRACIÓN 4 VISITANTES DE LOS ÚLTIMOS 4 AÑOS.....	76
ILUSTRACIÓN 5 EDAD	89
ILUSTRACIÓN 6 GÉNERO.....	90
ILUSTRACIÓN 7 PROCEDENCIA.....	91
ILUSTRACIÓN 8 SERVICIOS.....	92
ILUSTRACIÓN 9 VALORACIÓN DE SERVICIOS	93

ILUSTRACIÓN 10 PISCINA.....	98
ILUSTRACIÓN 11 RESTAURANTE	99
ILUSTRACIÓN 12 CANCHAS DEPORTIVAS	100
ILUSTRACIÓN 13 TURCO.....	101
ILUSTRACIÓN 14 MASAJES.....	102
ILUSTRACIÓN 15 BAILOTERAPIA	103
ILUSTRACIÓN 16 HOSPEDAJE.....	104
ILUSTRACIÓN 17 PESCA DE TRUCHA.....	105
ILUSTRACIÓN 18 BAR	106
ILUSTRACIÓN 19 TOBOGANES.....	107
ILUSTRACIÓN 20 VALORACIÓN DE INFRAESTRUCTURA	108
ILUSTRACIÓN 21 ATENCIÓN AL CLIENTE	109
ILUSTRACIÓN 22 MOTIVO DE VISITA.....	110
ILUSTRACIÓN 23 MEDIOS DE DIFUSIÓN	111
ILUSTRACIÓN 24 FRECUENCIA DE VISITA	112
ILUSTRACIÓN 25 EN COMPAÑÍA DE QUIENES VISITA AGUAMANIA	113
ILUSTRACIÓN 26 HORARIOS DE ATENCIÓN	114
ILUSTRACIÓN 27 PRECIO.....	115
ILUSTRACIÓN 28 ASPECTOS A MEJORAR	116
ILUSTRACIÓN 29 TIEMPO DE TRABAJO	117
ILUSTRACIÓN 30 FORMACIÓN ACADÉMICA	118
ILUSTRACIÓN 31 CONOCIMIENTO DE VISIÓN, MISIÓN Y VALORES.....	119
ILUSTRACIÓN 32 PLAN ESTRATÉGICO	120
ILUSTRACIÓN 33 BENEFICIOS DENTRO DE LA EMPRESA.....	120
ILUSTRACIÓN 34 VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUAMANIA	121
ILUSTRACIÓN 35 AMBIENTE LABORAL.....	123
ILUSTRACIÓN 36 CARA ANTERIOR DEL FOLLETO INFORMATIVO	211
ILUSTRACIÓN 37 CARA POSTERIOR DEL FOLLETO INFORMATIVO	212
ILUSTRACIÓN 38 POSTAL EL CEIBO.....	215
ILUSTRACIÓN 39 POSTAL PARQUE CENTRAL.....	215
ILUSTRACIÓN 40 POSTAL PARQUE CENTRAL EN LA NOCHE	216
ILUSTRACIÓN 41 POSTAL CUERNO DE LA ABUNDANCIA	216
ILUSTRACIÓN 42 POSTAL PIEDRA IGUANA	217
ILUSTRACIÓN 43 POSTAL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS	217
ILUSTRACIÓN 44 POSTAL RÍO BOQUERON.....	218
ILUSTRACIÓN 45 POSTAL CUEVAS DE SHIRIGUANA	218
ILUSTRACIÓN 46 POSTAL IGLESIA DE SAN PEDRO	219
ILUSTRACIÓN 47 48 POSTAL ZAMBI.....	219
ILUSTRACIÓN 48 POSTAL EL TAMBO.....	220
ILUSTRACIÓN 49 POSTAL CHICHACA.....	220
ILUSTRACIÓN 50 POSTAL PETROGLIFOS	221
ILUSTRACIÓN 51 POSTAL INGUNA	221
ILUSTRACIÓN 52 POSTAL URNA.....	222
ILUSTRACIÓN 53 POSTAL BIZCOCHUELOS	222
ILUSTRACIÓN 54 POSTAL MIRADOR LA CRUZ	223
ILUSTRACIÓN 55 DISEÑO TÓTEM	226
ILUSTRACIÓN 56 PICTOGRAMAS AGUAMANIA.....	227
ILUSTRACIÓN 57 CARA ANTERIOR TÓTEM.....	228

ILUSTRACIÓN 58 CARA POSTERIOR TÓTEM 229

RESUMEN

La presente investigación denominada: Planeación Estratégica aplicada al Centro Recreacional Aguamania Cia. Ltda. Del cantón Catamayo, provincia de Loja, inició con un diagnóstico de la situación actual del turismo, además se incluye una propuesta de planeación estratégica tomando en cuenta el FODA preparado para la empresa turística Aguamania. Los métodos y técnicas utilizadas fueron el, deductivo, inductivo, descriptivo, técnicas como la encuesta y la entrevista, así mismo la descripción de procesos, y finalmente lograr obtener los resultados en la presente investigación. Además se concluye que el cantón cuenta con atractivos turísticos, dispone de facilidades turísticas para el usuario, por otra parte es imprescindible que el Centro recreacional cuente con la presente planeación con el fin de que se constituya en una herramienta de gerencia y gestión para el mejoramiento de los servicios que dispone actualmente.

ABSTRACT

This investigation entitled “Strategic Planning applied to the *Aguamania Cia. Ltda.* Recreation Center” located in the Canton of *Catamayo*, *Loja* province, presents a diagnosis of the current tourism situation. It also submits a proposal for strategic planning for *Aguamania* Tourism Company through the application of SWOT. We used the deductive, inductive, and descriptive methods; and the techniques applied were analysis, survey and interview as well as a description of the processes to finally get the results of the investigation. Furthermore, it is concluded that the canton offers tourist attraction as well as facilities for the users; however, it is essential that the Recreation Centre has a strategic plan in order to have a management and administration tool to improve the services currently available.



Translated by,
Lic. Lourdes Crespo

INTRODUCCIÓN

El Cantón Catamayo cuenta con una variedad de lugares de hospedaje, restauración y recreación, destacándose entre ellos el Centro recreacional Aguamania Cia. Ltda, el mismo que se constituye en el lugar más propicio para el desarrollo del tema de investigación, por ser uno de los parques más grandes y completos de la provincia de Loja, realzando la imagen turística de la localidad, con capacidad para 3500 personas en lo que al área de recreación se refiere, aquí podemos disfrutar de canchas deportivas, piscinas para adultos y niños, los toboganes más grandes de la región sur, pesca deportiva, ciclismo, también cuenta con área de alimentos y bebidas, salón para eventos, y además desde el año 2010 está brindando el servicio de hospedaje denominado Hostería Villaficus, ubicado junto al área recreativa, posee 15 cabañas con una capacidad total para 83 personas, cabe señalar que existe una entrada privada asignada solo a los huéspedes.

Con la finalidad de mejorar la calidad de atención y servicios al turista, se ha propuesto un Plan Estratégico que permita corregir algunos procesos que se aplican constantemente en el Centro Recreacional e instaurar otros, que se ajusten a los objetivos de la empresa, asegurando un incremento en el número de visitantes y en consecuencia un incremento económico para la empresa.

CAPITULO 1: MARCO TEÓRICO

1.1 PLANIFICACIÓN

La Planificación Estratégica, es una herramienta de gestión que permite apoyar la toma de decisiones de las organizaciones en torno al quehacer actual y al camino que deben recorrer en el futuro para adecuarse a los cambios y a las demandas que les impone el entorno y lograr la mayor eficiencia, eficacia, calidad en los bienes y servicios que se proveen.

La Planificación Estratégica consiste en un ejercicio de formulación y establecimiento de objetivos de carácter prioritario, cuya característica principal es el establecimiento de los cursos de acción para alcanzar dichos objetivos. (Armijo, 2011).

Desde esta perspectiva la planificación estratégica es una herramienta clave para la toma de decisiones de las instituciones. A partir de un diagnóstico de la situación actual, a través del análisis de brechas institucionales, la Planificación Estratégica establece cuales son las acciones que se tomarán para llegar a un “futuro deseado” el cual puede estar referido al mediano o largo plazo.

La definición de los Objetivos Estratégicos, los indicadores y las metas, permiten establecer el marco para la elaboración de la Programación Anual Operativa que es la base para la formulación del proyecto de presupuesto.

La planificación estratégica es un proceso que antecede al control de gestión, el cual permite hacer el seguimiento de los objetivos establecidos para el cumplimiento de la misión. (Armijo, 2011).

Según (Muchnick, 1999), el concepto de planificación estratégica está referido principalmente a la capacidad de observación y anticipación

frente a desafíos y oportunidades que se generan, tanto de las condiciones externas a una organización, como de su realidad interna.

Como ambas fuentes de cambio son dinámicas, este proceso es también dinámico. Así mismo, el proceso de planificación estratégica se puede describir como el desarrollo de una visión para el futuro de la organización. En principio esta visión de futuro debe contemplar dos aspectos: describir lo que la organización debería ser en el futuro, usualmente dentro de los próximos 2 a 3 años.

Esto implica identificar cuál es la misión, el tipo de administración ideal, los recursos necesarios, etc., y determinar cómo se logrará que la organización alcance ese futuro deseado (Muchnick, 1999).

Según (Lerdon, 1999), una de las funciones instrumentales de la planificación estratégica es hacer un balance entre tres tipos de fuerzas, que responden a su vez a distintas preguntas: Las oportunidades y amenazas que enfrenta la organización y que provienen del medio externo: ¿Cuáles serán las demandas que nos planteará el entorno? ¿Qué tipo de dificultades y obstáculos pueden entorpecer nuestra capacidad de respuesta?

ETAPAS DE UN PLÁN ESTRATÉGICO

Según (Muchnick 1999), hay dos aspectos claves a considerar para desarrollar un proceso de planificación estratégica: enfocar la planificación en los factores críticos que determinan el éxito o fracaso de una organización y diseñar un proceso de planificación que sea realista.

Los elementos fundamentales que se consideran en un proceso de planificación estratégica son la misión, la visión, los objetivos, los elementos de diagnóstico (FODA) y el plan de acción (Muchnick, 2000). *La misión de la organización.* ¿Quiénes somos, Qué hacemos, para quiénes? La misión es una descripción de la razón de ser de la organización, establece su "quehacer" institucional, los bienes y servicios que entrega, las funciones principales que la distinguen y la hacen diferente de otras instituciones y justifican su existencia.

La Misión puede ser un ejercicio tanto de identificación o definición de la misma, como de revisión y a veces actualización. El ejercicio de trabajar con la Misión está circunscrito al ámbito de decisiones directivas, en los más altos niveles de responsabilidad organizacional, dado que enmarca los productos y los resultados por los cuales la organización debe responder a sus usuarios y a la ciudadanía.

De esta manera, antes de comenzar cualquier ejercicio alrededor de la misión institucional es clave que sus máximas autoridades estén involucradas, liderando el proceso y validando los compromisos que surjan. Si no es posible contar con este liderazgo, la experiencia indica que es mejor no seguir, dado que los recursos de tiempo son valiosos y la misión requiere validación, asimismo el comenzar con un ejercicio alrededor de la Misión, genera expectativas.

La visión de la organización. ¿Cómo queremos ser reconocidos? La visión corresponde al futuro deseado de la organización. Se refiere a cómo quiere ser reconocida la entidad, representa los valores con los cuales se fundamentará su accionar público. (Armijo, 2011)

Esta apunta a establecer los grandes desafíos que la organización se plantea para el cumplimiento de su misión. A partir de la visión se deben estructurar las estrategias y proyectos asociados que permitan el logro de la misión establecida (Muchnick, 2000).

La visión es una expresión del tipo de organización que aspiran crear sus socios y que pretende: comunicar la naturaleza de la existencia de la organización en términos de propósito corporativo, ámbito de negocios y liderazgo competitivo; explicitar el marco conceptual que regula las relaciones entre la organización y su entorno; y especificar los grandes objetivos de desempeño de la organización (Lerdon, 1999).

Los objetivos de la organización. ¿Dónde queremos ir? ¿Qué resultados esperamos lograr? Los objetivos estratégicos son los logros que la entidad pública, ministerio u órgano, espera concretar en un plazo determinado

(mayor de un año), para el cumplimiento de su misión de forma eficiente y eficaz (Armijo, 2011).

Los objetivos estratégicos son la expresión de los logros que la organización quiere alcanzar en un plazo determinado, y deben guardar coherencia con la misión y con el análisis interno y externo (Muchnick, 1999). Ellos surgen como respuesta a una pregunta esencial: ¿Qué debemos lograr en el corto, mediano y largo plazo, para que la organización tenga un accionar coherente con su misión? (Lerdon, 1999).

Los objetivos tienen que ser relevantes con la misión del servicio, ya que su impacto hacia el interior o exterior de la organización, debe ser posteriormente expresado en resultados, productos o metas, cuyo logro sea constatable. Dichos resultados deben a su vez ser traducidos en tareas asignables a personas o equipos y factibles de realizar en plazos determinados, con los recursos disponibles (Lerdon, 1999).

Por otra parte, si se ha logrado un buen listado de las debilidades y fortalezas de la institución, junto con las oportunidades y amenazas que presenta el entorno, su análisis combinado puede entregar un adecuado panorama dentro del cual determinar los objetivos estratégicos, utilizando la llamada Matriz de Análisis FODA.

CUADRO 1 Matriz de Análisis FODA.

	Oportunidades	Amenazas
Fortalezas	Potencialidades	Riesgos
Debilidades	Desafíos	Limitaciones

Fuente: (Muchnick, 1999)

1.1.1 Elementos de la planificación

Un buen plan estratégico requiere de algunos elementos importantes. Primero que nada, es vital un compromiso de la dirección o gerencia general en el aspecto de establecer claramente el rumbo deseado para la organización. Para poder orientarnos al respecto, es necesario partir de una base: la información histórica y los índices actuales de desempeño

disponibles. Se requiere contar también con información detallada sobre el medio ambiente en el que opera la compañía: quienes son los competidores, cuantos servicios ofrecen, a que costo, nivel de calidad; mercado o nivel al cual se enfocan los servicios, regulaciones gubernamentales que requieren cumplirse, hoy y en el futuro.

Con la información obtenida, el primer paso de un plan estratégico consiste en realizar un análisis de la situación actual, definiendo la misión (que hacemos), la visión (a donde nos dirigimos y como nos vemos en un futuro), los valores (conjunto de reglas de comportamiento esperado) y posición competitiva actual.

Este desarrollo requerirá de reflexión, tiempo y participación del equipo gerencial. Una vez que todo lo anterior esta por escrito y bien fundamentado, el siguiente paso es explorar la información obtenida para ver hacia adentro de la organización y poner en blanco y negro las fortalezas y debilidades con las que contamos. Aquí se puede trazar un mapa de la empresa en donde se contemple la gente, instalaciones, equipos, procedimientos, sistemas, en el grado de detalle deseado; la pregunta es: ¿Consideramos que este punto es una fortaleza o debilidad? Y lo más importante: ¿Por qué pensamos esto? Lo mismo deberá ser realizado con los factores externos, identificando oportunidades y amenazas tanto de la competencia, el mercado, o las regulaciones actuales o futuras que enfrentara la empresa.

Lo anterior no es recomendable hacerlo a la carrera o con prisas, ya que el nivel de reflexión, de detalle y de soporte con datos y hechos con los que contestemos las preguntas, nos dará un mejor panorama Para fundamentar el siguiente paso: la generación de estrategias de acción en tres niveles; el estratégico, que debe definir el que vamos a hacer y porque; el táctico, que nos establecerá el cómo lo vamos a lograr, con que recursos; y el operativo, que deberá ser realizado por cada departamento y detallara específicamente quienes, donde y con que se realizara. Para cada fortaleza, que se requiere para mantenerla, en cada debilidad, que

tenemos que hacer para subsanarla; Como vamos a aprovechar las oportunidades para elevar nuestro nivel actual, y de qué manera habremos de enfrentar las amenazas que hemos identificado.

Para organizar el cúmulo de datos que hemos generado, existen varias alternativas. Se puede encomendar al área comercial que desarrolle sus objetivos y planes en base a el análisis estratégico y luego pedir a las demás áreas que realicen los propios de manera alineada, es decir, para apoyar dichos planes. Otra forma de hacerlo en compañías de menor tamaño, es simplemente tomar en cuenta las respuestas de las preguntas planteadas en el análisis y de allí generar acciones concretas que permitan en el corto, mediano y/o largo plazo, ir cubriendo cada elemento de manera coordinada.

La recomendación en esta etapa es no olvidar que todo plan requiere de un método de seguimiento; de monitoreo en su cumplimiento y efectividad. La necesidad de ser flexibles en la ejecución de un plan estratégico nos lleva a poder contar con esquemas de contingencia (plan B) que nos permitan cambiar de rumbo en algún proceso cuando los indicadores de monitoreo nos señalen la necesidad de hacerlo.

Las últimas dos fases de un plan estratégico son la ejecución y monitoreo. Es crítico que para implementar un plan estratégico, toda la organización sea involucrada a través de una buena comunicación, principalmente de las metas, estrategias y acciones concretas a ser tomadas, por quienes, cuando, y como se van a medir y evaluar en el desempeño tanto de la empresa como de los individuos.

Es de suma importancia que los planes no se queden en buenos deseos, por ahí archivados. Es responsabilidad primordial de la administración el llevarlos a cabo, motivando, energizando y guiando el esfuerzo coordinado de todo el personal. Cualquier integrante de la organización debe ser capaz de reflejar su trabajo, por humilde que parezca, en una intención estratégica; en un hospital la limpieza es vital, por lo tanto, el personal de aseo necesita entender y vivir la importancia enorme de su trabajo, y así todos los demás cada quien en su

función. Esto no se logra desde un escritorio sino hay que vivenciarlo a través de la gente y participando en las problemáticas del día con día.

La medición adecuada y el respectivo monitoreo de los resultados y acciones no debe perder de vista la necesidad de evaluar, además de los números fríos del desempeño, también los factores humanísticos, como la integración del personal y su nivel de satisfacción. Esto cobra particular importancia en los servicios, ya que la calidad de los mismos depende en un alto nivel de la relación interpersonal con los clientes. El efectuar e implementar un plan estratégico para una organización es una tarea ardua y compleja, pero provee enormes beneficios si realmente se lleva todo o aprendido a la práctica. Y es que al final de cuentas en eso se resume todo: En un extraordinario ejercicio de aprendizaje organizacional. (Proasetel, 2006)

1.1.2 Conceptualización de la estrategia

La palabra estrategia proviene del Griego *strategos* = "Ub general" = "ejercito", acaudillar. Verbo griego *strategos* = "planificar la destrucción de los enemigos en razón de los recursos".

Sócrates en la Grecia antigua comparó las actividades de un empresario con las de un general al señalar que en toda tarea quienes la ejecutan debidamente tienen que hacer planes y mover recursos para alcanzar los objetivos. Los primeros estudios modernos que ligaron el concepto de estrategia a los negocios fueron Von Neuman y Morgenter en su obra: "la teoría del juego"; "una serie de actos que ejecutan las empresas, los cuales son seleccionados de acuerdo con una situación concreta". Peter Drucker 1954: "la estrategia requiere que los gerentes analicen su situación presente y que la cambien en caso necesario, saber que recursos tiene y cuáles debería tener". Alfred Chandler 1962: "el elemento que determina las metas básicas de la empresa, a largo plazo, así como la adopción de recursos de acción y asignación de recurso para alcanzar las metas" (1ra. Definición moderna de estrategia, *strategy and structure*).

Henry Mintzberg; "el patrón de una serie de acciones que ocurren en el tiempo" en su opinión, los objetivos, planes y base de recursos de la empresa en un momento dado, no son más importantes que todo lo que la empresa ha hecho y en la realidad está haciendo. Esta concepción enfatiza la acción; las empresas tienen una estrategia, aun cuando hicieran planes.

1.2 Marco Conceptual Plan estratégico

Es un documento en el que los responsables de una organización (empresarial, institucional, no gubernamental, deportiva) reflejan cual será la estrategia a seguir por su compañía en el medio plazo. Por ello, un plan estratégico se establece generalmente con una vigencia que oscila entre 1 y 5 años. (Vasquez, 2007)

1.1 La planeación estratégica

La planeación o planificación estratégica es el proceso a través del cual se declara la visión y la misión de la empresa, se analiza la situación externa e interna de ésta, se establecen los objetivos generales, y se formulan las estrategias y planes estratégicos necesarios para alcanzar dichos objetivos.

La planeación estratégica se realiza a nivel de la organización, es decir, considera un enfoque global de la empresa, por lo que se basa en objetivos y estrategias generales, así como en planes estratégicos, que afectan una gran variedad de actividades, pero que parecen simples y genéricos.

Debido a que la planeación estratégica toma en cuenta a la empresa en su totalidad, ésta debe ser realizada por la cúpula de la empresa y ser proyectada a largo plazo, teóricamente para un periodo de 5 a 10 años, aunque en la práctica, hoy en día se suele realizar para un periodo de 3 a un máximo de 5 años, esto debido a los cambios constantes que se dan en el mercado. Sobre la base de la planeación estratégica es que se elaboran los demás planes de la empresa, tanto los planes tácticos como los operativos,

por lo que un plan estratégico no se puede considerar como la suma de éstos.

Como todo planeamiento, la planeación estratégica es móvil y flexible, cada cierto tiempo se debe analizar y hacer los cambios que fueran necesarios. Asimismo, es un proceso interactivo que involucra a todos los miembros de la empresa, los cuales deben estar comprometidos con ella y motivados en alcanzar los objetivos. Veamos a continuación cuál es el proceso o los pasos necesarios para realizar una planeación estratégica:

1. Declaración de la visión

La visión es una declaración que indica hacia dónde se dirige la empresa en el largo plazo, o qué es aquello en lo que pretende convertirse.

La visión responde a la pregunta: "¿qué queremos ser?".

2. Declaración de la misión y establecimiento de valores

La misión es una declaración duradera del objeto, propósito o razón de ser de la empresa. La misión responde a la pregunta: "¿cuál es nuestra razón de ser?". Por otro lado, los valores son cualidades positivas que poseen una empresa, tales como la búsqueda de la excelencia, el desarrollo de la comunidad, el desarrollo de los empleados, etc. Tanto la misión como los valores le dan identidad a la organización.

3. Análisis externo de la empresa

El análisis externo consiste en detectar y evaluar acontecimientos y tendencias que sucedan en el entorno de la empresa, con el fin de detectar oportunidades y amenazas.

Para el análisis externo se evalúan las fuerzas económicas, sociales, gubernamentales, tecnológicas; así como la competencia, los clientes y los proveedores de la empresa. Se evalúan aspectos que ya existen, así como aspectos que podrían existir (tendencias).

4. Análisis interno de la empresa

El análisis interno consiste en el estudio de los diferentes aspectos o elementos que puedan existir dentro de una empresa, con el fin de conocer el estado o la capacidad con que ésta cuenta, y detectar sus fortalezas y debilidades. Para el análisis interno se evalúan los recursos que posee una empresa, ya sean financieros, humanos, materiales, tecnológicos, etc.

5. Establecimiento de los objetivos generales

Son los objetivos que definen el rumbo de la empresa, los cuales no siempre son de largo plazo. Una vez realizado los análisis externos e internos de la empresa, se procede a establecer los objetivos que permitan lograr la misión, y que permitan capitalizar las oportunidades externas y fortalezas internas, y superar las amenazas externas y debilidades internas. Estos objetivos se establecen teniendo en cuenta los recursos o la capacidad de la empresa, así como la situación del entorno.

6. Diseño, evaluación y selección de estrategias

Una vez que se han establecido los objetivos generales de la empresa, se procede a diseñar, evaluar y seleccionar las estrategias que permitan alcanzar, de la mejor manera posible, dichos objetivos. El proceso para diseñar, evaluar y seleccionar estrategias es el siguiente:

1. se evalúa información sobre el análisis externo (la situación del entorno), se evalúa información sobre el análisis interno (los recursos y la capacidad de la empresa), se evalúa el enunciado de la misión y los valores, se evalúan los objetivos, y se evalúan las estrategias que se hayan utilizado anteriormente, hayan tenido o no buenos resultados.
2. se diseña una serie manejable de estrategias factibles, teniendo en cuenta la información analizada en el punto anterior.
3. se evalúan las estrategias propuestas, se determinan las ventajas, las desventajas, los costos y los beneficios de cada una.
4. se seleccionan las estrategias a utilizar.

7. Diseño de planes estratégicos

Finalmente, una vez que hemos determinado las estrategias que vamos a utilizar, se procede a diseñar los planes estratégicos, que consisten en documentos en donde se especifica cómo es que se van a alcanzar los objetivos generales propuestos, es decir, cómo se van a implementar o ejecutar las estrategias formuladas.

En el plan estratégico se debe señalar:

- cuáles serán los objetivos específicos que permitan alcanzar los objetivos generales.
- cuáles serán las estrategias o cursos de acción que se van a realizar, que permitan alcanzar los objetivos específicos.
- Cuáles serán las actividades que se deberán desarrollar en las estrategias seleccionadas.
- qué recursos se van a utilizar, y cómo es que se van a distribuir.
- quiénes serán los encargados o responsables de la implementación o ejecución de las estrategias.
- cuándo se implementarán o ejecutarán las estrategias, y en qué tiempo se obtendrán los resultados.
- cuánto será la inversión requerida para la implementación o ejecución de las estrategias. (Arturo, 2014)

1.2 Etapas del Proceso de Planificación.

1. Análisis de la realidad o diagnóstico en el cual se identifican las fortalezas y debilidades, oportunidades y riesgos del desarrollo de un país.

2. Formulación de Planes donde se definen políticas, objetivos, metas y estrategias del Plan.

3. Formulación de Programas y Presupuestos, busca la previsión y asignación de recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos para el cumplimiento de la planificación.

4. Ejecución de Planes, Programas y Presupuestos cuyo objetivo es el cumplimiento de acciones y responsabilidades asignadas a diferentes agentes o instituciones.

5. Evaluación de Planes, Programas y Presupuestos; es la verificación del cumplimiento de los planes, programas y presupuestos; y, su impacto en la sociedad y economía.

6. Reformulación de Planes, Programas y Presupuestos, consiste en la modificación y ajuste de los Planes, Programas y Presupuestos por situaciones estructurales y coyunturales. (Orfíz, 2012)

1.3 Análisis competitivo:

Consiste en el estudio de las cinco fuerzas que forman el entorno competitivo, proveedores, productos sustitutos, clientes, competidores y rivalidad mediante un análisis DAFO.

1.4 Análisis FODA:

La expresión SWOT Analysis se corresponde con las iniciales de cuatro palabras inglesas:

- Strengths (Puntos fuertes). Puntos fuertes en que estamos bien respecto a la competencia.
- Weaknesses (Puntos débiles) Puntos débiles en que estamos peor que la competencia.
- Opportunities (Oportunidades) ¿Que oportunidades ofrece el entorno?
- Threats (Amenazas) ¿Que amenazas plantea el entorno?

La traducción al castellano, Análisis DAFO se corresponde a las iniciales de las palabras clave, es decir:

- Debilidades de la empresa en relación con la competencia.

- Amenazas del entorno.
- Fortaleza de la empresa con relación a la competencia.
- Oportunidades ofrecidas por el entorno. (Bengoechea, 1999)

1.2.5 Misión

Es la razón de ser de la organización considerando sobre todo la atractividad del servicio.

- Cuando hay misión hay "beneficio" (Peter Drucker)
- Hay beneficio cuando se cubre una necesidad
- Han de ser trascendentes e impactantes

Primer paso:

Definir la misión, que supone explicitar cual es nuestra razón de ser, que nos ayudará a delimitar nuestro propósito y nuestro campo de actuación.

Fijar el punto de partida: donde estamos actualmente: ciudadanos/clientes, medios, evolución, tendencia,..

Se ha de resaltar que el propósito de una estrategia es crear futuro a partir del presente

Segundo paso:

Realizar el trabajo de análisis tomando en consideración los apartados siguientes:

a) Prioridades políticas: La dirección política puede imprimir una determinada orientación y fijar una serie de directrices para su aplicación

b) Demanda social: Cualquier servicio público se establece para resolver una problemática o dar respuesta a una demanda social que debe ser tomada en consideración.

c) Evaluación de los productos o servicios: Una revisión de cada uno de ellos, dentro de su contexto, nos ayudará a determinar para el futuro cuáles deben:

- Mantenerse sin cambios
- Desarrollar o aumentar
- Reducir o eliminar

d) Capacidad de la organización: En términos económicos, materiales, tecnológicos y de personal, para hacer frente a los retos que va a suponer la implantación de los objetivos en que se va a concretar la nueva estrategia. Otro factor complementario en esta fase de análisis es la identificación de **buenas prácticas** en otros entornos equivalentes que puedan ser tomados como referentes

1.2.6 MATRIZ DE PERFIL COMPETITIVO

“Es una herramienta analítica que identifica a los competidores más importantes de una empresa e informa sobre sus fortalezas y debilidades particulares.

Procedimientos para estructurar una matriz del perfil competitivo

- a** .-Identificar mediante consenso (cinco a diez) factores claves de éxito del sector empresarial que se va a analizar.
- b** .- Asignar una ponderación a cada factor clave de éxito con el propósito de indicar la importancia relativa de ese factor para el éxito del sector empresarial.
 - Sin importancia 0.01
 - Muy importante 1.00

La suma de las ponderaciones debe totalizar 1.

- c** .-Asignar a cada competidor el clasificador que señale la debilidad o fortaleza de esa empresa en cada factor clave de éxito, en donde:
 - Debilidad importante 1

- Debilidad menor 2
- Fortaleza menor 3
- Fortaleza importante 4

d.- La ponderación de cada factor debe multiplicarse por la clasificación de cada competidor para determinar un resultado ponderado para cada empresa. Sumar la columna de resultados ponderados de cada competidor. Esto da un resultado para cada empresa.

1.2.7 Visión

Representa aquello que queremos ser como organización en un futuro cercano.

1.2.8 De la estrategia a la operatividad

Una vez definidos los conceptos de misión, visión y estrategia, la secuencia básica para disponer de un plan de acción que también incorpore un sistema de información que permita valorar en todo momento la consecución de los objetivos definidos, es la planificación, la programación y la evaluación.

1.3 EL PROCESO DE PLANIFICACIÓN DEL DESARROLLO TURÍSTICO

En primer lugar se procede a inventariar los recursos existentes en el país. Entendemos por Recursos el conjunto de atractivos culturales y naturales de un país, creados y conservados por sus gentes a lo largo de su historia. El segundo inventario que se realiza es el levantamiento completo de la situación de las infraestructuras generales, transporte, comunicaciones, saneamiento, salud, comercio, etc., que afectan a la movilidad por el país y a la atención a los visitantes.

El tercer inventario que se lleva a cabo se centra en los equipamientos propios del sector turístico como hoteles, posadas, restaurantes, agencias de viaje, empresas de alquiler de vehículos, servicios de guías, etc., que constituyen los elementos sobre los que actúa la llamada industria turística. Un cuarto elemento a considerar es el de las características generales y las

capacidades de las personas que prestan los diferentes servicios generales y específicos del turismo. Su calificación y formación profesional son puntos clave de este apartado del estudio. Cuando todos estos recursos se estructuran para su uso y disfrute, se convierten en Producto. Un producto turístico es una propuesta de viaje fuera del lugar de residencia habitual, estructurada desde los recursos, a la que se incorporan servicios turísticos (transporte, alojamiento, guías de viaje, etc.). (K, 2006)

“El desarrollo turístico tiene como objetivo crear y definir productos a partir de los recursos, para lo cual habrá que definir lo que se puede realizar proponiendo un conjunto de actividades (visitar, asistir, participar, estudiar, comprar, comer, dormir.) y formulando una propuesta de accesibilidad (horarios de funcionamiento, formas de llegar y precios) por parte de un público. Un recurso en el que la propuesta no está definida previamente por el propietario o gestor del recurso, no se considera producto, pues no es posible el uso y disfrute por parte del público”. (Vejer, 2006)

1.3.1 Planeación de Complejos Turísticos

Al elaborar el plan del complejo turístico se debe tener en cuenta los siguientes principios:

- Planificar una diversidad de instalaciones y actividades de recreo, orientadas a la naturaleza, a la cultura, y al comercio dentro del complejo y en la zona adyacente. Hoy día los complejos incluyen frecuentemente centros de reunión y conferencias que amplían sus mercados turísticos.
- El complejo debe tener un estilo definido y peculiar. Muchas veces el entorno inmediato debe considerarse como un parque que alberga algunos edificios.
- Se debe planificar el complejo desde el punto de vista ambiental y con miras a un desarrollo sostenible tras un análisis de su capacidad de asimilación.
- Vinculación estrecha entre el complejo y las comunidades cercanas, de forma que estas se beneficien del complejo, y el contexto regional.

Otros principios más específicos relativos principalmente a la planificación y diseños de uso de suelos son:

- Buenos accesos regionales y locales al complejo.
- Conservar todos los sitios importantes ya existentes de índole ambiental, arqueológica o histórica, e integrarlos al entorno del complejo a través de una interpretación eficaz de los sitios, de forma que los visitantes sepan apreciarlos.
- Agrupar las zonas de actividades y de instalaciones según sus funciones.
- Mantener los ángulos y corredores de vistas de forma que las instalaciones del complejo se relacionen visualmente con los rasgos más interesantes del entorno; por ejemplo accidentes costeros, marinos o montañosos.
- Relación adecuada de las principales áreas de alojamiento con los rasgos principales del complejo, sin invadirlos o anularlos.
- Crear un centro bien situado y fácilmente accesible al complejo (si se trata de uno de grandes dimensiones) donde se concentren las actividades comerciales y culturales.
- Crear una red de transporte, de baja velocidad y atractiva dentro del complejo. Se debe reunir a medios de transporte no contaminantes si es posible; por ejemplo autobuses y vehículos eléctricos.
- Posibilidad de acceso general de los residentes locales a los elementos de atracción del complejo, incluidos las playas si las hay, manteniendo sin embargo los niveles de seguridad pública. Con frecuencia los complejos incluyen hoy parques públicos. Si los residentes tienen acceso a sus propias atracciones, no se opondrán al turismo y apoyarán su desarrollo.
- Planificación adecuada de la infraestructura para el suministro de agua en buenas condiciones, energía eléctrica, eliminación de residuos y telecomunicaciones. Una gestión adecuada de los residuos es esencial para evitar problemas de contaminación.
- Se deben facilitar viviendas y servicios e instalaciones comunitarias, independientemente de que se trate de nuevas o antiguas

comunidades, a los empleados del complejo y sus familias si las zonas no cuentan ya con ellas.

- Se debe fijar y aplicar estándares adecuados de desarrollo para las instalaciones del complejo; por ejemplo límites máximos de altura y densidad en los edificios, y espacio suficiente para la conservación y paisajismo.
- Diseño arquitectónico adecuado de hoteles y otras dependencias; paisajismo y ajardinamiento generosos y atractivo, y estándares adecuados de ingeniería en edificios e infraestructura.
- Planificación de los terrenos adyacentes y cercanos al complejo para su compatibilidad y complementariedad con este, y para que no se desarrollen de forma incontrolada. Con frecuencia será deseable establecer un cinturón verde en torno al complejo.
- Cuidado de la seguridad personal de los turistas; por ejemplo: vigilantes de playa, patrullas en pistas de esquí, y senderos en complejos de montaña. Cumplimiento de las normas de seguridad en embarcaciones y demás vehículos de turismo. Servicios médicos en el complejo. (Luis Hernando Jimenez Bulla, 2013)

1.3.2 INVENTARIO TURÍSTICO.

Los recursos o atractivos eco turísticos constituyen una parte fundamental del eje central de un plan de manejo de ahí que un inventario no es la simple elaboración de un listado. Se deben localizar cartográficamente, clasificar en naturales y culturales, y definir sus características intrínsecas y extrínsecas, así como su grado de fragilidad y el acceso. Otra finalidad importante del inventario es la de jerarquizar los atractivos, además de establecer, dada su fragilidad, la periodicidad y volumen de la visitación. Existen modelos de inventario turístico como los de Roberto Boullón y Mateo Esnaola (planificadores turísticos argentinos), que se pueden adecuar al ecoturismo. También, a partir de éstos, se puede crear uno que se adapte mejor a la realidad nacional.

1.3.3 LA NATURALEZA DE LA PLANEACIÓN TURÍSTICA.

La planeación turística busca proporcionar un bosquejo detallado, in situ, acerca de cómo debería desarrollarse cada uno de los factores que afectan el éxito de un destino turístico. La buena planeación turística va más allá de esquemas para maximizar las utilidades. Aunque un desarrollo rentable trae beneficios económicos y positivos a la comunidad, también conlleva inconvenientes inevitables. Por tanto los desarrolladores deben incorporar formas para acrecentar el bienestar humano. Estas incluyen insistir en la calidad del diseño arquitectónico, del paisaje y del entorno; la planificación para el transporte; la conservación de la energía y la educación.

Para lograr metas tan diversas, los planificadores deben implementar un modelo que guíe su pensamiento al incorporar cada aspecto (incluyendo los de orden político) dentro de un plan maestro. Estos incluyen urbanización, mantenimiento de carreteras, sistemas de drenaje y tratamiento de aguas,, y gastos promocionales. Una entidad oficial financiada a través de ingresos turísticos, es útil para estar al tanto de las actividades socioeconómicas en la industria, así como para tratar con otros problemas como la estabilización de precios, pronósticos de la demanda, mantenimiento de un inventario de potenciales recursos turísticos nacionales, y la organización de campañas de publicidad. El desarrollo de un centro vacacional necesita también la creación de acuerdos financieros que no solo permitan al desarrollador obtener préstamos para la construcción, sino también que se le otorguen reducciones o eliminaciones de impuestos durante un periodo de tiempo con el fin de mejorar el éxito financiero de la empresa. (Charles R. Goeldner, 2011)

1.5.- MATERIALES Y MÉTODOS

Para la realización del plan turístico del Centro Recreacional Aguamanía se utilizó métodos y técnicas acordes a la realidad de la investigación y en base a los objetivos planteados con el propósito de cumplir con las metas establecidas, para lo cual nos hemos apoyado en las teorías de algunos autores identificados en esta investigación; además para cumplir con los objetivos propuestos se utilizó el formato de Planificación estratégica de Karla Ricaurte para la identificación de los componentes con los que cuenta la oferta turística. El mercado objetivo fue la

población del Cantón y los turistas que pernoctan en el centro y los prestadores de servicios, la fórmula del muestreo fue finita ya que cuenta con un porcentaje de población definido

Materiales utilizados

Los materiales utilizados en la investigación se fundamentaron en el uso de equipo informático, GPS, impresoras, cámara fotográfica, libros, textos, revistas, internet, material logístico, equipo de campo entre otros.

Para el primer objetivo

Realizar un diagnóstico para el Cantón Catamayo

Sistematización Bibliográfica.- Se inició con la recolección de la información primaria y secundaria a través de estudios, tesis, investigaciones existentes en el cantón, así como en el Municipio de Catamayo, el INEC, instituciones públicas, ONGs, con el propósito de convalidar la información recogida.

Método Científico.- Después de haber recopilado la información necesaria se procedió a la indagación y sistematización de dicha información, que nos permitió descubrir la verdad o confirmarla, mediante conclusiones ciertas y firmes, este método ayudó además a plantear la técnica de la encuesta a la comunidad y al personal de Aguamania, para poder conocer la realidad de la situación turística cantonal (dentro de la recolección de información se propuso seleccionar temas similares al proyecto de investigación como diagnósticos, planificación, turismo etc.)

Método Descriptivo.- Se procedió a identificar la información sobre los antecedentes del cantón, la identificación, localización y jerarquización de los atractivos turísticos, especialmente por categorías, con el propósito de elaborar el diagnóstico turístico de Catamayo (Se utilizó el manual de diagnóstico de Karla Ricaurte). Además permitió identificar la oferta turística especialmente en la determinación de los componentes turísticos como el natural, componente cultural, gastronómico, festividades y eventos, actividades recreacionales, estructura, vías y servicios turísticos (para cumplir con lo propuesto se utilizó matrices y puntuaciones del 1 al 10) ver en la revisión de literatura.

Técnica de la Encuesta.- “ Se inició con el planteamiento de encuestas compuestas por 15 preguntas donde se insertó datos generales del sector, problemas, fortalezas, componentes naturales, culturales, gastronómicos, oferta, demanda, festividades, eventos, infraestructura turística, servicios básicos entre

otros, con el fin de extraer toda la información básica en cuanto a turismo, oferta y demanda del cantón; para la elaboración y aplicación del diagnóstico, se utilizó el registro de ingreso de visitantes del año 2013 al Centro recreacional Aguamania, cuyo número fue de 57549 visitantes, luego se procedió a aplicar la fórmula estadística para determinar con exactitud el número de encuestados, su aplicación y la distribución geográfica.

Cálculo de la muestra:

Para aplicar las encuestas se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N}{1 + e^2 (N)}$$

Donde.

n = Tamaño de la muestra

e = Margen de error (5%) = 0,05

N = Población o universo (población en estudio) = 57549 visitantes año 2013

$$n = \frac{57549}{1 + (0,05)^2 * 57549}$$

$$n = \frac{57549}{1 + 143.8725}$$

$$n = \frac{57549}{144.8725}$$

$$n = 397.2389514918$$

n = 397 Encuestas.

Técnica de la entrevista.- Consistió en la aplicación de una entrevista al administrador-propietario del Centro Recreacional Aguamania Ing. Eddy Roa

Riofrio, esta información ayudó a fortalecer las encuestas planteadas para poder realizar el Plan estratégico en el segundo objetivo

Recurso auxiliar o de apoyo.- Fotografías: Las fotografías que se incluirán en la propuesta responden a la identificación de los sectores o atractivos turísticos del cantón Catamayo con las cuales se procedió al diseño de las postales que se utilizarán para potenciar el turismo de la zona.

Fichas: Para la realización del diagnóstico se aplicarán fichas turísticas en la zona de estudio para la extracción de la información las cuales fueron para la caracterización turística del cantón, la demanda y para la caracterización de los atractivos turísticos en base al Manual de Carla Ricaurte, los mismos que responden a información fidedigna lo que permitió realizar el diagnóstico turístico cantonal.

Para el segundo Objetivo:

Elaborar la planificación estratégica.

Método Analítico.- Para cumplir con este objetivo se procedió mediante una matriz a identificar la infraestructura turística y los sitios naturales con los que cuenta el centro de recreación Aguamanía a través de la categorización, ya sea en el componente vial, educación, salud, hotelería, restaurantes, atractivos turísticos etc.

Este proceso de categorizar los atractivos turísticos se basó en el modelo y formato que lleva el Ministerio de Turismo a través de la visita de campo, evaluación, jerarquización, clasificación y categorización.

Método descriptivo.- El descriptivo permitió describir los componentes identificados dentro de la planificación propuesta mediante fichas que propone Carla Ricaurte y además describe en forma concisa los componentes turísticos del cantón con el fin de obtener la oferta turística final donde se incluye el componente del consumidor, la promoción, comercialización, políticas administrativas, además se describe el diagnóstico global de la planificación para finalizar con el FODA cantonal turístico.

Para la planificación se utilizó el FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas) y además las encuestas para la elaboración y construcción de las estrategias para Centro Recreacional Aguamania.

CAPÍTULO 2.- DIAGNÓSTICO TURISTICO DEL CANTÓN CATAMAYO.

Mediante el diagnóstico turístico se determinó la realidad del territorio, el mismo que permitirá tener una idea clara del entorno externo de Aguamania. Para el desarrollo del presente capítulo, se tomó algunos parámetros de la Metodología de Karla Ricaurte el mismo que permite recabar la información para obtener la situación actual del cantón Catamayo.

Se recabo información en el estudio de campo, como también la información que reposaba en el Centro de Información Turística de Catamayo, información que enriquece el estudio que se presenta en este capítulo.

Objetivo del Diagnóstico:

- Conocer la situación actual del cantón Catamayo, perteneciente a la provincia de Loja.

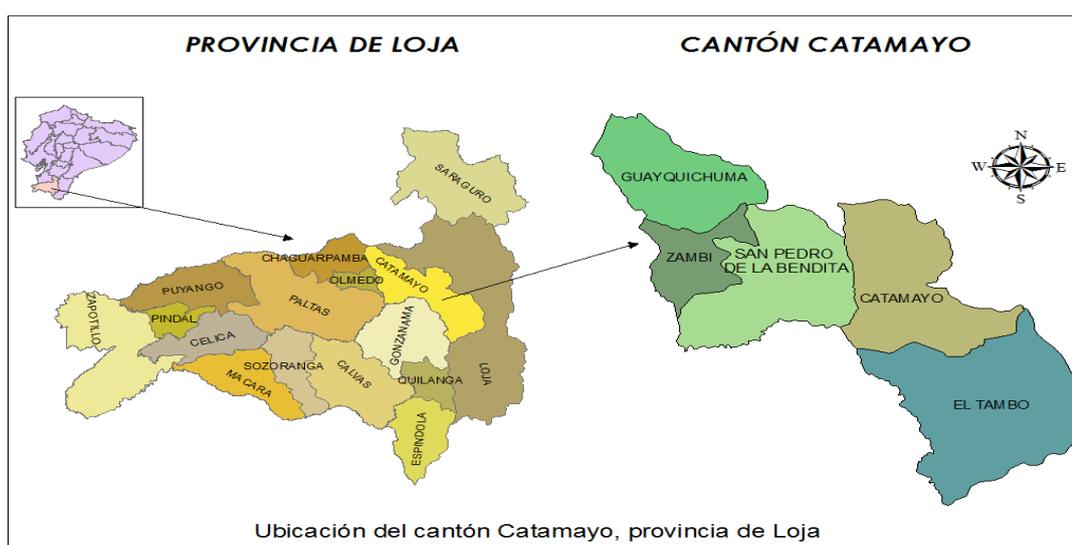
2.1.- Entorno Territorial.

Para determinar el entorno territorial se realizó el trabajo de campo desde el 20 de febrero al día 20 de marzo de 2014 en donde se pudo elaborar con dicha información algunos cuadros de las instituciones y empresas que funcionan en la zona, además parte de la información se la recopiló en la Unidad de Turismo del cantón Catamayo, la misma que proporcionó los siguientes datos:

2.1.1- Situación geográfica de Catamayo

El cantón Catamayo se encuentra a 38 km. de la ciudad de Loja, está ubicado en el Noroeste de la provincia de Loja. Está dividido en dos parroquias urbanas y cuatro rurales. Tiene una extensión de 649 Km².

Ilustración 1 Mapa de ubicación

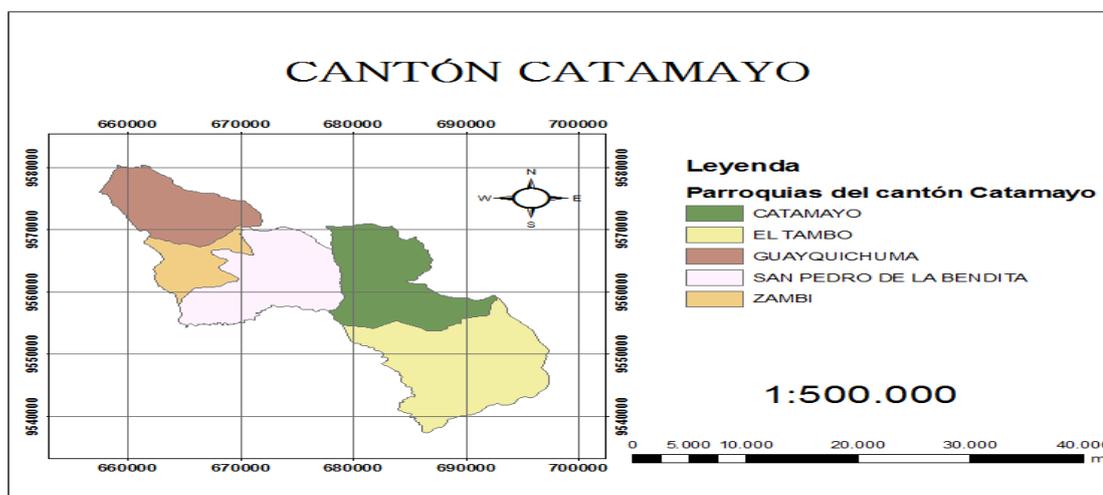


Elaboración: El autor

Fuente: Instituto geográfico Militar

2.1.2.-Parroquias

Ilustración 2 Mapa de las parroquias de Catamayo



Elaboración: El autor

Fuente: Instituto Geográfico Militar

2.1.2.1.- Parroquias Urbanas

Catamayo. La cabecera cantonal de Catamayo es conocida como la Toma, donde el monocultivo de la caña de azúcar ha desplazado a otros productos que antes se daban en el sector. Está situada al oeste de la ciudad de Loja, en donde convergen vías aéreas y terrestres por todos los cuatro puntos cardinales.

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

San José.- Se encuentra ubicada junto a la ciudad de Catamayo, en el sector Sur-Este, fue elevada a la categoría de parroquia urbana en 1996, siendo los principales artífices del concejal Edgar Feijoo.

En este sector existen algunas empresas como Lojagas y Petroecuator; Además está su templo parroquial, la escuela 22 de Mayo, el Colegio San Juan Bautista, algunas ladrilleras y el destacamento de militares Santa Bárbara. Sus principales fiestas se celebran el 9 de Enero por la Parroquialización; y, el 19 de Marzo en homenaje a su Patrono.

2.1.2.2.- Parroquias rurales

El Tambo.- Es la parroquia rural más importante del cantón, está ubicado en la parte sur este de la cabecera cantonal, a una distancia de 22 Km. Con una temperatura de 18 a 20 grados centígrados, su extensión es de 21.7Km².

Limita al **norte** con el cantón Loja, al **sur** con la parroquia Nambacola, al **este** con la parroquia Malacatos y por el **oeste** la parroquia Catamayo.

Aproximadamente cuenta con una población de 8500 habitantes, de los cuales cerca de 1500 habitantes viven en la cabecera parroquial.

El Tambo se parroquializó el 29 de Agosto de 1957, entre sus fiestas están la de Junio en honor a la Divina Eucaristía y El 10 de Agosto en honor a su parroquialización.

En este sector se dan productos como: el limón agrio, tomate, pepino, pimienta yuca, frejol, maíz, entre otros.

Guayquichuma.- Fue creada como parroquia el 29 de Agosto de 1957. Su principal cultivo está determinado por la piña, café, maní, guineo. Su clima es cálido- húmedo. Entre sus barrios principales están: Rumipotrero, Trapiche y Chiguango.

San Pedro de la Bendita.- Está ubicada al Noroeste de la cabecera cantonal, se ubica a 1650 m.s.n.m, con una temperatura entre 26 y 28 grados centígrados. Tiene una extensión de 24 Km², con cerca de 2.400 habitantes. Entre sus principales barrios tenemos Las Chinchas, El Cedro, Hillaca, Urucuro, sus quebradas principales son la Concha y el Sauce.

Antiguamente pertenecía a la parroquia de Catamayo que se elevó a parroquia civil el 29 de Junio de 1906. Hoy la población se dedica en un 10% a la agricultura y muchos de sus hijos son dueños de camaroneras en diversos sectores del país y han emigrado a varias ciudades, así como también a otros países.

Las fiestas más importantes son: San Pedro y San pablo el 29 de Junio, en Mayo las fiestas de San Vicente. Entre los principales productos tenemos: El maní, café, caña de azúcar, piña cultivada solo para el consumo familiar.

Zambi.- Fue elevada a la categoría de parroquia eclesiástica el 25 de Agosto de 1998, con la llegada del párroco Celso Tacuri.

Su clima es cálido - húmedo y tiene una población aproximada de 1100 personas. Entre sus principales barrios tenemos La Libertad, El Porvenir, La Chora, La Arada, Carmelo y Miraflores. Los Productos principales de esta zona son: café, maní, piña.

Hay hallazgos de vestigios de asentamientos humanos preincaicos en lo que es actualmente la parroquia. Existen algunas piezas de piedra, hachas, lampas, cuchillos, trozos, cantaros, encontrados en distintos lugares cercanos a la cabecera principal.

Sus fiestas importantes son el 24 de junio en honor a la Virgen del Carmen, el 19 de Julio por fiestas de parroquialización, el 10 de Agosto en homenaje a San Vicente Ferrer y el 28 de Octubre fiestas de San Judas Tadeo.

2.1.3.- Población

El número de habitantes del cantón Catamayo es de 30.638 según el último censo del INEC noviembre 2010.

2.1.4.- Altitud

Según el Plan de Desarrollo del cantón Catamayo se encuentra a 1.288 m.s.n.m.

2.1.5.- Límites

Limita al **Norte** con la provincia de El Oro y el cantón Loja (parroquias Chantaco, Chuquiribamba y El Cisne); al **Sur** por la ribera del río Catamayo desde La Tingue aguas arriba hasta la comunidad de Chinguilamaca; al **Este** por la cordillera central, desde el cerro Uritusinga, pasa por Huayrapungu, Villonaco, en línea recta al cerro Atillo y cerro Larcapac, del cantón Loja; y al **Oeste** con los cantones Chaguarpamba (parroquias El Rosario, y Chaguarpamba) y cantón Olmedo (parroquias La Tingue).

2.1.6.- Clima

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

2.1.7.- Descripción urbana

Es un cantón pequeño, las calles en su mayoría son adoquinadas, las edificaciones son actuales. Sobresale la iglesia matriz en el centro del cantón frente a la cual se encuentra el parque central y las principales instituciones como Itur, Salón Cultural, Cooperativa de Transportes Catamayo, entre otros.

2.1.8.- Actividad económica

La población en su mayoría se dedica a la agricultura, siendo la caña de azúcar el producto que genera mayores recursos, también una importante fuente generadora de empleo es el Ingenio Monterrey.

Debido a la fertilidad de sus suelos la producción agrícola de Catamayo es muy variada. En las dos parroquias urbanas; se cultiva la caña de azúcar, maíz, maní, tomate, camote, pimiento, pepino, fréjol, yuca, y frutas de clima tropical, como limones, naranjas, etc.

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

De la agricultura vive casi toda la población del cantón, esta actividad garantiza la subsistencia de las familias Catamayense. Otro importante sector se dedica 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.

2.1.8.1.- Empleo

La población económicamente activa es de 8554 habitantes de los cuales el 77,77% se dedica a la agricultura y ganadería. De los productos que se destinan al comercio, el café ocupa el 90%. La producción local, se comercializa principalmente en los cantones de: Gonzanamá, Cariamanga y Catamayo.

2.1.9.- Institucionalidad

Ilustre Municipalidad del Cantón Catamayo

2.1.9.1.- 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 y en la actualidad es administrado por el Municipio de Catamayo y está a cargo de la Ing. Diana Rojas. El horario de atención es de lunes a domingo de 8:00am hasta las 19:30pm.

2.1.9.2.- Aeropuerto “Camilo Ponce Enriquez” de Catamayo

Datos generales

El Aeropuerto Camilo Ponce Enríquez está ubicado al sur-oeste de la ciudad de Catamayo, Cantón Catamayo, Provincia Loja. El aeropuerto tiene un área de 372.831,00 m², con un perímetro de 4.620 m. Cuenta con una pista

de 38,00 m de ancho x 1.860,00 m de largo, por lo tanto, el área total de la pista es de 70.680,00 m².

Equipamiento del aeropuerto Camilo Ponce Enriquez

El aeropuerto Camilo Ponce Enríquez cuenta con equipamiento en las siguientes áreas:

- Información & anuncios
- Baños
- Hall principal
- Recepción de equipaje
- Torre de control
- Área meteorológica
- Sala de Pre-embarque
- Sala de Arribo
- Oficinas de operadoras aéreas
- Salas VIP
- Bar- Cafetería
- Parking
- Servicio de Taxi
- Servicio médico
- Bomberos
- Planta eléctrica
- Planta combustibles

2.1.9.3.- Industrias que operan en el cantón Catamayo

Cuadro N°1 Sector Industrial

SECTOR INDUSTRIAL	
NOMBRE DE INDUSTRIAS	DIRECCIÓN
Cooperativa de producción y Mercadeo de teja y ladrillo "27 de Junio"	Vía al Boqueron frente al Aeropuerto
Fábrica de ladrillo y teja vidriada "Decorteja"	Vía a la costa tomando el desvío que se encuentra en la gasolinera Castillo hacia Trapichillo.
Ingenio Monterrey Azucarera Lojana "M.A.L.C.A"	Av. Isidro Ayora Vía a lacosta a pocos metros de la gasolinera Castillo.
Fábrica de Gas "Lojagas"	San José
Fábrica "Petrocomercial"	San José
Fábrica de panela "SAGU"	Av. Isidro Ayora a pocos metros de Asados Lojanito

Elaboración: El autor

2.1.9.4.- Cooperativas de ahorro y crédito

Cuadro 1 Sector Financiero

SECTOR FINANCIERO		
NOMBRE DE INSTITUCIÓN	GERENTE	DIRECCIÓN
BANCO DE FOMENTO	Dra. Ruth Medina	Bolívar y 24 de Mayo
BANCO DE LOJA	Ing. Helio Valarezo	Av. Catamayo y Bolívar
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COOPMEGO	Lic. Leidy Celi	Av. Isidro Ayora y 24 de Mayo
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CACPE	Eco. René Orozco	Av. Catamayo y Bolívar
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CADECAT	Dr. Jorge Orlando Córdova	Av. Catamayo e Isidro Ayora
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CATAMAYO	Sr. Angel Remache	Eugenio Espejo

Elaboración: El autor

2.1.9.5.- Gasolineras

Cuadro 2 Estaciones de servicio

ESTACIONES DE SERVICIO		
NOMBRE	GERENTE	DIRECCIÓN
CASTILLO	Ing. José Castillo	Av. Isidro Ayora vía a la costa
GASOSILVA	Dr. Ulises Silva	Av. Isidro Ayora vía a la costa

Elaboración: El autor

2.1.9.6.- Policía nacional

Las instalaciones de la institución fueron creadas el 13 de enero de 1979, consta de 2 patrullas y 5 motos, cuenta con 30 uniformados. La extensión de las instalaciones es de 800 metros, en las cuales se encuentra la celda de contravenciones y celda de choferes, las mismas que poseen servicios básicos con capacidad para 6 a 10 personas. También cuenta con un dispensario médico para los policías en servicio activo y pasivo.

2.1.9.7.- Salud

El Cantón Catamayo cuenta con: El Centro de Salud Pública #4 y está ubicado en la calle Eugenio Espejo entre 24 de mayo y 18 de noviembre. Cuenta con médicos generales, odontología, cirugía, pediatría, ginecología, laboratorio médico. En este Centro de Salud la medicina es gratuita para toda la población. El Centro de la Municipalidad. El del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social el mismo que se encuentra en la calle Isidro Ayora entre 18 de Noviembre y Bolívar.

2.1.9.7.1.- Servicio de ambulancia

El cantón cuenta con 2 ambulancias, una se encuentra en el Centro de Salud Pública #4 y la otra se encuentra en el Peaje para cualquier tipo de emergencia. Brindan su atención las 24 horas del día y se encuentran completamente equipadas.

2.1.10.- Recursos Naturales

2.1.10.1.- Flora

Cuadro 3 Especies florísticas maderables y usos más frecuentes

NOMBRE CIENTÍFICO	NOMBRE COMÚN	USOS MÁS FRECUENTES
Alchorneasp.1	Tarume blanco	Leña, postes y carbón
Alchorneasp.2	Tarume colorado	Leña, tablas, postes, vigas y carbón
Alnusacuminata	Aliso	Leña, tablas, utensilios agrícolas y de casa
Cedrela montana	Cedro blanco	Tablas y utensilios agrícolas
Clethrafrimbriata	Almizcle	Leña, postes, utensilios agrícolas y carbón
Cyatheaarborea	Llashín	Postes
Escalloniapendula	Chachacomo	Vigas, postes y utensilios agrícolas
Gynoxysnitida	Tunash	Leña y postes
Gordonia fruticosa	Duraznillo	Tablas, postes y vigas
Miconiasp.	Sierra	Leña, postes y carbón
Myrcianthessp.	Arrayán	Leña, postes, vigas y utensilios agrícolas
Myricapubescens	Laurel de cera	Leña, tablas, postes, vigas y carbón
Nectandrasp.	Laurel	Tablas, vigas y postes
Ocoteasp.	Curiquiro	Tablas, postes y vigas
Oreopanaxsp.	Pumamaqui	Utensilios agrícolas
Prunussp.	Sacha capulí	Postes, vigas
Myrsinesodiroides	Maco-maco	Leña, postes, utensilios agrícolas
Weinmanniasp.	Cashco	Leña, tablas, vigas y postes

Fuente: Morocho, d., j.c. Romero. (eds). 2003. bosques del sur. Fundación Ecológica Arcoiris

Elaboración: Equipo Técnico Visión Global vgconsult cía. Ltda.

Cuadro 4 Especies florísticas y usos de productos no maderables

NOMBRE CIENTÍFICO	NOMBRE COMÚN	USOS
<i>Bidensandicola</i>	Ñache – Chichira	Para después del parto
<i>Tillandsiasp.</i>	Huicundos	Ornamental
<i>Ceroxylonandicola</i>	Palma de ramos	Hacen bendecir
<i>Cestrumsantaderianum</i>	Sauco	Infecciones de niños
<i>Cinchonaofficinalis</i>	Cascarilla	Reumatismo
<i>Epidendrumsp.</i>	Cristos	Para el aire
<i>Gaiadendronpunctatum</i>	Violeta de campo	Para los nervios
<i>Macleaniarupestris</i> <i>Cavendishiasp.</i>	Joyapas.	Fruto comestible
<i>Myricapubescens</i>	Laurel de cera	Para el aire
<i>Mentha</i>	Menta	Dolor de estómago
<i>Mintostachismollis</i>	Poleo	Para el aire
Muscineae	Musgos	Para adornos navideños
Orchidaceae	Orquídeas	Arreglos navideños
<i>Oreocallis grandiflora</i>	Cucharillo	Para riñones
<i>Psoraleapubescens</i>	Gualgua	Dolor de estómago
<i>Rubussp.</i>	Zarzamora	Fruto comestible
<i>Rubusroseus</i>	Zarzamora	Fruto comestible
<i>Smilaxsp.</i>	Zarzaparrilla	Reumatismo
<i>Solanumnigrum</i>	Mortiño	Chuchaqui
<i>Stipaichu</i>	Paja	Para mujeres parturientas
<i>Siparunagesnerioides</i>	Limoncillo	Para el aire y mujeres parturientas
<i>Valeriana microphylla</i>	Valeriana	Nervios

Fuente: Morocho, d., j.c. Romero. (eds). 2003. bosques del sur. Fundación Ecológica Arcoiris

Elaboración: Equipo Técnico Visión Global vgconsult cía. Ltda.

2.1.10.2.- Fauna

Cuadro 5 Fauna del cantón Catamayo

NOMBRE CIENTIFICO	FAMILIA	NOMBRE COMÚN
<i>Bostaurus o</i> <i>Bosprimigenius Taurus</i>	<i>Bovidae</i>	Vaca
<i>CervidaeOndocoileus</i>	<i>Cervidae</i>	Venado
<i>Leopardustigrinus</i>	<i>Carnívora</i>	Tigrillo
<i>Capraaegagrushircus</i>	Caprinae	Chivo
<i>Equusferuscaballus</i>	Equidae	Caballos
<i>Puma concolor</i>	<i>Felidae</i>	Puma americano
<i>Penélope obscura</i>	<i>Cracidae.</i>	Pava de monte
<i>CoenolestidaeDidelphys</i>	Didelphidae	Guanchaco
<i>Nothopractapentianti</i>	<i>Inamidae</i>	Perdiz
<i>Brotogenis perico</i>	<i>Psitácidos</i>	Perico
<i>Numidameleagris</i>	<i>Numididae</i>	Gallina guinea
<i>Columba livia</i>	<i>Columbidae</i>	Palomas de castilla
<i>Cairina moschata</i>	<i>Anátidos</i>	Patos

Fuente: Sr. Pablo Aguirre. Presidente Junta Parroquial El Tambo.

Elaboración: Michael Vite

2.2.- ANALISIS DE LA SITUACIÓN TURÍSTICA

2.2.1. Inventario de Atractivos Turísticos.

El cantón Catamayo cuenta con un inventario de atractivos turístico elaborado por los estudiantes de la Universidad Nacional de Loja, en el año 2012, pero se tuvo que hacer una revisión de los mismos ya que actualmente algunos de ellos se han deteriorado por completo, por ello se actualizo a través de una investigación de campo cada uno de ellos, quedando de la siguiente manera:

Cuadro 6 Jerarquización de Atractivos Turísticos presentes en el área de estudio.

Categoría	Tipo	Subtipo	Nombre del Atractivo	Jerarquía
Atractivo Natural	Fenómeno Natural	Caverna Arqueológica-Natural	CUEVA DE LA SHIRIGUANA	I
Atractivo Natural	Fenómeno Natural	Piedra Arqueológica	PIEDRA IGUANA	I
Atractivo Natural	Fenómeno Natural	Piedra Natural	SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS	I
Atractivo Natural	Fenómeno Natural	Piedra Natural e Histórica	PIEDRA CAMPANA	I
Atractivo Natural	Fenómeno Natural	Piedra Arqueológica	PIEDRA MADRE	I
Atractivo Natural	Fenómeno Natural	Túnel de formación natural	TUNEL DE CHICHACA	I
Atractivo Natural	Fenómeno Natural	Cementerio de los Incas	LOMA DE LOS GENTILES	I
Atractivo Natural	Fenómeno Natural	Chorrera de agua	CHORRERA INGUNA	I
Atractivo Natural	Fenómeno Natural	Colina	MIRADOR LA CRUZ	II
Atractivo Natural	Fenómeno Natural	Río natural	RÍO GUAYABAL	II
Atractivo Natural	Fenómeno Natural	Río natural	RÍO BOQUERON	II
Atractivo Natural	Fenómeno Natural	Árbol natural	ARBOL EL CEIBO	I
Manifestaciones Culturales	Históricas	Petroglifos	PETROGLIFOS EL GUAYURAL	I
Manifestaciones Culturales	Realizaciones Técnicas científicas y contemporáneas.	Obra técnica	PARQUE CENTRAL MARÍA AUXILIADORA	I
Manifestaciones Culturales	Sitios de descanso y recreación	Parque	PARQUE LA BOTELLA	I
Manifestaciones Culturales	Sitios de descanso y recreación	Parque	PARQUE CUERNO DE LA ABUNDANCIA	I

Manifestaciones Culturales	Sitios de descanso y recreación	Parque	PARQUE BUENA ESPERANZA	I
Manifestaciones Culturales	Sitios de descanso y recreación	Parque	PARQUE SAN PEDRO DE LA BENDITA	I
Manifestaciones Culturales	Sitios de descanso y recreación	Parque	PARQUE DE ZAMBI	I
Manifestaciones Culturales	Históricas	Parroquia	PARROQUIA URBANA CATAMAYO	II
Manifestaciones Culturales	Históricas	Parroquia	PARROQUIA RURAL EL TAMBO	I
Manifestaciones Culturales	Históricas	Parroquia	PARROQUIA RURAL SAN PEDRO DE LA BENDITA	II
Manifestaciones Culturales	Históricas	Parroquia	PARROQUIA RURAL ZAMBI	I
Manifestaciones Culturales	Históricas	Parroquia	PARROQUIA RURAL GUYQUICHUMA	I
Manifestaciones Culturales	Acontecimientos programados	Cívica	ANIVERSARIO DEL CANTÓN CATAMAYO	II
Manifestaciones Culturales	Acontecimientos programados	Cívica	PARROQUIALIZACIÓN DE SAN PEDRO DE LA BENDITA	II
Manifestaciones Culturales	Acontecimientos programados	Cívica	PARROQUIALIZACIÓN DE EL TAMBO	I
Manifestaciones Culturales	Acontecimientos programados	Cívica	PARROQUIALIZACIÓN DE ZAMBI	I
Manifestaciones Culturales	Acontecimientos programados	Cívica	PARROQUIALIZACIÓN DE GUAYQUICHUMA	I
Manifestaciones Culturales	Acontecimientos programados	Manifestaciones religiosas, tradicionales y creencias.	PEREGRINACIÓN DE LA VIRGEN DEL CISNE	III
Manifestaciones Culturales	Realizaciones Técnicas científicas y contemporáneas.	Obra técnica	CENTRO RECREACIONAL ELISEO ÁRIAS CARRIÓN	II
Manifestaciones Culturales	Realizaciones Técnicas científicas y contemporáneas.	Obra técnica	CENTRO RECREACIONAL AGUAMANIA	II

Elaboración: El autor

Como se mencionó anteriormente se ha considerado incluir algunos de los atractivos más relevantes en la zona, y descartar a otros ya que su estado de conservación no amerita que se los señale para fines turísticos.

A continuación se detalla las fichas de resumen de los atractivos que constan en el cuadro de Jerarquización.

2.3. FICHAS DE DESCRIPCIÓN DE ATRACTIVOS DEL CANTÓN CATAMAYO

Cuadro 7 Shiriguana

Caverna Arqueológica natural			
Categoría: Sitio natural	Tipo: Fenómeno natural	Subtipo: Caverna Arqueológica natural	Denominación: Caverna
Provincia: Loja	Cantón: Catamayo	Parroquia: San José	Localidad: San José
Fotografía N°:			
			
Ubicación: Parroquia San José a 15 minutos de Catamayo. Latitud: 95°56'55" Longitud: 68°50'07"			
Fecha de realización: 31 de Diciembre 2013 y 01 de Enero 2014			
Características: Conocida también como Cueva del Diablo, es una formación natural en donde la unión de rocas ha formado una cavidad no muy profunda, siendo el hogar propicio para murciélagos. Su estado de conservación se encuentra alterado, principalmente por las distintas variaciones naturales del ecosistema, y el escaso interés que el gobierno seccional le ha prestado. El entorno de la Cueva está también en proceso de deterioro			
Actividades culturales - turísticas: Tomar fotografías y caminar dentro de la cueva, se puede hacer caminatas y senderización dentro de la caverna, además se puede realizar ciclismo por fuera de la misma con el fin de proponer nuevas alternativas de turismo para la zona			
Recomendaciones: Utilizar ropa cómoda y llevar bebidas hidratantes			

FUENTE: Observación Directa
ELABORACIÓN: El autor

Cuadro 8 Piedra Iguana

PIEDRA IGUANA			
Categoría: Sitio natural	Tipo: Fenómeno natural	Subtipo: Piedra Arqueológica natural	Denominación: Piedra
Provincia: Loja	Cantón: Catamayo	Parroquia: Catamayo	Localidad: Catamayo
Fotografía N°:			
			
Ubicación: A 5 Km de Catamayo, vía al Boquerón. Latitud: 95°53'36" Longitud: 68°98'53"			
Fecha de realización: 20 de Diciembre 2013 y 01 de Enero 2014			
Características: Tiene la forma de una iguana o lo que se conoce comúnmente como pacaso, que es una especie que se la puede observar en toda la provincia de Loja.			
El estado de conservación esta alterado, por las distintas variaciones naturales en el ecosistema, y por la falta de interés que el gobierno seccional y provincial. Se puede llegar en vehículo a través de la carretera de primer orden.			
Actividades culturales - turísticas: Tomar fotografías desde el pie de la formación			
Recomendaciones: Utilizar ropa cómoda, llevar gafas, gorra y binoculares			

FUENTE: Observación Directa
ELABORACIÓN: El autor

Cuadro 9 Sagrado Corazón de Jesús

SAGRADO CORAZÓN DE JESUS			
Categoría: Sitio natural	Tipo: Fenómeno natural	Subtipo: Piedra natural	Denominación: Piedra
Provincia: Loja	Cantón: Catamayo	Parroquia: Catamayo	Localidad: Catamayo
Fotografía N°:			
			
Ubicación: Catamayo, vía al Boquerón, a pocos metros de la piedra Iguana. Latitud: 95°52'83", Longitud: 68°00'00"			
Fecha de realización: 20 de Diciembre 2013 y 01 de Enero 2014			
<p>Características: Está ubicada sobre una inmensa roca muy cerca de la Piedra de Iguana y según la versión de algunos pobladores desde esta ubicación mantiene a los conductores de la carretera más seguros y salvos de algún accidente, por otra parte también manifiesta que está evitando que la inmensa roca se deslice y provoque algún daño grave a los conductores.</p> <p>El estado de conservación esta alterado, por las distintas variaciones del naturales en el ecosistema como las lluvias y fuertes vientos, esto a ocasionado la erosión continua y deterioro de su entorno, y por la falta de interés que el gobierno seccional y provincial. No existe señalización turística ni servicios básicos.</p>			
Actividades culturales - turísticas: Tomar fotografías desde el pie de la formación			
Recomendaciones: Utilizar ropa cómoda, llevar gafas, gorra y binoculares			

FUENTE: Observación Directa
ELABORACIÓN: El autor

Cuadro 10 Piedra Campana

PIEDRA CAMPANA				
Categoría: Sitio natural	Tipo: Fenómeno natural		Subtipo: Piedra natural	Denominación: Piedra natural e histórica
Provincia: Loja	Cantón: Catamayo	Parroquia: Catamayo	Localidad: El Tingo	
Fotografía N°:				
				
Ubicación: En el Tingo antes de llegar a la Vega a 8 Km de la cabecera cantonal. Latitud: 95°58'45" Longitud: 67°81'91"				
Fecha de realización: 20 de Diciembre 2013 y 01 de Enero 2014				
<p>Características: Se encuentra en una de las elevaciones montañosas del barrio El Tingo y su característica principal es su apariencia que es similar a una campana de donde deriva su nombre.</p> <p>El estado de conservación esta alterado especialmente por el desgaste provocado por el clima y los fuertes vientos. Para llegar a este atractivo es necesario salir del Tingo por una vía de tercer orden, se puede alquilar el transporte de Catamayo en caso de no poseer vehículo propio. Hay que tomar en cuenta que tampoco se cuenta con una señalización turística</p>				
Actividades culturales - turísticas: Tomar fotografías rupestres y paisajísticas				
Recomendaciones: Utilizar ropa cómoda, llevar gafas, gorra, zapatos deportivos y protector solar				

FUENTE: Observación Directa
ELABORACIÓN: El autor

Cuadro 11 Piedra Madre

PIEDRA MADRE			
Categoría: Sitio natural	Tipo: Fenómeno natural	Subtipo: Piedra Arqueológica	Denominación: Piedra natural
Provincia: Loja	Cantón: Catamayo	Parroquia: Catamayo	Localidad: El Tingo
Fotografía N°:			
			
Ubicación: Barrio el Tingo a 8 km de la cabecera cantonal. Latitud: 95°58'45" Longitud: 67°81'93"			
Fecha de realización: 20 de Diciembre 2013 y 01 de Enero 2014			
<p>Características: Se encuentra en una de las elevaciones montañosas del barrio El Tingo junto a la Piedra Campana, y su característica principal es su apariencia que es similar a una mujer recostada mostrando sus pechos, de allí deriva el nombre de madre.</p> <p>El estado de conservación esta alterado especialmente por el desgaste provocado por el clima y los fuertes vientos. Para llegar a este atractivo es necesario salir del Tingo por una vía de tercer orden, se puede alquilar el transporte de Catamayo en caso de no poseer vehículo propio. Hay que tomar en cuenta que tampoco se cuenta con una señalización turística</p>			
Actividades culturales - turísticas: Tomar fotografías rupestres y paisajísticas			
Recomendaciones: Utilizar ropa cómoda, llevar gafas, gorra, zapatos deportivos y protector solar			

FUENTE: Observación Directa
ELABORACIÓN: El autor

Cuadro 12 Chichaca

TUNEL DE CHICHACA			
Categoría: Sitio natural	Tipo: Fenómeno natural	Subtipo: Túnel de piedra	Denominación: Túnel de Formación Natural
Provincia: Loja	Cantón: Catamayo	Parroquia: Catamayo	Localidad: Chichaca
Fotografía N°:			
			
Ubicación: : Saliendo de Trapichillo Alto a 5 km de la cabecera cantonal. Latitud: 95°62'67" Longitud: 68°45'79"			
Fecha de realización: 20 de Diciembre 2013 y 01 de Enero 2014			
<p>Características: Túnel de formación rocosa que se comunica con la población de Chichaca además se puede viajar atravesando este túnel hacia la ciudad de Loja en casos de emergencia ya que la vía es de tercer orden con mucha gravilla. Posee un valor histórico ya que según el Instituto Nacional de Patrimonio Cultural es de creación Incaica.</p> <p>El estado de conservación de igual manera se encuentra alterado por las distintas variaciones naturales en el ecosistema, y por la falta de interés que el gobierno seccional y provincial. Se puede llegar en vehículo por la vía principal de Loja a Catamayo y luego a través de una carretera de tercer orden que conduce directamente a Chichaca. Tampoco se cuenta con señalización turística.</p>			
Actividades culturales - turísticas: Tomar fotografías rupestres y paisajísticas			
Recomendaciones: Utilizar ropa cómoda, llevar gafas, gorra, zapatos deportivos y protector solar			

FUENTE: Observación Directa
ELABORACION: El autor

Cuadro 13 Loma Los Gentiles

LOMA DE LOS GENTILES			
Categoría: Sitio natural	Tipo: Fenómeno natural	Subtipo: Sitio Natural	Denominación: Cementerio de los incas
Provincia: Loja	Cantón: Catamayo	Parroquia: Catamayo	Localidad: Trapichillo
Fotografía N°:			
			
Ubicación: : Catamayo, sector El Trapichillo. Latitud: 95°61'13" Longitud: 68°20'69"			
Fecha de realización: 20 de Diciembre 2013 y 01 de Enero 2014			
<p>Características: Conocido también como cementerio Incaico en donde se presume la existencia de restos de asentamientos humanos del periodo Inca, lastimosamente muchos de estos restos han sido sustraídos por saqueadores por lo que su estado actual esta alterado principalmente por este tipo de actividades. Una de las características más sobresalientes es su ubicación estratégica ya que desde este lugar se puede observar El Trapichillo y el cantón Catamayo en su gran mayoría. Tampoco se cuenta con señalización turística ni vial</p>			
<p>Actividades culturales - turísticas: Tomar fotografías de los restos que todavía existen y del entorno.</p>			
<p>Recomendaciones: Utilizar ropa cómoda, llevar gafas, gorra, zapatos deportivos y protector solar</p>			

FUENTE: Observación Directa
ELABORACIÓN: El autor

Cuadro 14 Inguna

INGUNA			
Categoría: Sitio natural	Tipo: Fenómeno natural	Subtipo: Chorrera de agua	Denominación: Chorrera de agua
Provincia: Loja	Cantón: Catamayo	Parroquia: Sambí	Localidad: Sambí
Fotografía N°:			
			
Ubicación: : A 5 Km de la Parroquia Zambí. Latitud: 95°74'93" Longitud: 65°89'03"			
Fecha de realización: 20 de Diciembre 2013 y 01 de Enero 2014			
<p>Características: Formación de agua natural más conocida como la chorrera de Zambí. Utilizada con frecuencia por los pobladores para refrescarse, ya que su agua es apta para esta actividad.</p> <p>El estado de conservación de igual manera se encuentra alterado por las distintas variaciones naturales en el ecosistema, y por la falta de interés que el gobierno seccional y provincial. Se puede llegar en vehículo a través de la vía principal de Catamayo hacia Catacocha, en esta vía se sigue un desvío a la altura de Veracruz por una carretera de tercer orden aproximadamente a unos 30 minutos con dirección a Portovelo. Tampoco se cuenta con señalización turística. En caso de no tener vehículo propio se puede viajar en los turnos de cooperativas que salen cada 2 horas a Portovelo.</p>			
Actividades culturales - turísticas: Tomar fotografías y refrescarse en la chorrera			
Recomendaciones: Utilizar ropa cómoda, ropa de baño, llevar gafas, gorra, zapatos deportivos y protector solar			

FUENTE: Observación Directa

ELABORACIÓN: El autor

Cuadro 15 Mirador La Cruz

MIRADOR LA CRUZ			
Categoría: Sitio natural	Tipo: Montaña	Subtipo: Colina	Denominación: Colina
Provincia: Loja	Cantón: Catamayo	Parroquia: Catamayo	Localidad: El Carmen
Fotografía N°			
			
Ubicación: Barrio el Carmen, en Catamayo.			
Fecha de realización: 20 de Diciembre 2013 y 01 de Enero 2014			
<p>Características: También conocida como Colina de la Cruz ya que hace aproximadamente 100 años los Jesuitas colocaron una cruz como referente católico. Hace 9 años la cruz fue reemplazada y todo el entorno adecuado por las autoridades locales, mide 25 metros de alto y en su base se encuentra una pileta, además existe un parque con juegos infantiles, hace poco tiempo está funcionando un asadero que brinda platos típicos del cantón.</p> <p>Otra de sus características considerables es su ubicación ya que se constituye en un mirador desde donde se observa la ciudad de Catamayo.</p> <p>El estado de conservación en este caso es muy aceptable ya que ha existido el interés necesario del gobierno seccional y provincial. Se puede llegar en vehículo hasta el atractivo, pero el sector tampoco cuenta con señalización turística.</p>			
<p>Actividades culturales - turísticas: : Tomar fotografías de Catamayo, caminar por el parque, hacer uso de los juegos infantiles y degustar de la comida típica del Cantón.</p>			
<p>Recomendaciones: Utilizar ropa cómoda, llevar gafas, gorra, zapatos deportivos y protector solar y cámara fotográfica.</p>			

FUENTE: Observación Directa

ELABORACIÓN: El autor

Cuadro 16 Río Guayabal

RIO GUAYABAL				
Categoría: Sitio natural	Tipo: Natural	Fenómeno	Subtipo: natural.	Río Denominación: Rio natural
Provincia: Loja	Cantón: Catamayo	Parroquia: Catamayo	Localidad: Guayabal	
Fotografía N°:				
				
Ubicación: : A 5 km del centro de Catamayo vía a la costa.				
Fecha de realización: 20 de Diciembre 2013 y 01 de Enero 2014				
Características: Su nombre según los historiadores fue adjudicado por la cultura de los Paltas ya que antiguamente a sus alrededores existían gran variedad de plantas de guayaba. Es muy concurrido actualmente ya que es ideal para refrescarse en sus aguas en compañía de familiares y amigos. Lastimosamente los recursos para llegar a este río son limitados, especialmente por la falta de señalización turística.				
Actividades culturales - turísticas: : : Tomar fotografías y refrescarse en sus aguas.				
Recomendaciones: Utilizar ropa cómoda, llevar gafas, gorra, zapatos deportivos, protector solar y traje de baño.				

FUENTE: Observación Directa
ELABORACIÓN: El autor

Cuadro 17 **Río Boquerón**

RIO BOQUERON				
Categoría: Sitio natural	Tipo: Natural	Fenómeno	Subtipo: natural.	Río Denominación: Río Natural
Provincia: Loja	Cantón: Catamayo	Parroquia: Catamayo	Localidad: Boquerón	
Fotografía N°:				
				
Ubicación: : A 15 Km de la cabecera cantonal vía a Cariamanga.				
Fecha de realización: 20 de Diciembre 2013 y 01 de Enero 2014				
<p>Características: Su nombre se deriva de los términos Catay (Aquí), y Mayu (Río Grande), Es el más caudaloso del Cantón, de ahí su importancia, sus aguas provienen del río Piscobamba, y se constituye en el recurso hídrico más imprescindible de los Catamayenses, la concurrencia por parte de turistas es muy numerosa ya que además es apto para balneario. Los recursos para llegar a este río son limitados, especialmente por la falta de señalización turística. El Transporte no es problema ya que por el sector pasan los buses de diferentes empresas de transporte con destino a los demás cantones de la provincia de Loja. Además se cuenta con el servicio de taxis en el cantón Catamayo.</p>				
<p>Actividades culturales - turísticas: Tomar fotografías y refrescarse en sus aguas. Bañarse, Pescar, Caminar a caballo</p>				
<p>Recomendaciones: Utilizar ropa cómoda, llevar gafas, gorra, zapatos deportivos, protector solar y traje de baño.</p>				

FUENTE: Observación Directa
ELABORACIÓN: El autor

Cuadro 18 El Ceibo

ARBOL EL CEIBO				
Categoría: Sitio natural	Tipo: Natural	Fenómeno	Subtipo: natural.	Sitio Denominación: Especie arbórea natural
Provincia: Loja	Cantón: Catamayo	Parroquia: Catamayo	Localidad: Catamayo	
Fotografía N°:				
				
Ubicación: : Catamayo vía a la costa, Barrio Isidro ayora.				
Fecha de realización: 20 de Diciembre 2013 y 01 de Enero 2014				
<p>Características: Posee más de 100 años de antigüedad, aquí se estableció el punto de demarcación para la parroquia de Catamayo. Además es una de las especies más representativas de nuestra provincia de Loja.</p> <p>Se encuentra a 500 mts del parque central de Catamayo vía a la costa, por lo que no existe ningún inconveniente para llegar al mismo.</p>				
Actividades culturales - turísticas: Tomar fotografías.				
Recomendaciones: Utilizar ropa cómoda, llevar gafas, gorra, protector solar y cámara fotográfica.				

FUENTE: Observación Directa
ELABORACIÓN: El autor

Cuadro 19 El Guayural

EL GUAYURAL			
Categoría: Manifestación Cultural	Tipo: Histórico		Subtipo: Petroglifos.
	Denominación: Petroglifos		
Provincia: Loja	Cantón: Catamayo	Parroquia: Catamayo	Localidad: Algarrobera.
Fotografía N°:			
			
Ubicación: : En el Límite del cantón Catamayo y La Algarrobera, en la Loma del tablón, a una altura de 1445 m.s.n.m.			
Fecha de realización: 20 de Diciembre 2013 y 01 de Enero 2014			
<p>Características: Planchas de piedra y granito de 7 y 9 mts de altura. Datan de hace 1500 años y expresan todo tipo de figuras que representan el entorno filosófico de la cultura Paltense como figuras geométricas, antropomorfas, fito glifos, zoo glifos y espirales. Lastimosamente están alteradas por las condiciones climáticas y por la falta de iniciativa de preservación por parte de las autoridades pertinentes.</p> <p>Para llegar a este atractivo es recomendable utilizar los buses interparroquiales que salen cada 15 minutos hasta el barrio La Algarrobera para posteriormente continuar a pie hacia la Loma del Tablón, en donde están los petroglifos. Hay que señalar que no existe señalización turística al atractivo.</p>			
Actividades culturales - turísticas: Tomar fotografías de los glifos. .			
Recomendaciones: Utilizar ropa cómoda, llevar gafas, gorra, zapatos deportivos, protector solar.			

FUENTE: Observación Directa
ELABORACION: El autor

Cuadro 20 Parque Central

PARQUE CENTRAL MARIA AUXILIADORA			
Categoría: Manifestación Cultural	Tipo: Realizaciones Técnicas y Científicas Contemporáneas	Subtipo: Técnica	Obra Denominación: Obra técnica
Provincia: Loja	Cantón: Catamayo	Parroquia: Catamayo	Localidad: Catamayo.
Fotografía N°:			
			
Ubicación: : Catamayo frente a la iglesia María Auxiliadora.			
Fecha de realización: 20 de Diciembre 2013 y 01 de Enero 2014			
<p>Características: Ubicado en el centro de Catamayo. Conformado por espacios verdes, amplios espacios peatonales, Banquillos para descanso, y los monumentos de personajes célebres para el cantón, entre ellos está el Monseñor Ángel Tinoco Ruiz, Moises Alberto Hidalgo Jarrín, Padre Antonio Eliseo Arias y Isabel María Carrión Samaniego. Además existe una antorcha que simboliza la lucha incansable de los Catamayenses, una piscina pequeña con peces, una sala pequeña con fotografías de Catamayo histórico y una oficina de información turística.</p> <p>El parque está bien conservado actualmente y tiene fácil acceso.</p>			
Actividades culturales - turísticas: : Tomar fotografías, caminar y visitar la sala histórica			
Recomendaciones: Utilizar ropa cómoda, llevar gafas, gorra, zapatos deportivos, protector solar.			

FUENTE: Observación Directa
ELABORACIÓN: El autor

Cuadro 21 Parque La Botella

PARQUE LA BOTELLA			
Categoría: Manifestación Cultural	Tipo: Sitios de Descanso y Recreación	Subtipo: Parque.	Denominación: Parque
Provincia: Loja	Cantón: Catamayo	Parroquia: Catamayo	Localidad: Catamayo.
Fotografía N°:			
			
Ubicación: Entrando a Catamayo, Saliendo desde Loja.			
Fecha de realización: 20 de Diciembre 2013 y 01 de Enero 2014			
<p>Características: El Parque lo conforma también un redondel y alrededor del mismo existen bares y discotecas. Es un parque lineal, con plantas ornamentales a sus alrededores.</p> <p>El parque está bien conservado actualmente y tiene fácil acceso, la vía es de primer orden y de mucha circulación vehicular.</p>			
Actividades culturales - turísticas: Tomar fotografías y caminar.			
Recomendaciones: Utilizar ropa cómoda.			

FUENTE: Observación Directa
ELABORACIÓN: El autor

Cuadro 22 Parque El Cuerno de la Abundancia

PARQUE CUERNO DE LA ABUNDANCIA			
Categoría: Manifestación Cultural	Tipo: Sitios de Descanso y Recreación	Subtipo: Parque.	Denominación: Parque
Provincia: Loja	Cantón: Catamayo	Parroquia: Catamayo	Localidad: Catamayo.
Fotografía N°:			
			
Ubicación: Catamayo vía a Cariamanga, en dirección al Aeropuerto. Pasando por la circunvalación			
Fecha de realización: 20 de Diciembre 2013 y 01 de Enero 2014			
<p>Características: Representa la abundancia de producción agrícola del cantón. El mismo cuerno de la abundancia forma parte del escudo de Catamayo y es un elemento de los más simbólicos para el pueblo. Alrededor del parque existen banquillos de descanso y una pequeña pileta. El parque está bien conservado actualmente y tiene fácil acceso. La vía es de primer orden.</p>			
Actividades culturales - turísticas: Tomar fotografías y descansar.			
Recomendaciones Utilizar ropa cómoda.			

FUENTE: Observación Directa
ELABORACIÓN: El autor

Cuadro 23 Parque Buena Esperanza

PARQUE BUENA ESPERANZA			
Categoría: Manifestación Cultural	Tipo: Realizaciones Técnicas y Científicas Contemporáneas	Subtipo: Técnica	Obra Denominación: Parque
Provincia: Loja	Cantón: Catamayo	Parroquia: Catamayo	Localidad: Catamayo.
Fotografía N°:			
			
Ubicación: : A 15 minutos de Catamayo en el sector de Buena Esperanza.			
Fecha de realización: 20 de Diciembre 2013 y 01 de Enero 2014			
Características: El parque está conformado por una Urna con la imagen del Señor de la Buena Esperanza, patrono del sector, además posee banquetillos, áreas verdes y canchas deportivas de indor y vóley. El parque está bien conservado actualmente y tiene fácil acceso. La vía es de tercer orden.			
Actividades culturales - turísticas: : Tomar fotografías, caminar y visitar la sala histórica			
Recomendaciones: Utilizar ropa cómoda, llevar gafas, gorra, zapatos deportivos, protector solar.			

FUENTE: Observación Directa
ELABORACIÓN: El autor

Cuadro 24 Parque San Pedro de la Bendita

PARQUE SAN PEDRO DE LA BENDITA			
Categoría: Manifestación Cultural	Tipo: Sitios de Descanso y Recreación	Subtipo: Parque	Denominación: Parque
Provincia: Loja	Cantón: Catamayo	Parroquia: San Pedro de la Bendita	Localidad: Parque central
Fotografía N°:			
			
Ubicación: : A 30 minutos de Catamayo vía a la costa.			
Fecha de realización: 20 de Diciembre 2013 y 01 de Enero 2014			
<p>Características: Ubicado en el centro de San Pedro y frente a su iglesia matriz, Conformado de espacios verdes, Banquillos de descanso y en el centro una glorieta en donde se realizan eventos para la comunidad. El parque está bien conservado actualmente y tiene fácil acceso. La vía es de primer orden.</p>			
Actividades culturales - turísticas: : Tomar fotografías y caminar			
Recomendaciones: Utilizar ropa cómoda, llevar gafas, gorra, zapatos deportivos, protector solar			

FUENTE: Observación Directa

ELABORACION: El autor

Cuadro 25 Parque Zambí

PARQUE ZAMBI			
Categoría: Manifestación Cultural	Tipo: Sitios de Descanso y Recreación	Subtipo: Parque	Denominación: Parque
Provincia: Loja	Cantón: Catamayo	Parroquia: Zambí	Localidad: Parque central
Fotografía N°:			
			
Ubicación: : Parroquia rural Zambí a 90 minutos de Catamayo			
Fecha de realización: 20 de Diciembre 2013 y 01 de Enero 2014			
<p>Características: Ubicado en el centro de esta parroquia y conformada de espacios verdes, banquillos de descanso y una cancha deportiva acondicionada para indor y vóley. Se encuentra frente a la iglesia de la parroquia. Para llegar a esta parroquia existen empresas de cooperativas que pasan con dirección a Portovelo cada dos horas.</p> <p>El parque está bien conservado actualmente y tiene fácil acceso. la vía es de tercer orden.</p>			
Actividades culturales - turísticas: : Tomar fotografías, caminar y hacer deporte			
Recomendaciones: Utilizar ropa cómoda, llevar gafas, gorra, zapatos deportivos, protector solar			

FUENTE: Observación Directa
ELABORACIÓN: El autor

Cuadro 26 Catamayo

PARROQUIA URBANA CATAMAYO			
Categoría: Manifestación Cultural	Tipo: Histórico		Subtipo: Parque
			Denominación: Parroquia
Provincia: Loja	Cantón: Catamayo	Parroquia: Catamayo	Localidad: Parroquia
Fotografía N°:			
			
Ubicación: : Parroquia de Catamayo A 36 km de la ciudad de Loja			
Fecha de realización: 20 de Diciembre 2013 y 01 de Enero 2014			
<p>Características: Llamada también La Toma que era el nombre de una hacienda, la misma que estaba conformada por una toma de agua que se constituyó en la fuente más importante de abastecimiento de ese tiempo, además la dueña de esta hacienda les concedía terrenos a cambio de que los produzcan a las personas que llegaban en busca de trabajo. Luego llevaría el nombre de Catamayo, que significa río grande.</p> <p>Limita al norte con Chuquiribamba, al sur con Nambacola y parte del Tambo, al este con el cantón Loja y el Tambo, y al oeste con San Pedro. Su Parroquialización se dio mediante sesión extraordinaria del Ilustre Consejo Cantonal de Loja el 25 de Mayo de 1931</p>			
Actividades culturales - turísticas: : Tomar fotografías, caminar, visitar sus parques y degustar de la gastronomía típica del Cantón			
Recomendaciones: Utilizar ropa cómoda, llevar gafas, gorra, zapatos deportivos, protector solar			

FUENTE: Observación Directa
ELABORACIÓN: El autor

Cuadro 27 Parroquia San José

PARROQUIA URBANA SAN JOSÉ				
Categoría: Manifestación Cultural	Tipo: Histórico		Subtipo: Parque	Denominación: Parroquia
Provincia: Loja	Cantón: Catamayo	Parroquia: San José	Localidad: Parroquia	
Fotografía N°:				
				
Ubicación: : Al sur-este a 15 km de la ciudad de Catamayo				
Fecha de realización: 20 de Diciembre 2013y 01 de Enero 2014				
Características: Se la adjudicó como parroquia mediante acuerdo Ministerial Nro. 1015, el 22 de diciembre de 1995 con la participación del Sr. Ángel Zaruma, figurando en el registro oficial Nro. 858 publicado el 9 de enero de 1996, Inaugurada en las instalaciones de la Cooperativa de camionetas 29 de Abril por el ING. Vinicio Suarez. Luego de ser consolidada como Parroquia, se aprueba la nueva directiva de la Junta Parroquial dirigida por el Sr. Jorge Matamoros. Posteriormente el 19 de Marzo del año 2000 es elevada a Parroquia Eclesiástica. En esta Parroquia se encuentra el templo, la escuela 22 de Mayo y el colegio San Juan Bautista.				
Actividades culturales - turísticas: : Tomar fotografías, caminar, visitar sus parques y degustar de la gastronomía típica del Cantón				
Recomendaciones: Utilizar ropa cómoda, llevar gafas, gorra, zapatos deportivos, protector solar				

FUENTE: Observación Directa

ELABORACIÓN: El autor

Cuadro 28 Parroquia El Tambo

PARROQUIA EL TAMBO			
Categoría: Manifestación Cultural	Tipo: Histórico		Subtipo: Parque
Denominación: Parroquia		Provincia: Loja	Cantón: Catamayo
Parroquia: El Tambo	Localidad: Parroquia		
Fotografía N°:			
			
Ubicación: A 30 minutos de la ciudad de Catamayo.			
Fecha de realización: 20 de Diciembre 2013 y 01 de Enero 2014			
Características: Ubicada al sur-este de la cabecera cantonal, a una altura de 1500 m.s.n.m, con una temperatura que fluctúa de 18 a 20 grados centígrados y una extensión de 21.7 km. Limita al norte con la Ciudad de Loja, al sur con Nambacola, al este con Malacatos y al oeste con la ciudad de Catamayo. Es considerada una de las Parroquias más importante ya que la producción agrícola es diversa, se cultiva principalmente el limón, pepino, tomate de árbol, tomate de riñón, yuca, frejol, maíz, pimiento, entre otros. Se consolida como parroquia el 29 de Agosto de 1957, en el gobierno del Dr. Camilo Ponce Enríquez. Y como cantón el 2 de Mayo de 1981			
Actividades culturales - turísticas: : Tomar fotografías, caminar, visitar sus parques y degustar de la gastronomía típica de la parroquia			
Recomendaciones: Utilizar ropa cómoda, llevar gafas, gorra, zapatos deportivos, protector solar			

FUENTE: Observación Directa
ELABORACIÓN: El autor

Cuadro 29 Parroquia San Pedro de la Bendita

PARROQUIA SAN PEDRO DE LA BENDITA			
Categoría: Manifestación Cultural	Tipo: Histórico		Subtipo: Parque
Denominación: Parroquia			Localidad: Parroquia
Provincia: Loja	Cantón: Catamayo	Parroquia: San Pedro de la Bendita	
Fotografía N°:			
			
Ubicación: A 30 minutos de la ciudad de Catamayo			
Fecha de realización: 20 de Diciembre 2013 y 01 de Enero 2014			
Características:			
<p>Esta ubicada al noreste de Catamayo, a 1650 m.s.n.m, con una temperatura que oscila entre los 26 y 28 grados centígrados y comprende una extensión de 24 km.</p> <p>En el año de 1942 se establece como una comuna, posteriormente en el año de 1779 se constituye como parroquia eclesiástica gracias al apoyo del Arzobispo de Cuenca, en 1906 finalmente pasa a ser una parroquia civil siendo su primer Teniente Político el Sr. Carlos Isaac Luzuriaga.</p> <p>Actualmente la población de San Pedro es reconocida por la elaboración de repostería, especialmente roscones y bizcochuelos. Además cultivan café, maní, caña de azúcar, piña, entre otros. Se accede a esta parroquia por una vía de primer orden en dirección a la costa</p>			
Actividades culturales - turísticas: : Tomar fotografías, caminar, visitar su parque, su iglesia y degustar de los tradicionales bizcochuelos y roscones			
Recomendaciones: Utilizar ropa cómoda, llevar gafas, gorra, zapatos deportivos, protector solar			

FUENTE: Observación Directa

ELABORACIÓN: El autor

Cuadro 30 Parroquia Zambí

PARROQUIA ZAMBI			
Categoría: Manifestación Cultural	Tipo: Histórico:	Subtipo: Parque	Denominación: Parroquia
Provincia: Loja	Cantón: Catamayo	Parroquia: Sambi	Localidad: Parroquia
Fotografía Nº:			
			
Ubicación: A 90 minutos de la ciudad de Catamayo vía a Portovelo.			
Fecha de realización: 20 de Diciembre 2013 y 01 de Enero 2014			
Características:			
<p>Goza de un clima cálido tropical, con una extensión de 53.73 km², Limita al norte con la unión de las quebradas Inguna y Pilares conformando la quebrada de Chiguango, al sur con Olmedo por la quebrada de Tambara, al este con la Loma del Toro, y al oeste con la quebrada de Tambara.</p> <p>Gracias a la participación del Dr. Néstor Benjamín Correa en calidad de presidente de la Junta Parroquial y al Diputado Lojano Edgar Garrido se logra la Parroquialización de Zambí el 21 de Julio de 1983, y posteriormente el 25 de Septiembre de 1998 es elevada a Parroquia Eclesiástica.</p> <p>Actualmente la mayoría de sus habitantes han emigrado especialmente a la ciudad de Loja por motivos laborales por lo que se evidencia una población disminuida, pero a pesar de ello aquí se genera la producción principalmente de café de muy buena calidad, que luego de ser cosechado es llevado a Zaruma para procesarlo y comercializarlo. Además Zambí posee un restaurante perteneciente a la Sra. Luz Encalada, en donde se puede degustar principalmente del seco de gallina.</p> <p>Para llegar a Zambí el acceso es a través de una vía de tercer orden con dirección a Portovelo en cooperativas que salen cada dos horas</p>			
Actividades culturales - turísticas: Tomar fotografías, caminar, hacer uso del restaurante y visitar su parque.			
Recomendaciones: Utilizar ropa cómoda, llevar gafas, gorra, zapatos deportivos, protector solar			

FUENTE: Observación Directa

ELABORACIÓN: El autor

Cuadro 31 Parroquia Guayquichuma

PARROQUIA GUAYQUICHUMA			
Categoría: Manifestación Cultural	Tipo: Histórico:		Subtipo: Parque
Denominación: Parroquia		Provincia: Loja	Cantón: Catamayo
Parroquia: Guayquichuma		Localidad: Parroquia	
Fotografía N°:			
			
Ubicación: A 3 horas de la ciudad de Catamayo.			
Fecha de realización: 20 de Diciembre 2013 y 01 de Enero 2014			
<p>Características: Ubicada al sureste de Catamayo, con un clima cálido húmedo y una temperatura que oscila entre los 15 a 20 grados centígrados. Está a una altitud de 1310 m.s.n.m. Esta parroquia tuvo su origen en uno de sus barrios más poblados llamado El Prado, en 1930 se edificó la iglesia y 5 años más tarde se construyó el convento parroquial junto a la iglesia.</p> <p>El 29 de Agosto de 1957 se la denomina como Parroquia, y una de sus principales características es su producción agrícola, aquí se cultiva la piña, café, maní, guineo entre otros productos</p>			
Actividades culturales - turísticas: Tomar fotografías, caminar, hacer uso del restaurante y visitar su parque.			
Recomendaciones: Utilizar ropa cómoda, llevar gafas, gorra, zapatos deportivos, protector solar			

FUENTE: Observación Directa
ELABORACIÓN: El autor

Cuadro 32 Aniversario Catamayo.

ANIVERSARIO DE CATAMAYO			
Categoría: Manifestación Cultural	Tipo: Acontecimientos Programados	Subtipo: Manifestación	Denominación: Parroquia
Provincia: Loja	Cantón: Catamayo	Parroquia: Catamayo	Localidad: Parroquia
Fotografía N°:			
			
Ubicación: Ciudad de Catamayo			
Fecha de realización: 22 de mayo 2013			
Características:			
<p>La fiesta de cantonización dura todo el mes de Mayo, comienza con la elección de la reina de cada barrio, así como su Madre Símbolo, y la Elección de la reina del Cantón.</p> <p>El 22 de Mayo es el día propicio para la celebración de cantonización, por lo que algunas instituciones educativas, la industria y empresas de transporte en general brindan a la ciudadanía un desfile con carros alegóricos. En horas de la tarde continúan con la sesión solemne para culminar la noche con un baile popular que suele estar acompañado con orquestas reconocidas en la provincia.</p> <p>Además se presentan en el transcurso del mes competencias deportivas, de motocross y automóviles como parte de las fiestas de Catamayo.</p> <p>El transporte para llegar al cantón no es problema ya que existen cooperativas de transporte que pasan cada 30 minutos por este destino</p>			
Actividades culturales - turísticas: Tomar fotografías, caminar, degustar de la gastronomía y asistir a los eventos culturales y bailes populares que brindan los distintos barrios del cantón.			
Recomendaciones: Utilizar ropa cómoda, llevar gafas, protector solar			

FUENTE: Observación Directa

ELABORACIÓN: El autor

Cuadro 33 Parroquialización San Pedro de la Bendita

PARROQUIALIZACIÓN SAN PEDRO DE LA BENDITA			
Categoría: Manifestación Cultural Cívico	Tipo: Acontecimientos Programados	Subtipo: Manifestación	Denominación: Parroquia
Provincia: Loja	Cantón: Catamayo	Parroquia: San Pedro	Localidad: Parroquia
Fotografía N°:			
			
Ubicación: San Pedro de la Bendita			
Fecha de realización: 18 de mayo de 2013			
Características: Se la celebra el 18 de Mayo en San Pedro de la Bendita y como parte de esta celebración se puede observar un desfile con carros alegóricos y en la noche se ofrece un baile popular con la participación de varios grupos musicales, además se encienden juegos pirotécnicos, vaca loca y quema de un castillo. Para llegar a esta parroquia se puede tomar un bus de la Cooperativa Catamayo o buses que van con destino a la Costa			
Actividades culturales - turísticas: Tomar fotografías, caminar, y disfrutar del baile popular.			
Recomendaciones: Utilizar ropa cómoda, llevar gafas, protector solar			

FUENTE: Observación Directa

ELABORACIÓN: El autor

Cuadro 34 Parroquialización El Tambo

PARROQUIALIZACIÓN EL TAMBO			
Categoría: Manifestación Cultural Cívico	Tipo: Programados	Subtipo: Manifestación	Denominación: Fiestas Parroquia
Provincia: Loja	Cantón: Catamayo	Parroquia: El Tambo	Localidad: Parroquiales
Fotografía N°:			
			
Ubicación: Parroquia El Tambo a 30 minutos de la Ciudad de Catamayo			
Fecha de realización: 10 de agosto de 2013			
Características: Se celebra el 10 de Agosto iniciando con una Eucaristía, además en el transcurso del día se efectúan juegos deportivos y por la tarde la sesión solemne, finalmente por la noche se brinda un baile popular con grupos musicales. Para llegar a esta Parroquia se puede utilizar las tradicionales Chivas que salen desde Catamayo cada hora. La vía hacia esta Parroquia es de primer orden			
Actividades culturales - turísticas: Tomar fotografías, caminar, observar los juegos deportivos y participar del baile popular			
Recomendaciones: Utilizar ropa cómoda, llevar gafas, protector solar			

FUENTE: Observación Directa

ELABORACIÓN: El autor

Cuadro 35 Parroquialización Zambí

PARROQUIALIZACIÓN ZAMBI			
Categoría: Manifestación Cultural Cívico	Tipo: Acontecimientos Programados	Subtipo: Manifestación	Denominación: Fiesta Parroquial
Provincia: Loja	Cantón: Catamayo	Parroquia: Zambí	Localidad: Parroquia zambí
Fotografía N°:			
			
Ubicación: A 90 minutos de la Ciudad de Catamayo en la Parroquia Zambí			
Fecha de realización: 19 de julio de 2013			
Características: Se celebra el 19 de julio de cada año, dando inicio con una Eucaristía, posteriormente una sesión solemne, juegos deportivos y en la noche juegos pirotécnicos, vaca loca, quema del castillo y en baile popular. Para llegar a esta Parroquia se debe hacer uso de una de las Cooperativas que van hacia Portovelo. La vía es de tercer orden.			
Actividades culturales - turísticas: Tomar fotografías, caminar, disfrutar de los eventos deportivos, de los juegos pirotécnicos y del baile popular.			
Recomendaciones: Utilizar ropa cómoda, llevar gafas, protector solar			

FUENTE: Observación Directa

ELABORACIÓN: El autor

Cuadro 36 Parroquialización Guayquichuma

PARROQUIALIZACIÓN DE GUAYQUICHUMA			
Categoría: Manifestación Cultural Cívico	Tipo: Programados	Subtipo: Manifestación	Denominación: Fiesta Parroquial
Provincia: Loja	Cantón: Catamayo	Parroquia: Guayquichuma	Localidad: Parroquia Guayquichuma
Fotografía N°:			
			
Ubicación: A 3 horas de la Ciudad de Catamayo.			
Fecha de realización: 29 de agosto de 2013			
Características: Se celebra el 29 de Agosto de cada año y es organizada por los pobladores de la Parroquia, en el transcurso de la mañana se realizan juegos deportivos y tradicionales y en la noche se ofrecen juegos pirotécnicos, quema del castillo, vaca loca y baile popular. Se puede llegar a esta Parroquia utilizando el mismo transporte que pasa por Zambi a Portovelo.			
Actividades culturales - turísticas: Tomar fotografías, caminar, participar de los juegos tradicionales y del baile por la noche			
Recomendaciones: Utilizar ropa cómoda, llevar gafas, protector solar			

FUENTE: Observación Directa

ELABORACIÓN: El autor

Cuadro 37 Peregrinación de la Virgen del Cisne

PEREGRINACIÓN DE LA VIRGEN DEL CISNE			
Categoría: Manifestación Cultural Cívico	Tipo: Programados	Subtipo: Manifestación	Denominación: Fiesta cantonal
Provincia: Loja	Cantón: Loja	Parroquia: Sucre	Localidad: Loja
Fotografía N°:			
			
Ubicación: San Pedro de la Bendita, Catamayo y Loja			
Fecha de realización: 20 de agosto de 2013			
Características: La peregrinación comienza el 17 de Agosto de cada año y es considerada una de las más grandes del Ecuador, participan alrededor un millón y medio de devotos. Se inicia en La Basílica del Cisne, posteriormente llega hasta San Pedro y finalmente hasta Catamayo. El 20 de agosto en la madrugada, aproximadamente a las 05:00 sale hacia su destino final, la ciudad de Loja, arribando a la misma entre las 16:30 y 17:30, en donde pesara 72 días para retornar a su Basílica el primero de Noviembre. El recorrido de esta peregrinación comprende 72,2 Km			
Actividades culturales - turísticas: Tomar fotografías, caminar, participar de los juegos tradicionales y del baile por la noche			
Recomendaciones: Utilizar ropa cómoda, llevar gafas, protector solar			

FUENTE: Observación Directa

ELABORACIÓN: El autor

Cuadro 38 Eliseo Arias Carrión

ELISEO ÁRIAS CARRION			
Categoría: Manifestación Cultural	Tipo: Realizaciones Técnicas y Científicas Contemporáneas	Subtipo: Obra técnica	Denominación: Centro recreacional
Provincia: Loja	Cantón: Catamayo	Parroquia: Catamayo	Localidad: Guayabal
Fotografía N°:			
			
Ubicación: A 5 km de la Ciudad de Catamayo vía a la costa. Latitud: 9°52'04", Longitud: 67°86'50"			
Fecha de realización: 20 de Diciembre 2013 y 01 de Enero 2014			
Características: Es un complejo recreacional que ofrece al visitante tanto nacional como extranjero servicios de parqueadero, con capacidad para 250 vehículos, bar restaurante, sala de uso múltiple para reuniones y convenciones con capacidad para 250 personas y, área de recreación, la cual posee tres piscinas con dos toboganes, Canchas deportivas para la práctica de juegos populares como baloncesto, indor, fútbol y vóley; Juegos infantiles; Zona de camping con grandes espacios verdes para esparcimiento de los visitantes; Chozones, edificados en cemento con techumbre de paja, cada uno equipado con una parrilla para la preparación de alimentos. Además posee estanques piscícolas. Los costos de ingreso son accesibles; el valor es de setenta y cinco centavos de dólar para adultos y cincuenta centavos para niños; y si se desea disfrutar de otras instalaciones del centro recreativo como el área de piscina y tobogán se debe cancelar dos dólares para adultos y un dólar para los niños.			
Actividades culturales - turísticas: Tomar fotografías, caminar, participar de los juegos tradicionales y del baile por la noche			
Recomendaciones: Utilizar ropa cómoda, llevar gafas, protector solar y traje de baño.			

FUENTE: Observación Directa
ELABORACIÓN: El autor

Cuadro 39 Aguamania

AGUAMANIA			
Categoría: Manifestación Cultural	Tipo: Realizaciones Técnicas y Científicas Contemporáneas	Subtipo: Obra técnica	Denominación: Centro recreacional
Provincia: Loja	Cantón: Catamayo	Parroquia: Catamayo	Localidad: Guayabal
Fotografía N°:			
			
Ubicación: A 5 km de la Ciudad de Catamayo vía a la costa. Latitud: 95°52'04" Longitud: 67°86'50"			
Fecha de realización: 20 de Diciembre y 01 de Enero			
Características: Es un centro recreativo particular que ofrece como uno de sus principales atractivos los toboganes más grandes de la provincia de Loja, además posee servicio de hospedaje, pesca deportiva, baño turco, canchas deportivas, restaurante, bar, piscinas para adultos y niños, vivero, parqueadero y zona de juegos infantiles. La infraestructura del parque está en muy buenas condiciones. El costo actualmente es 4 dólares para adultos y 2 dólares para niños menores a 12 años			
Actividades culturales - turísticas: Tomar fotografías, caminar, participar de los juegos tradicionales y del baile por la noche			
Recomendaciones: Utilizar ropa cómoda, llevar gafas, protector solar y traje de baño.			

FUENTE: Observación Directa
ELABORACIÓN: El autor

2.4.-Infraestructura

2.4.1.- Alojamiento.-

Cuadro 40 Sector Hotelero

SECTOR HOTELERO					
NOMBRE	GERENTE	TIPO	DIRECCIÓN	PLAZAS	TELÉFONO
VALLE VERDE	Sra. Narcisa de Jesús Luzuriaga	Hostal	Isidro Ayora y 1ro de Mayo	22	2676510
TURIS	Sr. Carlos Ordoñez	Hostal	Av. Isidro Ayora y 24 de Mayo	20	2677126
CÁMARA DE COMERCIO	Sr. Rolando Neira	Hostal Residencia	Av. Catamayo y Eugenio Espejo	27	2677253
GRANADA	Sr. Tomas Neira	Hostal Residencia	Eugenio Espejo y 24 de Mayo	44	980767673
REINA DEL CISNE	Sra. Melva Montero	Hostal Residencia	Isidro Ayora y Av. Catamayo	44	2677414
ROSSANA	Sr. Washington Semperigue	Hostal Residencia	Av. Isidro Ayora	24	2677006
SAN FRANCISCO	Sr. Luís Achig	Hostal Residencia	Av. Isidro Ayora	15	993072574
AGUAMANIA	Ing. Eddy Riofrío	Hostería	Av. Isidro Ayora. Km 25 vía a la costa	45	2556338
BELLA VISTA	Lic. Marlene Cisneros Sánchez	Hostería	Trapichillo	38	2556235
CAMPO ALEGRE	Ing. Galo Segarra	Hostería	Av. Isidro Ayora Km 1 1/2 vía a la costa	22	2677814
LAS BUGANVILLAS	Sr. Armando Galdemán	Hostería	Km 7 vía a Cariamanga	18	2582293
LOS ALMENDROS	Ing. Jorge Guerrero	Hostería	Av. Isidro Ayora Km 1 1/2 vía a la costa	38	2677293
ROSAL DEL SOL	Ing. David Rojas	Hostería	Av. Eliseo Arias Km. 1 Vía a la costa	30	2676517
MARCJHONAS	Sr. Marco Jaramillo	Hotel	Av. Isidro Ayora y 24 de Mayo	90	2677631
ENCANTO DEL SUR	Sr. Javier Cabrera	Hotel	24 de Mayo y Eugenio Espejo	30	2678188
GRAN CESAR	Sr. Wilmer Stalin Jaramillo	Hotel	Av. Isidro Ayora y 24 de Mayo	50	2677454
CIUDAD DE CATAMAYO	Dr. Wilmer Bustamante	Hotel	1ro de Mayo y Bolívar	52	2677295
BOQUERÓN	Sr. Calixto Bolívar Chamba	Motel	Km 7 vía a Cariamanga	20	999644622

Elaboración: El autor

2.4.2.- Restauración

Cuadro 41 Restaurantes

RESTAURANTES				
NOMBRE	GERENTE	DIRECCIÓN	PLAZA	TELÉFONO
''PP'S''	Sra. Ana Chamba	Av. Catamayo y Eugenio Espejo	20	2678427
ASADOS LOJANITO	Sr. César Lojano	Av. Isidro Ayora y 18 de Agosto	35	2678407
BACHITA	Sra. Lina Valarezo	Av. Isidro Ayora y 18 de Noviembre	24	2677073
BACHITA II	Sr. Fabián Jaramillo	Isidro Ayora y 24 de Mayo	36	2677631
CECINAS AHAHÍ	Sra. María Chamba	Isidro Ayora y Av. Catamayo	12	990674998
CECINAS DIVINO NIÑO	Sra. Gloria Pogo	Av. Catamayo	30	988642691
CECINAS EL EXQUISITO SABOR	Sra. Imelda Palta	Av. Catamayo e Isidro Ayora	35	985214872
CECINAS MARY	Sra. María Castillo	Isidro Ayora y Av. Catamayo	12	2678304
CECINAS MICHELLE	Sra. Luz Guillermina Medina	Buena Esperanza	18	2677777
CECINAS SUQUITO	Sra. Marcia Cano	Av. Catamayo	30	992448661
CECINAS VIEJO LUCHO	Sr. Luis Padilla	Av. Isidro Ayora y Av. Catamayo	18	992489694
CIRUELOS	Sra. Eny Chamba	Av. Isidro Ayora a 1 Km del Ingenio Monterrey	40	992373543
DON LEO	Sr. Leonel Bustamante	Av. Isidro Ayora	40	2677286
EL FORASTERO	Sra. Lorena Córdova	Av. Isidro Ayora y 18 de Noviembre	20	981784659
EL GOURMET	Sra. Carmita Galván	Av. Isidro Ayora	25	2677454
EL RINCÓN DEL SAZÓN	Sra. Tatiana Bejarano	Av. Isidro Ayora y Av. Catamayo	20	2677669
EVENTUAL	Sra. Josefa Atoche	San José frente al colegio Juan Bautista	20	2678324
HEYBRAJAN'S	Sra. Ana Ramirez	Av. Catamayo y Eugenio espejo	20	989112111
KARITO	Sra. Esperanza Luna	San Pedro	20	3027811
LA ESQUINA DEL SABOR	Hnas de la Providencia	San Jose	16	2677230
LA GRAN CECINA	Sra. Julia Ojeda	Av. Isidro Ayora y Av. Catamayo	26	2677172
LILIA	Sra. Lilia Tituaña	Av. Catamayo y Mercadillo	20	2677090
LO TÍPICO DE CATAMAYO	Sr. Levin Torres	Av. Isidro Ayora y Av. Catamayo	22	2677172
MARISQUERÍA MAR AZUL	Sra. Rosario Chamba	Av. Isidro Ayora	40	2676945
MARISQUERÍA REINA DEL CISNE	Sra. María Sambrano	Av. Isidro Ayora y 18 de Noviembre	35	980897457
MESÓN DEL VALLE	Sra. Fanny Jaramillo	Sucre y 10 de Agosto	24	2676037
NICOLE	Sra. Fanny Suing	San Pedro	12	3026773
PARRILLADAS LOJANITO	Sr. Cesar Lojano	Av. Isidro Ayora y 18 de Noviembre	36	2678407
PAVI POLLO SUCURSAL III	Sr. Miguel Saraguro	Av. Isidro Ayora	40	2677839
POLLOS EL CAMPEÓN	Sra. Mercedes Ortega	Av. Isidro Ayora y Av. Catamayo	25	2677585
SAN VICENTE	Sra. María Ludeña	San Pedro	12	987720526
TÍPICO	Sr. Lester Araujo	Av. Isidro Ayora y 18 de Noviembre	32	2677173
TOMEÑITA	Sr. Segundo Villavicencio	Av. Isidro Ayora y Sucre	28	2678083

2.4.3.- Heladerías

Cuadro 42 Heladerías

HELADERIAS			
NOMBRE	GERENTE	DIRECCIÓN	TELÉFONO
"Reina del Cisne"	Mónica Reascos	Av. Isidro Ayora -Av. Catamayo	2677697
"ICE Planet"	Luis Gonzales	Av. Isidro Ayora -18Noviembre	987909228
"Topsi"	Ana Quinde	Bolívar y 9 de Octubre	2677-127
"Snobis"	Galo Terán	Bolívar y Av. Catamayo	993642331

Elaboración: El autor

2.4.4.- Centros de diversión

Cuadro 43 Centros de Diversión

CENTROS DE DIVERSIÓN			
NOMBRE	GERENTE	DIRECCIÓN	TELÉFONO
Bar "BUBAS"	Angelita Espinoza	Av. Eliseo Arias Carrión y 24 de Mayo	2676505
Bar "Bucanero"	Alfredo Valarezo	Isidro Ayora y Abdón Calderón	959490905
Bar "Corazón Partido"	Mireya Merizalde	Barrio La Vega	992264173
Bar "Tornado"	Noralma Machuca	Sucre y 10 de Agosto	sn
Bar Karaoke "Los Techos"	Carmen Paredes y Catalina Yaguana	8 de diciembre – Sucre y Bolívar	2677843
Discoteca "Latín Brothers"	Edwin Valdivieso	Av. Isidro Ayora – 12 de Octubre	2677384
Discoteca "Orland's"	Orlando Paredes	Av. Isidro Ayora – Abdón Calderón	969309706
Discoteca "Stragos"	Maritza Gualaquisa	Alonso de Mercadillo y Chile	2676428
Discoteca "Tornado"	Hugo Machuca	Sucre y 10 de Agosto	sn

Elaboración: El autor

2.4.5.- Centros de recreación

Cuadro 44 Centros de Recreación

CENTROS DE RECREACIÓN			
NOMBRE	GERENTE	DIRECCIÓN	TELÉFONO
AGUAMANIA	Ing. Eddy Riofrio	Av. Isidro Ayora Km. Vía a la costa	2676733
ELISEO ARIAS CARRIÓN	Municipio de Catamayo	Av. Isidro Ayora Km 5 1/2 vía a la costa	2677209
VÍCTOR MANUEL PALACIOS ULLUARI	Municipio de Catamayo	Vía a Cariamanga Km. 6	2677209

Elaboración: El autor

2.5.- Gastronomía

Entre el menú de la cocina catamayense se puede degustar:

Cecina: Es la carne de chanco finamente cortada, secada al sol, adobada con ajo, sal y luego asada a la brasa, se sirve acompañada de yuca y encebollado.

Seco de chivo: plato muy codiciado por muchos lojanos, se sirve con arroz blanco, yuca, cerveza o chicha de jora. Sopa de grano, sopa con arveja verde y guineo y un buen aguacate.

Arveja con guineo: es una deliciosa sopa que se la prepara con guineo y arveja seca, remojada con anterioridad y cocinada, se le agrega queso, refrito y cilantro al gusto se sirve acompañada de aguacate.

Caldo de gallina criolla: esta delicia se la prepara con gallina criolla, se le agrega a la olla, agua, aliño y todo se cose conjuntamente con la gallina, se le agrega sal al gusto a fuego alto.

Masapanes y tortillas de maíz: es un pan elaborado con harina de maíz y panela, se lo pone al horno durante 30 minutos y está listo para ser degustado, esta delicia de bocado la prepara en la parroquia de San Pedro de la Bendita.

Bizcochuelos: En la preparación se utiliza harina de maíz, huevos criollos, azúcar, sal, manteca y polvo de hornear. Después de mezclar bien los ingredientes esta masa es vertida en unos moldes de papel para finalmente ser colocados cuidadosamente en horno de leña.

2.6.- Folklor

La principal manifestación cultural son las peleas de gallos en la Parroquia de San Antonio de las Aradas y algunos otros caseríos que cuentan con sus propias galleras o lugares de peleas, donde se pone a prueba la fortaleza de los gallos así como las apuestas. Las costumbres aún vigentes son las religiosas, estas consisten en rezar y seguir novenas. Existen otras como la kermés, bazares, bingos que sirven para recoger fondos.

La producción artesanal es poca en la confección de alforjas, jergas, cobijas, bordados, vestidos, sogas de cabuya, talabartería; esto debido a la fuerte competencia de la manufactura en serie por industrias nacionales y extranjeras.

Es importante hacer notar que algunas de estas costumbres se están perdiendo y dando paso a nuevas costumbres practicadas principalmente de los jóvenes, quienes traen o reciben influencias de otros lugares.

2.7.- Realizaciones técnicas o artísticas contemporáneas

En la cabecera cantonal se cuenta con el Ingenio Monterrey Azucarera Lojana "M.A.L.CA.", la cual es una de las fábricas productivas más grandes, y reconocidas a nivel nacional. La producción de esta industria lojana se basa principalmente de los cultivos más prominentes del cantón como es la caña de azúcar. El producto final pasa por un control de calidad para ser distribuido a nivel nacional

2.8.- Análisis de la demanda turística

Cuadro 45 Ingreso de visitantes

INGRESO DE VISITANTES A CATAMAYO				
MES	AÑO 2010	AÑO 2011	AÑO 2012	AÑO 2013
ENERO	18825	15110	13661	13695
FEBRERO	39386	7479	34399	29305
MARZO	6924	15969	9716	10308
ABRIL	8139	6164	10042	8146
MAYO	15142	11630	11491	12444
JUNIO	11434	10875	14601	10981
JULIO	21831	22152	20260	20633
AGOSTO	42860	43394	48808	42312
SEPTIEMBRE	26882	27008	29675	26828
OCTUBRE	10393	8979	9920	9470
NOVIEMBRE	8537	12601	9867	10103
DICIEMBRE	12362	13950	14285	13580
TOTAL	222715	195311	226725	207804

Elaboración: El autor

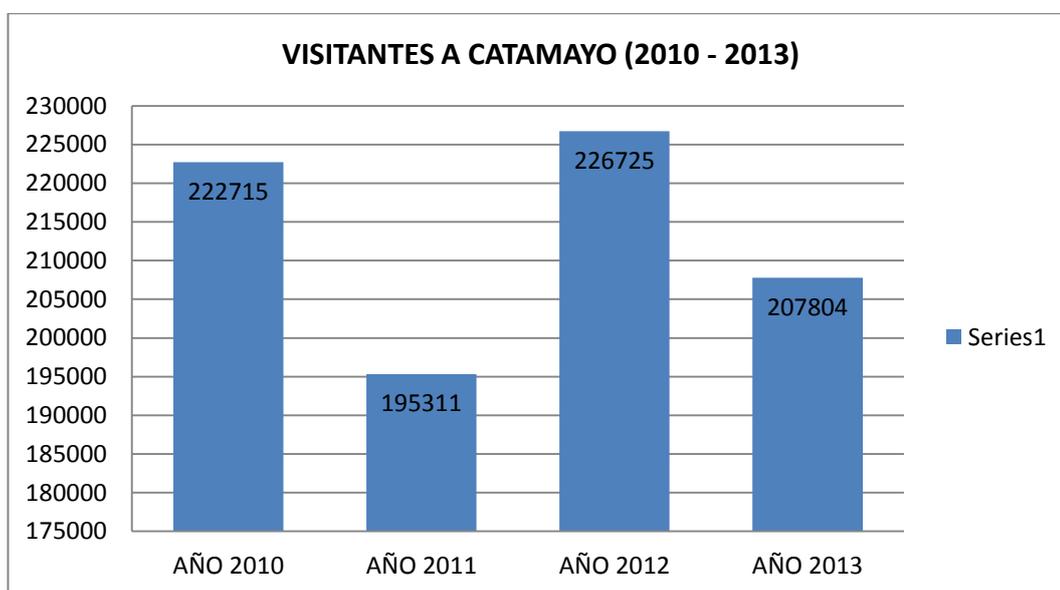
Fuente: ITUR Catamayo, Aguamania.

Para la obtención de los datos acerca del ingreso de visitantes, fue necesario primeramente solicitar al ITUR de Catamayo la información que ellos poseen, y en donde solamente consta el número de personas que ingresan año a año al Complejo Recreacional Eliseo Arias Carrión, ya que está a cargo del GAD municipal de Catamayo, quien en base a esas cifras planifica y emite los boletines turísticos del sector, dejando de considerar a los visitantes que se desplazan hacia el Centro Recreacional Aguamania por problemas entre ambas partes, lo que lastimosamente sesga los datos estadísticos importantes para una mejor planificación turística de Catamayo. Es por ello que se pudo conseguir de ambas partes los registros

correspondientes y así generar datos más exactos en lo que al número de visitantes hacia este cantón se refiere.

Según la información recopilada en los últimos cuatro años los visitantes a Catamayo viajan con mayor frecuencia en temporada de feriados y vacaciones, es decir en los meses de carnaval y agosto. Lamentablemente si observamos el cuadro podemos ver que en el año 2013 el número de turistas disminuyeron con relación al año que le antecede, siendo justamente el año 2012 en el que más visitantes se han recibido en el sector.

Ilustración 3 Visitantes de los últimos 4 años



Elaboración: El autor
Fuente: INEC 2010

2.9.- 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 letrización.

2.10.- Comunicaciones

En este punto cabe resaltar que las principales vías de comunicación son terrestres.

El Servicio telefónico en todas las parroquias, es mayoritariamente teléfonos inalámbricos dados por la CNT.

En cuestión de telefonía móvil tienen el servicio de telefonía Claro, Alegro, Movistar y CNT.

Los periódicos que llegan a la cabecera cantonal son La Hora, El Universo, Crónica de la Tarde, Extra, El Comercio y Centinela.

2.10.1.-Telecomunicaciones

Cuadro 46 Telecomunicaciones

TELECOMUNICACIONES			
NOMBRE	GERENTE	DIRECCIÓN	TELÉFONO
CNT	Sra. Melania Burneo	Av. Isidro Ayora	2677104
CLARO	Sr. Fernando Valarezo	Av. Isidro Ayora	2676871
RADIO BOQUERON	Sr. Marlon Torres	Av. Isidro Ayora y 1 de Mayo	2677096
RADIO WG MILENIUM	Sra. Gilda carrión	El Porvenir	2676036
SEMILLAS DE AMOR	Dr. Hector Figueroa	Bolívar y Eugenio espejo	2678598
DIARIO LA HORA	Sr. Ignacio Reza	Bolívar y Eugenio Espejo	2677985
MULTICANAL	Dr. Diego Jaramillo	Trapichillo	2677087

Elaboración: El autor

2.11.- Empresas de transporte

Cuadro 47 Transporte

EMPRESAS DE TRANSPORTE		
NOMBRE	PRESIDENTE	DIRECCIÓN
BUSES URBACARD	Sr. Alberto Usho	18 de Agosto y Eugenio Espejo
LA VEGA	Sr. Pablo Aguirre	Eugenio Espejo
PATRONA DEL CISNE	Sr. Hector trujillo	Av. Catamayo y Bolívar
1RO DE MAYO	Sr. Milton Romero	24 de Mayo y Av. Isidro Ayora
SAMPEBITA	Sr. Rómulo Boris	San Pedro de la Bendita
RIO GUAYABAL	Sr. Victor Espinoza	Av. Catamayo y Av. Isidro Ayora
TAXIS LA TOMA	Sr. Enrique santos	Av. Isidro Ayora y 24 de Mayo
TRANSPORTES CATAMAYO	Sr. Daniel Carrión	Av. Isidro Ayora y Av Catamayo
VALLE EXPRESS	Sr. Jose Luis Cuenca	Eugenio Espejo
VALLE HERMOSO	Sr. Angel Constante	Bolívar y 24 de Mayo
29 DE ABRIL	Sr. Cesar Armijos	24 de Mayo y Bolívar
VENCEDORES DEL VALLE	Sr. Manuel Aguilar	9 de Octubre

Elaboración: El autor

2.12.- Accesibilidad

La vía de comunicación corresponde a la panamericana Sur que se une a la cabecera provincial con el límite internacional cantón Macará, la red vial cuenta con un camino rápido cuyo mantenimiento periódico está a cargo del Ministerio de Obras Públicas.

2.13.- Análisis de la competencia

Cuadro 48 Malacatos

PRINCIPALES ZONAS CON LAS QUE COMPETIRA	QUE PRODUCTOS OFRECE EN EL MERCADO	PUNTOS FUERTES Y DÉBILES DE LAS ZONAS COMPETIDORAS	SUGERENCIAS PARA APROVECHAR LOS PUNTOS DÉBILES	SUGERENCIAS PARA CUBRIR LOS PUNTOS FUERTES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Parroquia rural Malacatos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Infraestructura hotelera ▪ Restaurantes ▪ Recreación ▪ Atractivos naturales y culturales ▪ Aviturismo ▪ Cabalgatas ▪ Transporte terrestre ▪ Vías de acceso ▪ Servicios Básicos ▪ Servicios de salud ▪ Microempresas ▪ Señalización vial ▪ Seguridad 	<p>Puntos Fuertes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Infraestructura de servicios turísticos ▪ Rutas de ciclismo y Aviturismo ▪ Demanda de visitantes extranjeros ▪ Presencia del Parque Nacional Podocarpus "Reserva de la Biósfera" ▪ Centro de estudios ornitológicos ▪ Centro de interpretación ambiental ▪ Oficinas de información turística <p>Puntos Débiles:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Falta de señalización turística ▪ Falta de un programa de conservación ecológica 	<p>En cuanto a la Falta de señalización turística:</p> <p>Las autoridades competentes deberían gestionar para que se lleve a cabo la respectiva señalización turística en los atractivos de la parroquia Malacatos, de esta manera el turista podrá desplazarse de manera rápida y confiable a los atractivos existentes.</p> <p>Falta de un programa de conservación ecológica:</p> <p>Llevar a cabo en su totalidad el proyecto de Conservación ecológica en la comunidad</p>	<p>Infraestructura de servicios turísticos</p> <p>El gobierno cantonal de Catamayo debería poner más atención en el mejoramiento de infraestructura y vialidad de sus atractivos naturales y culturales.</p> <p>Presencia del Parque Nacional Podocarpus Centro de estudios ornitológicos Centro de interpretación ambiental</p> <p>Dentro de la parroquia El Tambo existen vestigios culturales que datan del siglo XVI y XVII del período incaico las autoridades competentes deberían gestionar con el Instituto Nacional de Patrimonio Cultural para rescatar y dar mayor relevancia a estos atractivos culturales. El mismo que también se podría convertir en un centro de estudios arqueológicos para la región Sur.</p>

Elaboración: El autor

Cuadro 49 Vilcabamba

PRINCIPALES ZONAS CON LAS QUE COMPETIRA	QUE OFRECE EN EL MERCADO	PRODUCTOS EN EL	PUNTOS FUERTES Y DÉBILES DE LAS ZONAS COMPETIDORAS	SUGERENCIAS PARA APROVECHAR LOS PUNTOS DÉBILES	SUGERENCIAS PARA CUBRIR LOS PUNTOS FUERTES
<p>Parroquia rural Vilcabamba</p> <p>Parroquia rural Vilcabamba</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Infraestructura hotelera ▪ Restaurantes ▪ Recreación ▪ Comercio ▪ Servicios de salud ▪ Atractivos naturales y culturales ▪ Rutas turísticas ▪ Circuitos turísticos ▪ Paseos a caballo ▪ Aviturismo ▪ Senderismo ▪ Transporte terrestre ▪ Vías de acceso ▪ Servicios Básicos ▪ Servicios de salud ▪ Información turística ▪ Señalización Turística y vial ▪ Guías locales de viaje y operadoras 		<p>Puntos Fuertes</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Valle de la Longevidad ▪ Presencia del Parque Nacional Podocarpus "Reserva de la Biósfera" ▪ Centro de estudios ornitológicos de interpretación ambiental ▪ Rutas turísticas de servicios turísticos ▪ Infraestructura de servicios turísticos ▪ Demanda de visitantes extranjeros. ▪ Guías nativos <p>Puntos Débiles:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pérdida de identidad cultural, debido a los extranjeros radicados en el valle. ▪ Manejo no adecuado de atractivos naturales (Cerro Mandango) ▪ Venta o arriendo de terrenos en elevados precios. 	<p>En cuanto a pérdida de identidad cultural</p> <p>Se debería capacitar a niños y jóvenes de la parroquia Vilcabamba, para que no pierdan y rescaten su cultura, costumbres, tradiciones y puedan ser transmitidas a las futuras generaciones.</p> <p>Manejo no adecuado de atractivos naturales (Cerro Mandango)</p> <p>El cerro por ser propiedad de un solo dueño, no se ha dado el respectivo manejo adecuado, no existe una infraestructura adecuada al lugar, señalización turística, control de los desechos y seguridad. El propietario debería prestar mayor atención debido a que es uno de los atractivos relevantes del valle.</p> <p>En cuanto a Venta o arriendo de terrenos en elevados precios</p> <p>Autoridades competentes deberían establecer normas y reglamentos para que se vendan o arrienden terrenos en precios no muy elevados.</p>	<p>Valle de la Longevidad</p> <p>Debido a la cercanía de las parroquias Vilcabamba y Malacatos, Catamayo posee un clima con las mismas condiciones, este factor se debería aprovechar para que las autoridades competentes traten de difundir mediante medios de comunicación la presencia del clima apto para personas con enfermedades cardiovasculares sean jóvenes o adultos.</p> <p>Presencia del Parque Nacional Podocarpus "Reserva de la Biósfera"</p> <p>Centro de estudios ornitológicos</p> <p>Centro de interpretación ambiental</p> <p>Dentro de la parroquia El Tambo existen vestigios culturales que datan del siglo XVI y XVII del período incaico las autoridades competentes deberían gestionar con el Instituto Nacional de Patrimonio Cultural para rescatar y dar mayor relevancia a estos atractivos culturales El mismo que también se podría convertir en un centro de estudios arqueológicos para la región Sur.</p> <p>Rutas turísticas</p> <p>Se debería gestionar con el Departamento de Turismo del cantón Catamayo para realizar proyectos donde se pueda dar la creación de rutas o corredores turísticos aprovechando la presencia de atractivos naturales y culturales del cantón.</p> <p>Infraestructura de servicios turísticos</p> <p>Las autoridades competentes de Catamayo deben invertir en el mejoramiento de infraestructura y vialidad de sus atractivos naturales y culturales.</p> <p>Variedad de atractivos turísticos y Demanda de visitantes extranjeros</p> <p>Gestionar la elaboración de un plan de marketing que servirá para la respectiva promoción y difusión de los atractivos naturales y culturales existentes en el cantón.</p>

Elaboración: El autor

2.14.- Conclusiones del Capítulo 2

De los resultados analizados se puede llegar a las siguientes conclusiones:

- El cantón Catamayo, cuenta con 32 atractivos naturales: y culturales, lo que le permitirá a futuro mejorar la oferta turística cantonal en base a una promoción cultural de atractivos y fiestas culturales.
- La mayoría de los atractivos turísticos con los que cuenta Catamayo son de jerarquía I, lo que impide el buen desarrollo económico de las empresas turísticas de la zona, sin embargo se puede mejorar la calidad de la estructura de los atractivos turísticos
- Las vías de acceso a la mayoría de los atractivos son deficientes, dificultando la visita de los turistas, además de no constar con señalética vial, ni turística adecuada, sin embargo hay que hacer la diferencia en cuanto a los sitios de la ciudad de Catamayo
- Las condiciones climáticas de Catamayo son muy similares a las de Vilcabamba y Malacatos, lo que genera una oportunidad para incrementar el flujo de visitantes si las entidades municipales desarrollan estrategias para la promoción y difusión del cantón.
- Catamayo cuenta con facilidades turísticas necesarias como alojamiento, alimentación y transporte, por lo que es de gran importancia aprovechar dicha infraestructura para motivar al visitante a que pernocte, y de esta manera dinamizar la economía del sector turístico en la zona.
- La información que reposa en la Unidad de Información turística de Catamayo en lo que a número de visitantes se refiere, es errada, ya que solo toman en cuenta el número de personas que llegan al Centro Recreacional Municipal Eliseo Árias Carrión, descartando puntos importantes de concentración de turistas, como el Centro Recreacional Aguamania. **(Ver Anexo 11)**
- Según la información levantada, es evidente que el organismo encargado de promover la actividad turística en Catamayo, no cumple a cabalidad con su función, ya que los datos estadísticos y de empresas turísticas que funcionan en el cantón, están desactualizadas, lo que requiere una actualización constante de dicha información.

- La temporada alta y baja en el sector está bien definida lo que se puede observar en el análisis de la demanda turística en Catamayo, en donde se identifica que en época de carnaval y vacaciones de agosto es en donde el flujo de turistas se incrementa considerablemente.
- De acuerdo a la jerarquización de atractivos Catamayo cuenta con un atractivo de jerarquía III, conocido como la peregrinación de la Virgen de El Cisne, de características religiosas, lo que provoca la concentración de visitantes justamente en agosto, generando en este mes ingresos económicos importantes para las empresas turísticas del sector.

Capítulo 3 DESARROLLO DE LAS ETAPAS DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.

3.1.- FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS

Propuesta estratégica del Centro Recreacional Aguamania.

En la Planeación Estratégica que contempla el segundo objetivo de este trabajo investigativo, se determinaron las estrategias en base primeramente a la recopilación de información de la empresa tanto de su macro entorno como de su micro entorno, con lo que se hizo un análisis de cómo estos pueden influir en el funcionamiento de Aguamania, también fue necesaria la entrevista al administrador, la encuesta aplicada a los empleados y la encuesta aplicada a los visitantes. Se utilizó además la fórmula que nos permitió conocer cuántas encuestas se deberían aplicar para la realización óptima de este trabajo y el análisis FODA, con el que se puede determinar la fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la empresa, también se pudo elaborar la matriz de combinación de factores de donde finalmente se sacaron las estrategias para desarrollar el Plan. A continuación se detalla la resolución de este capítulo.

3.1.1.- Determinación de la muestra.

La determinación del tamaño de la muestra aplicada se la obtuvo mediante la fórmula, la misma que proporciono los siguientes datos:

n = tamaño de la muestra

N = tamaño de la población (**57549 visitantes**) de acuerdo a los registros de Aguamania de los últimos 4 años.

1 = constante

(e) = margen de error

$$n = \frac{N}{1 + e^2 (N)}$$

$$n = \frac{57549}{1 + (0,05)^2 * 57549}$$

$$n = \frac{57549}{1 + 143.8725}$$

$$n = \frac{57549}{144.8725}$$

$$n = 397.2389514918$$

n = 397 Encuestas.

Se utilizó el registro de ingreso de visitantes del último año (2013) al Centro recreacional Aguamania, cuyo número fue de 57549 visitantes, luego se procedió a aplicar la fórmula estadística para determinar con exactitud el número de encuestados, su aplicación y la distribución geográfica.

3.1.2.- Entrevista realizada al administrador del parque recreacional Aguamania.

1.-Cuáles son las quejas más comunes de los visitantes del Parque.

Las quejas más frecuentes están vinculadas directamente al Área de Alimentos y Bebidas, especialmente en lo que tiene que ver con los tiempos de servicio al cliente y la poca variedad de platos existentes en la carta.

2.-Ha tenido inconvenientes con el personal de Aguamania con el que trabaja.

No, al contrario, el personal viene trabajando desde hace diez años sin ningún inconveniente.

3.-Considera usted que el Parque Recreacional tiene competencia.

La competencia de Aguamania es indirecta ya que al brindar varios servicios como el de restauración, recreación y hospedaje permite que las empresas dedicadas específicamente a cada uno de estos servicios en Catamayo, se conviertan en competidores para el Centro Recreacional.

4.- Porque cree que el visitante elige el Parque Recreacional Aguamania.

Porque la empresa está posicionada en el mercado hace más de diez años y cada año se realizan eventos diferentes para el visitante.

5.- Actualmente se cuenta con un plan estratégico.

No actualmente no se tiene un plan estratégico.

6.- Existe una definición clara de los objetivos, funciones y tareas de cada persona en Aguamania.

Sí, se ha elaborado anteriormente manuales de funciones para cada puesto y cada uno de los empleados cumple un rol específico en cada una de las áreas.

7.- Se capacita constantemente al personal a su cargo.

Sí, este componente se lo trabaja continuamente dentro de la empresa.

8.- Cuales considera usted que son las oportunidades para el Parque.

La poca infraestructura de los competidores en comparación a Aguamania.

9.- Qué fortalezas destaca de Aguamania.

Capacitación constante

Trabajadores polifuncionales

Posee una buena cartera de clientes

10.- Qué debilidades ha detectado en la empresa.

Área de Alimentos y Bebidas.

11.- Cuáles son las amenazas que tiene el Parque.

Entrada de nuevos competidores en Malacatos y el apoyo de las autoridades en direccionar los recursos para el valle de la longevidad en temas de turismo.

12.- Cree usted que la estructura organizacional que Aguamania tiene es adecuada.

Aguamania cuenta con una estructura que ha permitido el buen funcionamiento de la empresa, pero se podría mejorar en este criterio.

13.- Como considera la ubicación de Aguamania.

La ubicación es estratégica por estar en una vía principal de primer orden y que a su vez conecta con muchos puntos tanto en la provincia como para la región costa y además el clima es muy agradable en este sector.

14.- Que se debe hacer para que la demanda de visitantes mejore continuamente.

Articular una comercialización de los productos que ofrece la empresa eficientemente, especialmente en temporadas bajas.

15.- A través de qué medios de difusión se da a conocer los servicios que presta Aguamania.

Se ha dejado de hacer difusión a través de los medios tradicionales como radio y televisión para hacer énfasis en las redes sociales porque mucha gente a través de estos medios pide información e inclusive se ha vendido los productos de Aguamania de esta manera y con éxito.

16.- Cuenta con organigramas estructural funcional y de posición.

Sí, la empresa posee un organigrama tradicional con el cual se ha venido trabajando.

17.- Cuenta la empresa con manuales administrativos como: manual de bienvenida, manual de funciones.

Manuales de funciones y de reglamentación sí existen, pero de bienvenida no.

18.- Cuenta la empresa con filosofía empresarial.

Sí, la empresa cuenta con una filosofía planteada en las planificaciones de años anteriores, lo que no se ha podido es cumplirla.

19.- Como incide a su empresa la tasa de intereses bancarios, la inflación, la pobreza, el desempleo.

Si bien es cierto la empresa ha venido generando plazas de trabajo directa e indirectamente, pero falta mucho interés por parte del gobierno en incentivar a las empresas a seguir invirtiendo ya que el tema de los créditos presenta altas tasas de intereses lo que dificulta mucho el decidir gestionarlos.

20.- Como incide en su empresa el desarrollo tecnológico actual.

De manera positiva ya que facilita algunos procesos.

21.- Como contribuye la empresa a reducir el impacto ambiental.

La empresa ha implementado algunos procesos ambientales como por ejemplo la clasificación de la basura y con ello los mismos empleados de la empresa han sacado beneficios económicos de este tipo de actividades vendiendo botellas, plásticos y papel. Además minimizan la reducción de químicos en los cultivos que ellos manejan.

22.- Como se relaciona la empresa con los proveedores.

La relación actualmente es buena y estable. Se manejan buenos créditos y buenos productos.

23.- Que estrategias está utilizando para enfrentar a la competencia.

Dar un servicio personalizado, ya que la empresa al ser de carácter familiar siempre están al frente de la misma y en estrecho contacto con los clientes, algo que el resto de los competidores no lo aplican ya que los dueños por lo general pasan en la ciudad de Loja delegando funciones a terceros.

24.- Que barreras a creado la empresa para impedir que ingresen al mercado otros competidores.

Ninguna, siempre se ha tratado inclusive de fomentar reuniones con el resto de empresarios y lamentablemente no ha habido la colaboración, más bien la existencia de la competencia siempre se la ha considerado como algo bueno.

25.- Conoce si existen productos sustitutos que estén utilizando frecuentemente los visitantes en otras empresas.

Existe algunos productos que otras empresas brindan al público, ventajosamente el segmento de mercado es diferente, por lo que no incide en la cartera de clientes que se maneja en Aguamania desde hace varios años.

3.1.3.- Encuesta aplicada a los visitantes del centro recreacional

1.- Edad

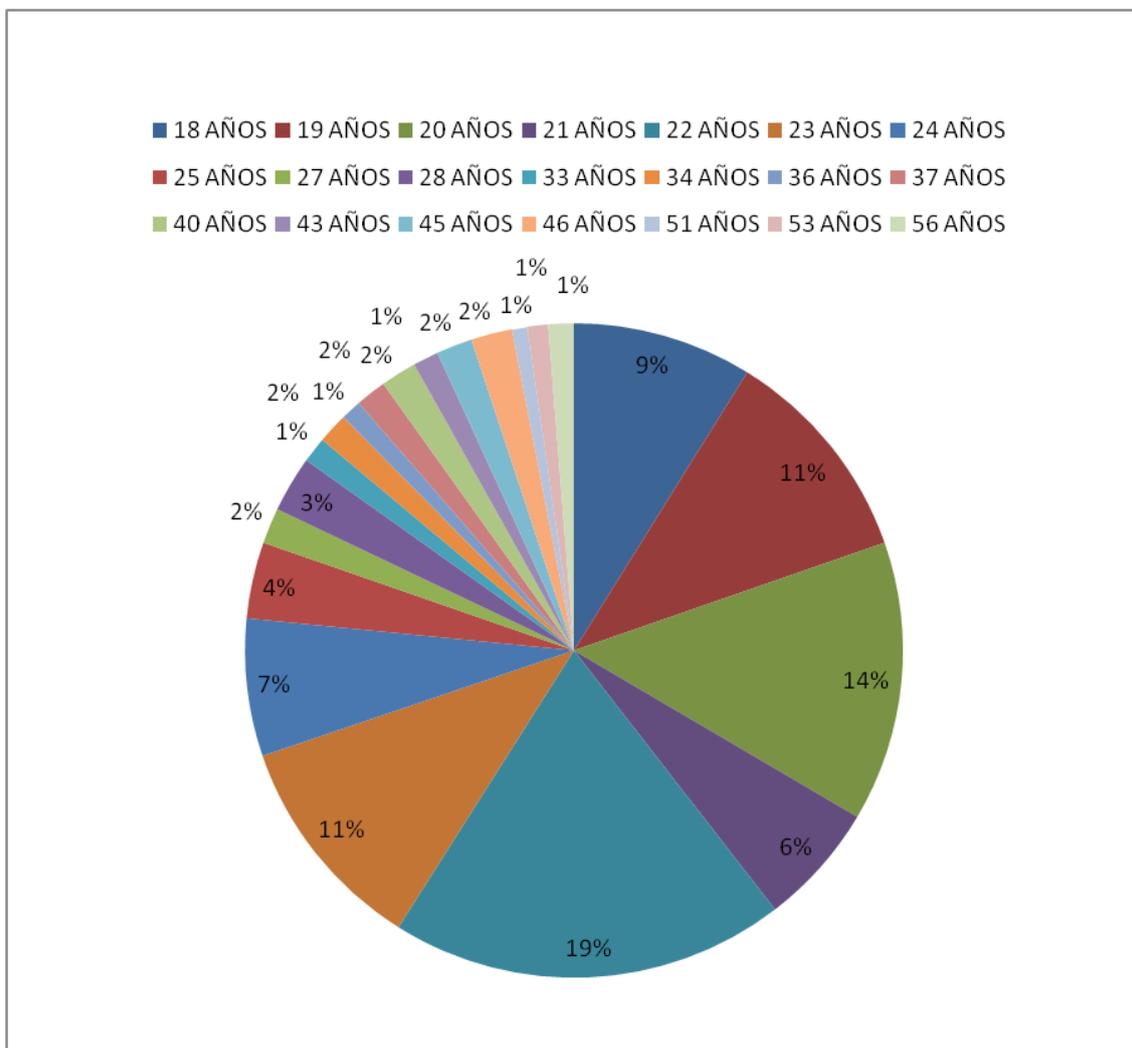
Cuadro 50 Edades de los visitantes al Centro recreativo Aguamania.

GRUPOS DE EDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
18 AÑOS	35	9%
19 AÑOS	43	11%
20 AÑOS	55	14%
21 AÑOS	24	6%
22 AÑOS	77	19%
23 AÑOS	43	11%
24 AÑOS	27	7%
25 AÑOS	15	4%
27 AÑOS	7	2%
28 AÑOS	11	3%
33 AÑOS	5	1%
34 AÑOS	6	2%
36 AÑOS	4	1%
37 AÑOS	6	2%
40 AÑOS	7	2%
43 AÑOS	5	1%
45 AÑOS	7	2%
46 AÑOS	8	2%
51 AÑOS	3	1%

53 AÑOS	4	1%
56 AÑOS	5	1%
TOTAL	397	100%

Fuente: Encuestas a los visitantes
Elaboración: El autor

Ilustración 4 Edades de los visitantes al Centro recreativo Aguamania.



Fuente: Cuadro No.51 Edad
Elaboración: El autor

INTERPRETACIÓN.

De acuerdo a los datos observados en la ilustración número 4, las personas que más acuden al Centro recreacional Aguamania son las comprendidas entre los 19 y 22 años de edad. Esto puede ser debido a que los servicios que

existen en este Parque demandan una actividad física importante. Por ello los grupos de personas de edades mayores van en menor número.

2.- Género

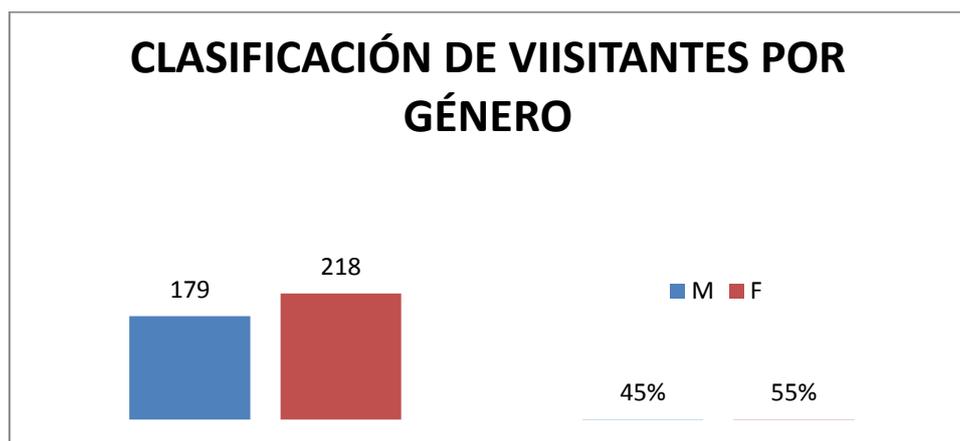
Cuadro 51 Clasificación de los visitantes al Centro recreacional Aguamania por Género.

GÉNERO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
M	179	45%
F	218	55%
	397	100%

Fuente: Encuestas a los visitantes

Elaboración: El autor

Ilustración 5 Clasificación de los visitantes al Centro recreacional Aguamania por Género.



Fuente: Cuadro No.52 Género

Elaboración: El autor

INTERPRETACIÓN.-

De acuerdo a los resultados obtenidos se deduce que al ser mayor el número de personas de género femenino que visitan Aguamania con un 55% (218 mujeres), el poder de decisión para escoger el lugar de recreación puede recaer en este grupo, lo que es importante conocer a la hora de promocionar el Centro.

3.- Lugar de procedencia

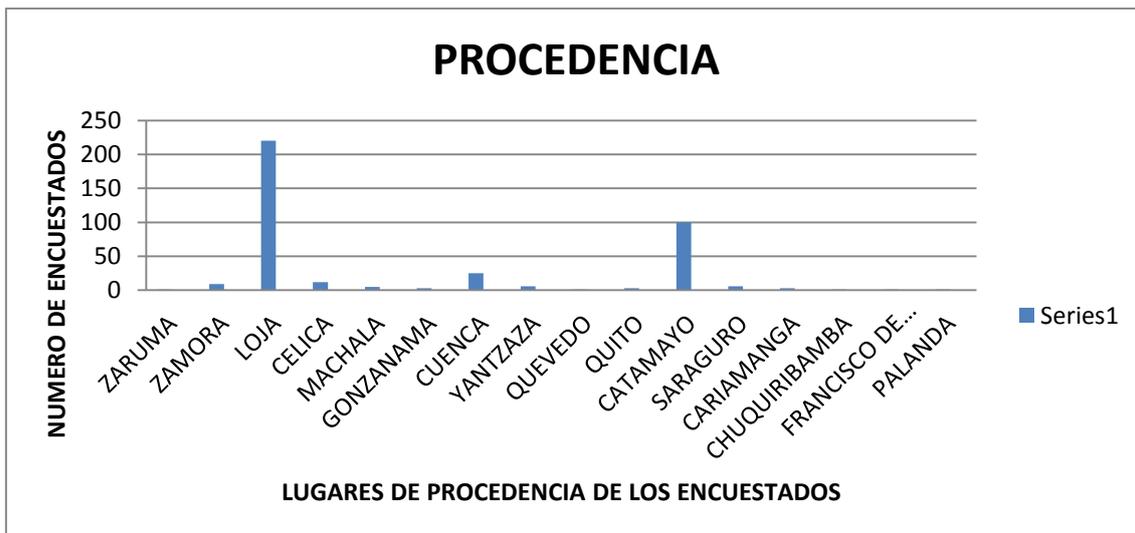
Cuadro 52 Procedencia

LUGAR DE PROCEDENCIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ZARUMA	1	0,3%
ZAMORA	9	2,3%
LOJA	220	55,4%
CELICA	12	3,0%
MACHALA	5	1,3%
GONZANAMA	3	0,8%
CUENCA	25	6,3%
YANTZAZA	6	1,5%
QUEVEDO	1	0,3%
QUITO	3	0,8%
CATAMAYO	100	25,2%
SARAGURO	6	1,5%
CARIAMANGA	3	0,8%
CHUQUIRIBAMBA	1	0,3%
FRANCISCO DE ORELLANA	1	0,3%
PALANDA	1	0,3%
TOTAL	397	100%

Fuente: Encuestas a los visitantes

Elaboración: El autor

Ilustración 6 Lugar de Procedencia



Fuente: Cuadro No.53 Procedencia

Elaboración: El autor

INTERPRETACIÓN.- Además de saber que la mayoría de los visitantes son jóvenes y de género femenino, también podemos determinar de acuerdo a estos datos que un 55,4% (220 personas) son Lojanos, seguido de los habitantes del cantón Catamayo con un 25,2% (100 o personas), y Cuencanos con un 6,3% (25 PERSONAS). El resto de visitantes en su mayoría corresponden a Celica, Gonzanamá, Cariamanga, Zaruma, Zamora, Machala, Yantzaza, Quevedo, Quito, Saraguro, Chuquiribamba, Francisco de Orellana, y Palanda. Estos datos son de suma importancia para ir definiendo el perfil de los visitantes y así poder direccionar correctamente la imagen de Aguamania, con el ánimo de atraer más visitantes e incrementar los ingresos económicos del Centro recreacional.

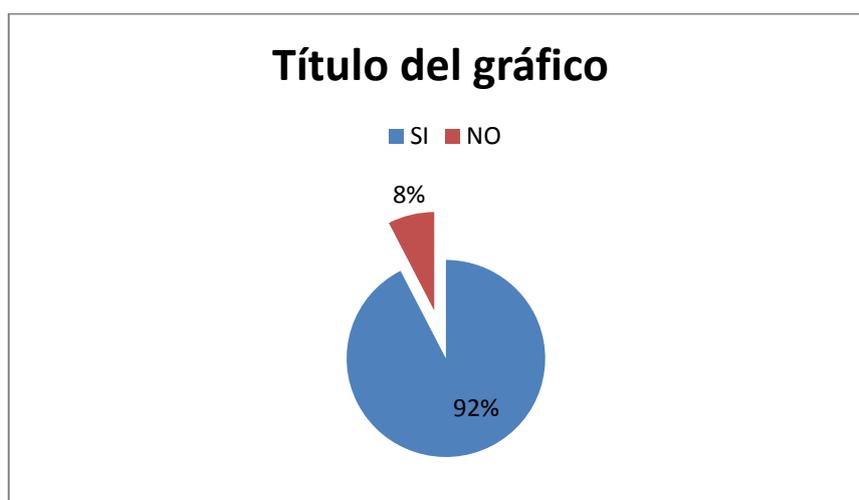
4.- Conoce usted cuales son los servicios que ofrece el Centro Recreacional Aguamania.

Cuadro 53 Conoce usted los servicios que ofrece Aguamania?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	367	92%
NO	30	8%
TOTAL	397	100%

Fuente: Encuestas a los visitantes
Elaboración: El autor

Ilustración 7 Conoce usted los servicios que ofrece Aguamania?



Fuente: Cuadro No.54 Servicios que ofrecen
Elaboración: El autor

INTERPRETACIÓN.- Según los datos obtenidos se puede inferir que la mayoría de los visitantes conocen los servicios que presta el Centro Recreacional con un 92%, mientras que el 8% de los visitantes no lo saben. Es decir que 30 personas desconocen qué actividades se pueden realizar en Aguamania. Una de las causas puede ser que precisamente no conocen todavía las instalaciones.

5.- Como califica usted los servicios que presta el Centro Recreacional.

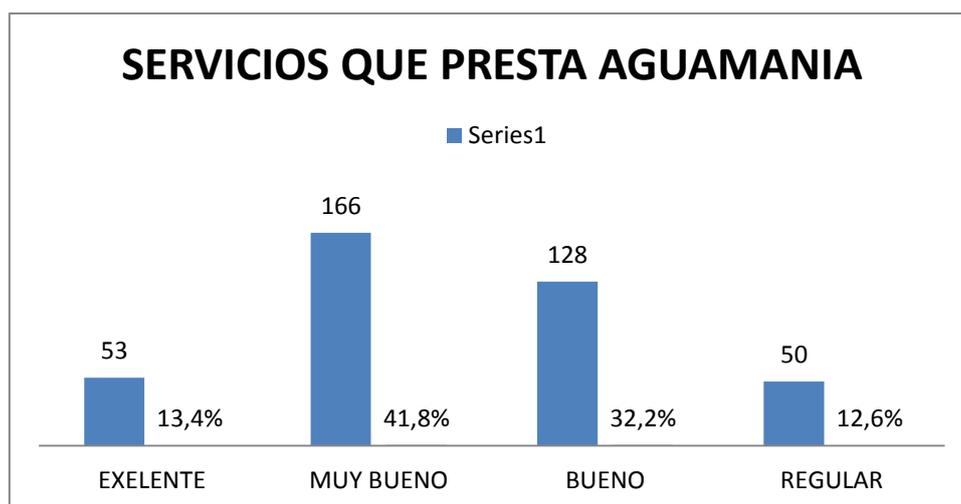
Cuadro 54 Valoración de servicios

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	53	13,4%
MUY BUENO	166	41,8%
BUENO	128	32,2%
REGULAR	50	12,6%
TOTAL	397	100%

Fuente: Encuestas a los visitantes

Elaboración: El autor

Ilustración 8 Valoración de servicios



Fuente: Cuadro No.55 Servicio

Elaboración: El autor

INTERPRETACIÓN.

El 41,8% de los visitantes consideran que el servicio recibido en Aguamania es muy bueno, mientras que el 32% manifiesta que es bueno, consecutivamente con un 12,6% de representación opinan que el servicio es regular, y solamente un 13,4% creen que es excelente. La presente información recoge los criterios desde el punto de vista del cliente, por lo que deducimos que lo ideal sería que la mayoría hubiese calificado de excelente el servicio ofrecido, pero dadas las circunstancias nos damos cuenta que es imperante mejorar la atención y servicio al cliente en el Centro Recreacional.

6.- De los servicios que ofrece Aguamania, indique en orden de importancia cuales utiliza con frecuencia. Siendo 1 el más importante y 10 el menos importante.

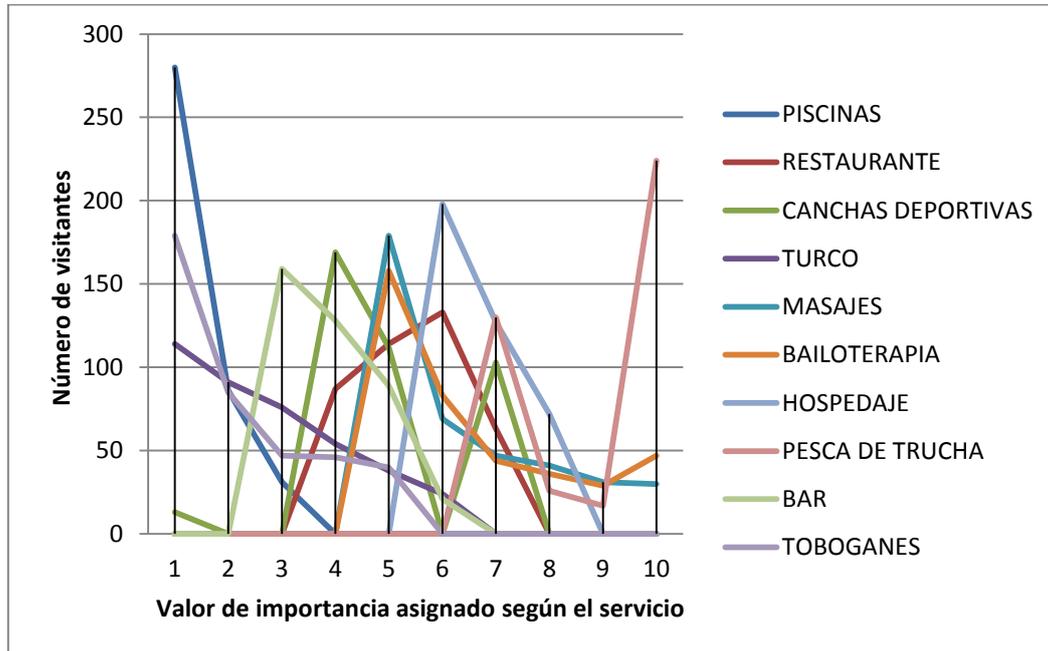
Cuadro 55 Valoración de los servicios que ofrece Aguamania

6.- De los servicios que Ofrece Aguamania, señale cuales utiliza durante su visita. Siendo 1 el más usado y 10 el menos usado.											
PONDERACIÓN SEGÚN EL USO (1 MÁS USADO Y 10 MENOS USADO)											
Nro.	SERVICIO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	PISCINAS	280	86	31	0	0	0	0	0	0	0
2	RESTAURANTE	0	0	0	87	114	133	63	0	0	0
3	CANCHAS DEPORTIVAS	13	0	0	169	112	0	103	0	0	0
4	TURCO	114	91	76	54	38	24	0	0	0	0
5	MASAJES	0	0	0	0	179	69	47	41	31	30
6	BAILOTERAPIA	0	0	0	0	158	83	44	36	29	47
7	HOSPEDAJE	0	0	0	0	0	198	127	72	0	0
8	PESCA DE TRUCHA	0	0	0	0	0	0	130	26	17	224
9	BAR	0	0	159	128	89	21	0	0	0	0
10	TOBOGANES	179	85	47	46	40	0	0	0	0	0

Fuente: Encuestas a los visitantes

Elaboración: El autor

Ilustración 9 Valoración de los servicios que ofrece Aguamania.



Fuente: Encuestas a los visitantes
Elaboración: El autor

INTERPRETACIÓN

Según los datos recopilados en la encuesta realizada a los visitantes del Parque Recreativo se puede observar que los servicios de preferencia o los más usados son específicamente las piscinas de adultos, ya que la mayoría de los encuestados calificó con 1 este servicio, posteriormente está el servicio de toboganes, esto se debe al grado de complejidad que existe en este servicio ya que especialmente es para jóvenes, por la velocidad y el grado de inclinación aquí se evidencia, el tercer servicio es el de turco, que justamente guarda estrecha relación con las piscinas y que además ofrece al usuario propiedades medicinales por funcionar con eucalipto. Como 4 servicio se encuentra el Bar de Aguamania, el mismo que está ubicado estratégicamente frente a las piscinas de adultos y anexo a los demás servicios. Las canchas deportivas ocupan el 5to lugar de preferencia de los visitantes las mismas que generalmente son utilizadas antes de las piscinas y toboganes pero no por ello lo consideran como los más usado, es por ello que la encontramos en esta posición. El Restaurante ocupa el 6to lugar, esto se debe principalmente al alto

número de competidores que existen en Catamayo, especialmente lo que más se ofrece en estos lugares es comida típica y almuerzos en general, por ello la mayoría prefiere comer antes de ingresar al Parque Recreacional. En 7mo lugar encontramos el servicio de Masajes, el mismo que se ofrece indirectamente ya que se les facilita una cabaña a los especialistas de forma gratuita para que ellos atiendan a los visitantes dentro de Aguamania todos los fines de semana, cabe recalcar que este servicio es pagado y depende de las tarifas establecidas por los oferentes del servicio. Lo mismo sucede con la bailoterapia que ocupa el 8vo lugar y se lo ofrece todos los fines de semana con la diferencia que no es cobrado, es decir los que ingresan al Parque recreativo pueden participar libremente de las sesiones que existen en todo el día. En 9no lugar está el servicio de hospedaje que por lo general se lo utiliza en carnaval o feriados, pero siempre está disponible en caso de que algún turista requiera de este servicio denominado Hostería Villaficus. Hay que destacar que existe una entrada privada para los clientes que deseen hospedarse, accediendo gratuitamente al Parque recreativo.

Finalmente el servicio de pesca ocupa el 10mo lugar por ser al igual que el servicio de hospedaje el menos usado por los visitantes. Cabe recalcar que esta fue una iniciativa que tuvo su origen en los actuales dueños y se la implemento más por un gusto particular por esta actividad y por sus costos bajos de mantenimiento.

En los cuadros e ilustraciones que se muestran a continuación, se detallan cada uno de los servicios aquí explicados para una comprensión más profunda en lo que a este análisis se refiere.

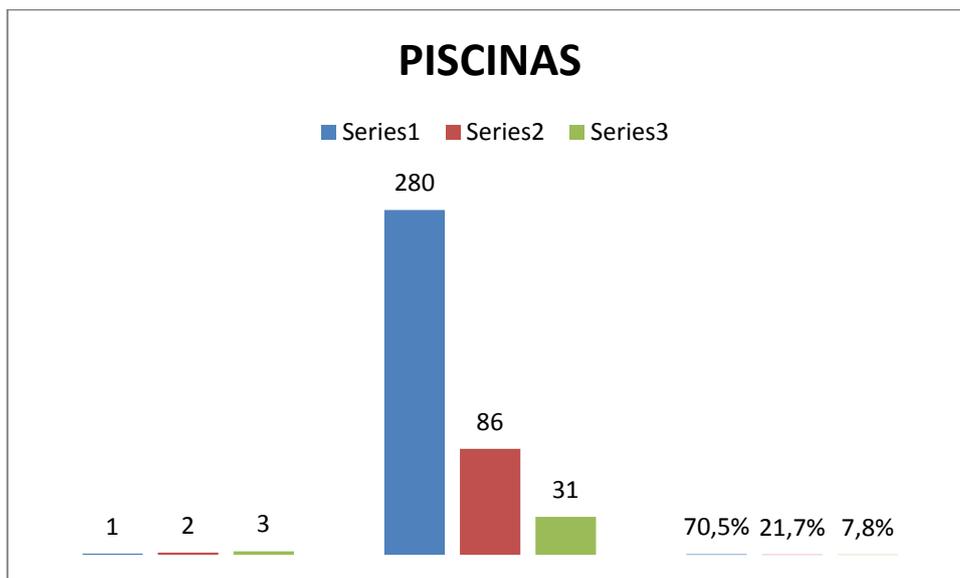
Cuadro 56 Piscina

PISCINAS		
ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
1	280	70,5%
2	86	21,7%
3	31	7,8%
	397	100%

Fuente: Encuestas a los visitantes

Elaboración: El autor

Ilustración 10 Piscina



Fuente: Cuadro No.56 Piscina
Elaboración: El autor

INTERPRETACIÓN

De la encuesta aplicada se puede considerar que el 70,5% utiliza la primera alternativa un 21,7% la segunda alternativa y un 7,8% la tercera alternativa.

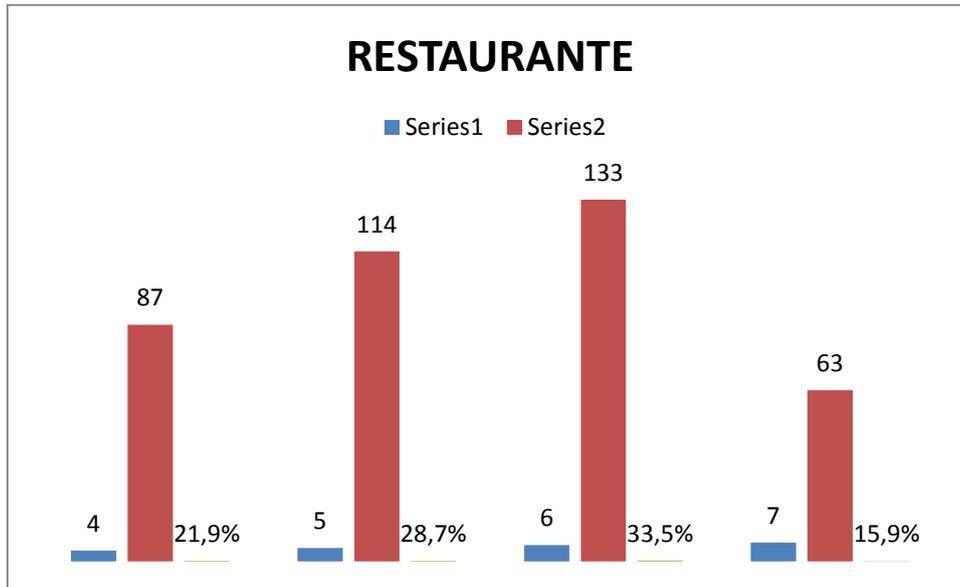
Se puede deducir que los turistas que visitan el centro utilizan el servicio de piscina la primera alternativa siendo la mejor para los que pernoctan en el centro

Cuadro 57 Restaurante

RESTAURANTE		
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
4	87	21,9%
5	114	28,7%
6	133	33,5%
7	63	15,9%
TOTAL	397	100,0%

Fuente: Encuestas a los visitantes
Elaboración: El autor

Ilustración 11 Restaurante



Fuente: Cuadro No.57 Restaurante
Elaboración: El autor

Interpretación

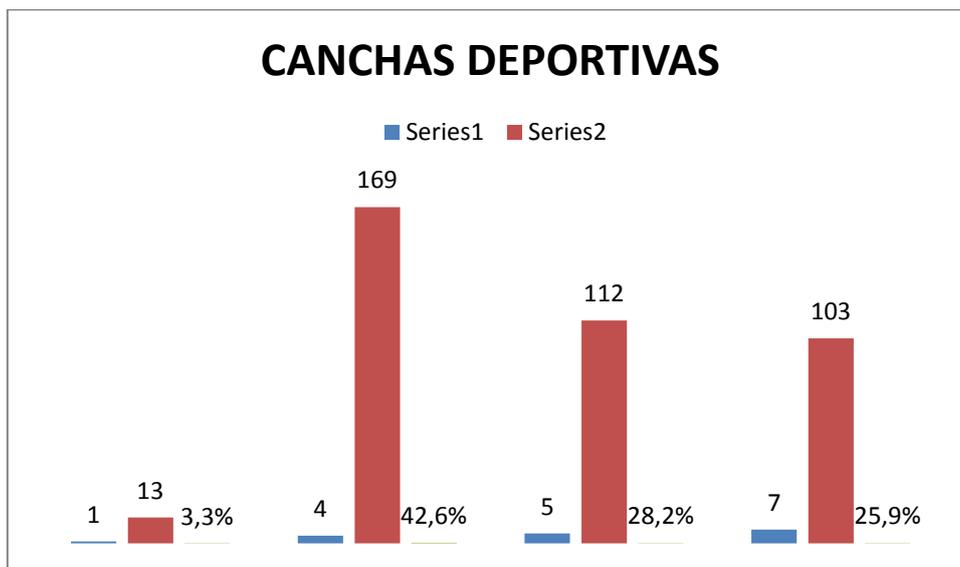
De la encuesta aplicada se puede interpretar que el 33.5% de encuestados mencionan que la alternativa 6 es la mejor en cuanto a restaurante. Lo que permite deducir que el uso del restaurante por parte de los turistas es inferior en cuanto a la utilización de la piscina.

Cuadro 58 Canchas deportivas

CANCHAS DEPORTIVAS		
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	13	3,3%
4	169	42,6%
5	112	28,2%
7	103	25,9%
TOTAL	397	100,0%

Fuente: Encuestas a los visitantes
Elaboración: El autor

Ilustración 12 Canchas deportivas



Fuente: Cuadro No.58 Canchas deportivas

Elaboración: El autor

Interpretación

De los encuestados se puede interpretar que el 42,6% deduce que la alternativa 4 es la mejor ya que el uso de las canchas deportivas es de una importancia de buena frente al uso del restaurante y de la piscina.

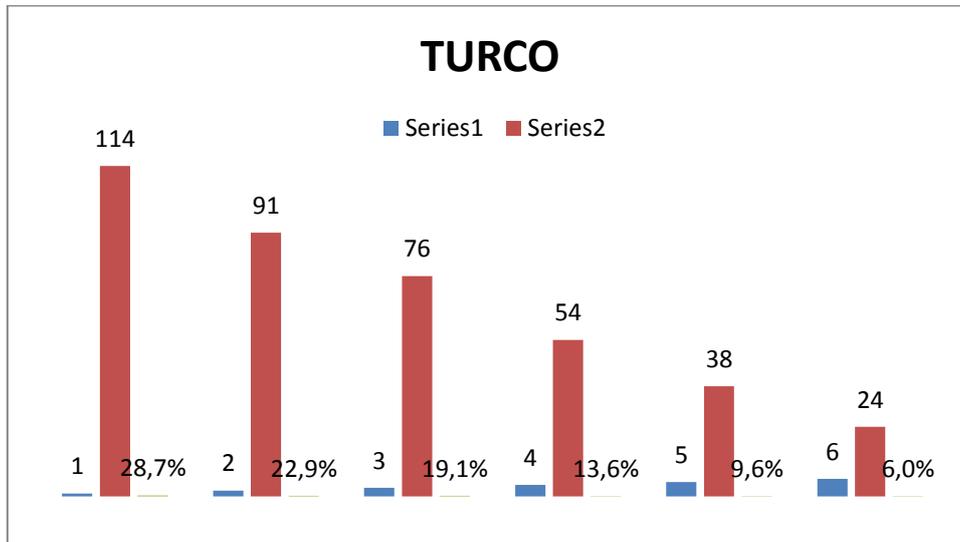
El uso de la cancha deportivas por parte de los turistas no son de manejo diario o interés fuerte por parte de los turistas sin embargo existen días de la semana donde la gente o turistas les da importancia.

Cuadro 59 Turco

TURCO		
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	114	28,7%
2	91	22,9%
3	76	19,1%
4	54	13,6%
5	38	9,6%
6	24	6,0%
TOTAL	397	100,0%

Fuente: Encuestas a los visitantes
 Elaboración: El autor

Ilustración 13 Turco



Fuente: Cuadro No.59 Turco
 Elaboración: El autor

Interpretación

De la encuesta aplicada a los turistas se puede interpretar que el 28,7% de turistas que llegan al centro recreacional utiliza el servicio del Turco y un 22,9% utilizan también el turco, seguido de un 19,1%.

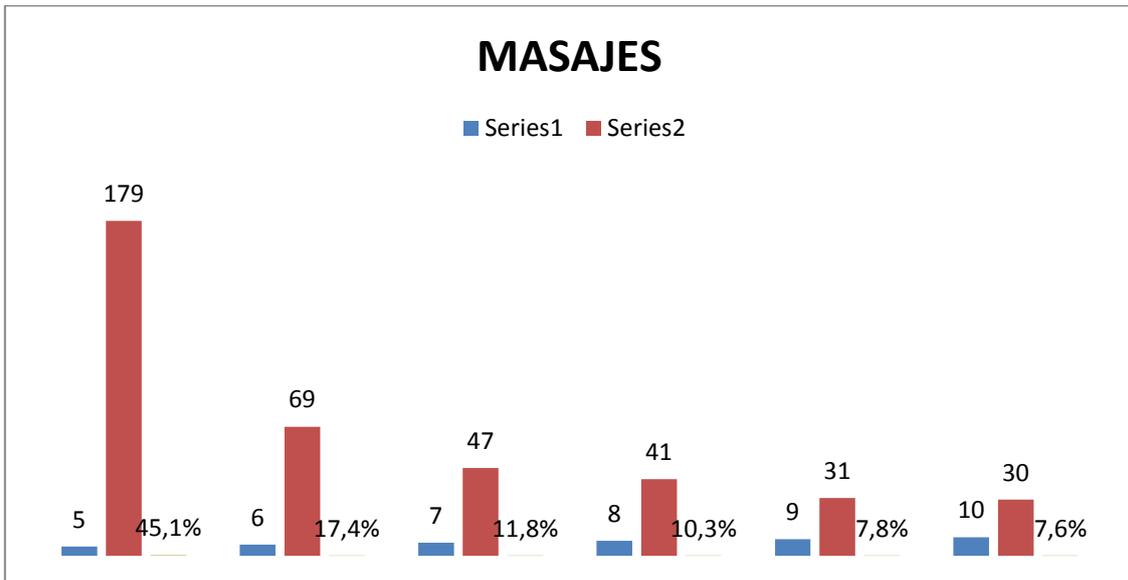
Significando que el servicio del turco por parte de los turistas es medianamente bueno en cuanto al uso e interés que disponen los turistas al utilizar los servicios turísticos del centro recreacional Aguamanía.

Cuadro 60 Masajes

MASAJES		
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
5	179	45,1%
6	69	17,4%
7	47	11,8%
8	41	10,3%
9	31	7,8%
10	30	7,6%
TOTAL	397	100,0%

Fuente: Encuestas a los visitantes
 Elaboración: El autor

Ilustración 14 Masajes



Fuente: Cuadro No.60 Masajes
 Elaboración: El autor

Interpretación

De los encuestados a los turistas del Centro recreacional se puede manifestar que el 45.1% utilizan el servicio de masajes seguido de un 17,4% y un 7,6% de encuestados con un interés bajo en el uso del servicio de masajes.

Significando que la utilización del servicio de masajes es bajo en relación a otros servicios como la piscina, restaurantes ect.

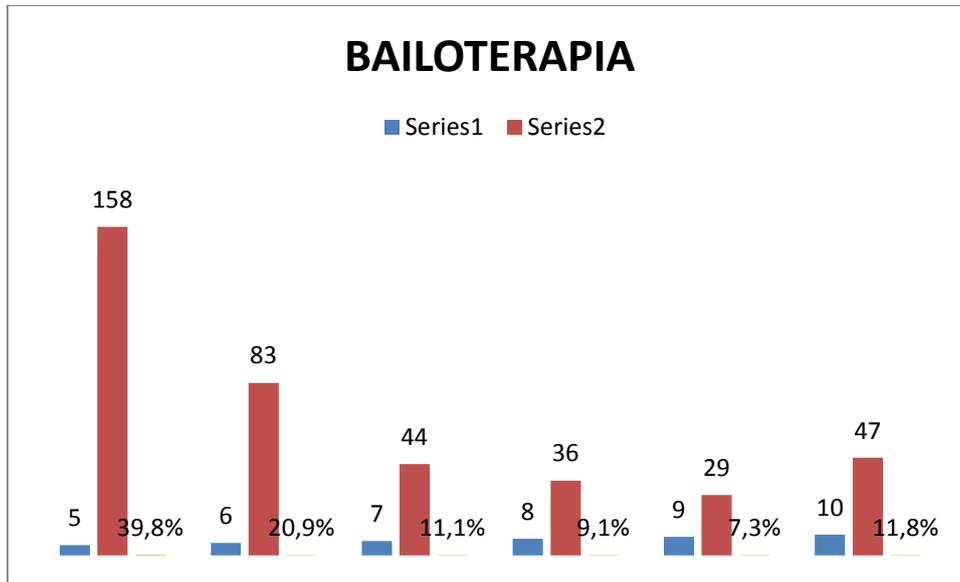
Cuadro 61 Bailoterapia

BAILOTERAPIA		
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
5	158	39,8%
6	83	20,9%
7	44	11,1%
8	36	9,1%
9	29	7,3%
10	47	11,8%
TOTAL	397	100,0%

Fuente: Encuestas a los visitantes

Elaboración: El autor

Ilustración 15 Bailoterapia



Fuente: Cuadro No.61 Bailoterapia
Elaboración: El autor

Interpretación

Según la tabla de aplicación se puede interpretar que el 39,8% de turistas que llegan al centro utilizan los servicios de bailoterapia seguido de un 20,9% otro grupo de turistas en porcentaje de 11,1% y 11,8% utilizan el presente servicio.

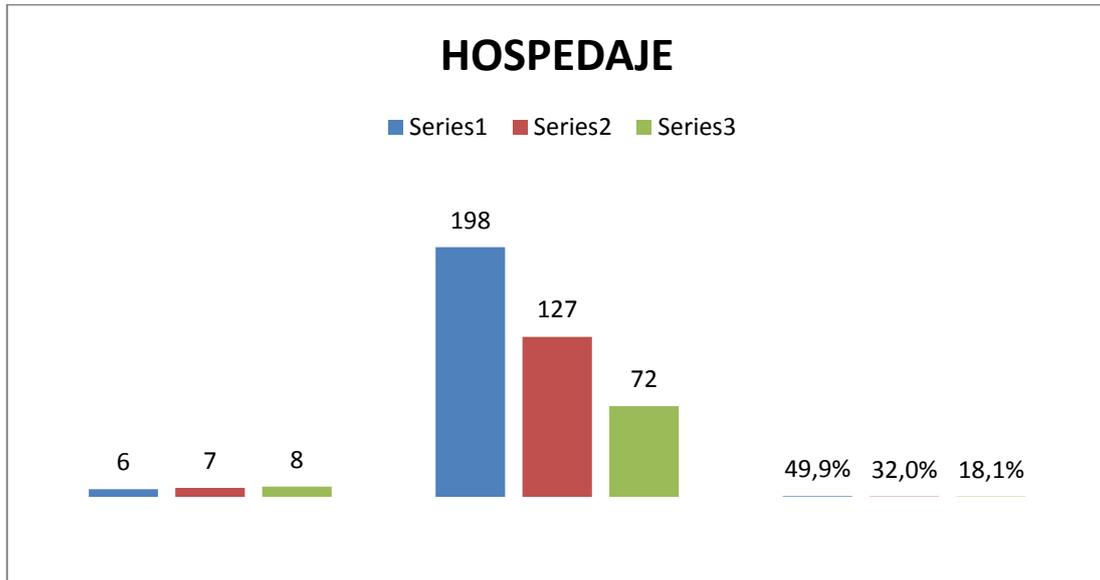
Significando importante para los propietarios del centro de recreación ya que la bailoterapia es parte de los servicios que dispone el centro.

Cuadro 62 Hospedaje

HOSPEDAJE		
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
6	198	49,9%
7	127	32,0%
8	72	18,1%
TOTAL	397	100,0%

Fuente: Encuestas a los visitantes
Elaboración: El autor

Ilustración 16 Hospedaje



Fuente: Cuadro No.62 Edad
Elaboración: El autor

Interpretación

De los encuestados se puede manifestar que el 49,9% de encuestados utiliza el servicio de hospedaje siendo la alternativa 6 de mejor interés para el turista y un 32% de turistas les interesa la alternativa 7 y un 18,1% la alternativa 8.

Significando que el uso del hospedaje en el centro es de gran interés para los turistas que pernoctan en la ciudad de Catamayo y en el centro turístico en estudio.

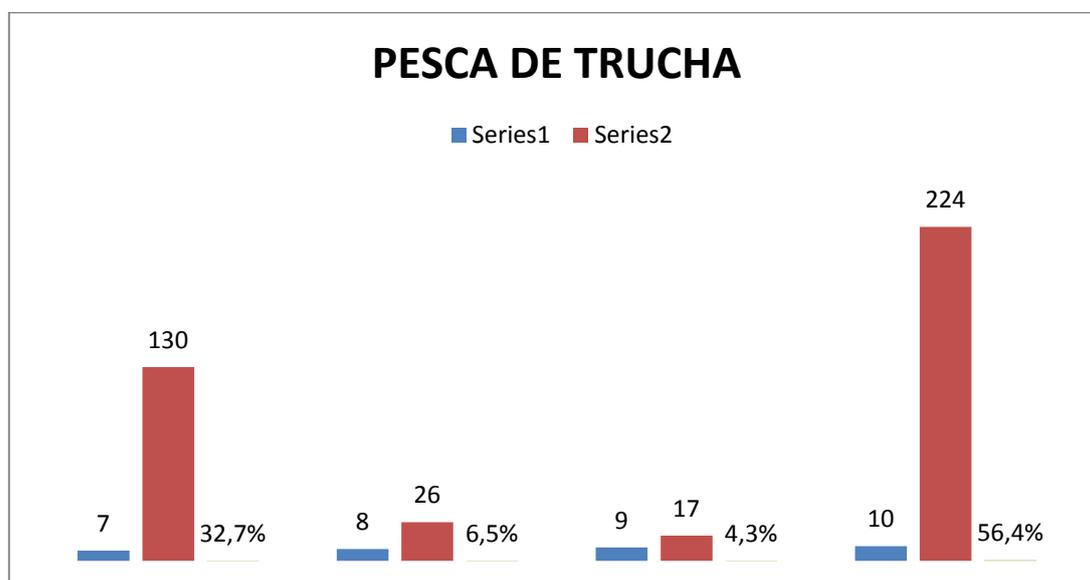
Cuadro 63 Pesca de trucha

PESCA DE TRUCHA		
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
7	130	32,7%
8	26	6,5%
9	17	4,3%
10	224	56,4%
TOTAL	397	100,0%

Fuente: Encuestas a los visitantes

Elaboración: El autor

Ilustración 17 Pesca de trucha



Fuente: Cuadro No.63 Pesca de trucha

Elaboración: El autor

Interpretación

Se puede manifestar que el 56,4% de encuestados manifiestan que utilizan la actividad de la pesca de trucha como parte de los servicios del centro seguido de 32,7% de turistas como la alternativa 7.

Lo que significa que la actividad de la pesca de la trucha es significativa para el centro recreacional como una actividad de prioridad e interés para los turistas.

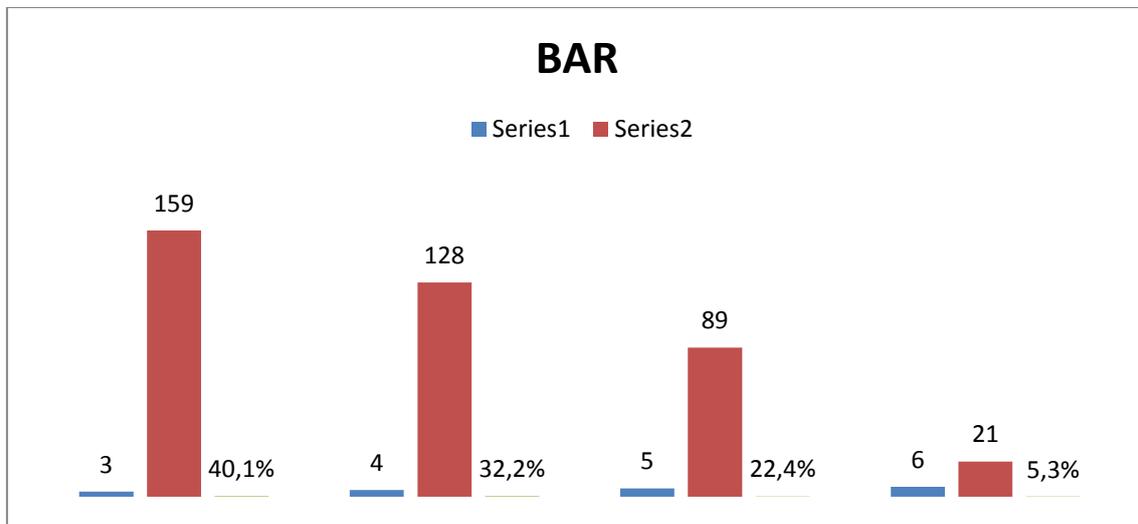
Cuadro 64 Bar

BAR		
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
3	159	40,1%
4	128	32,2%
5	89	22,4%
6	21	5,3%
TOTAL	397	100,0%

Fuente: Encuestas a los visitantes

Elaboración: El autor

Ilustración 18 Bar



Fuente: Cuadro No.64 Bar

Elaboración: El autor

Interpretación

Se puede deducir que 40,1% de encuestados utiliza el servicio del bar siendo la alternativa 3 de gran interés para los turistas que visitan el sector y un 32,2% también utilizan este servicio siendo la alternativa 4 de preferencia y finalmente un 22,4% utilizan el servicio del bar como alternativa 5.

Significando que los turistas si tienen interés y utilizan el servicio del bar como alternativa 3, 4 y 5 como importancia para los usuarios que visitan el centro recreacional Aguamanía.

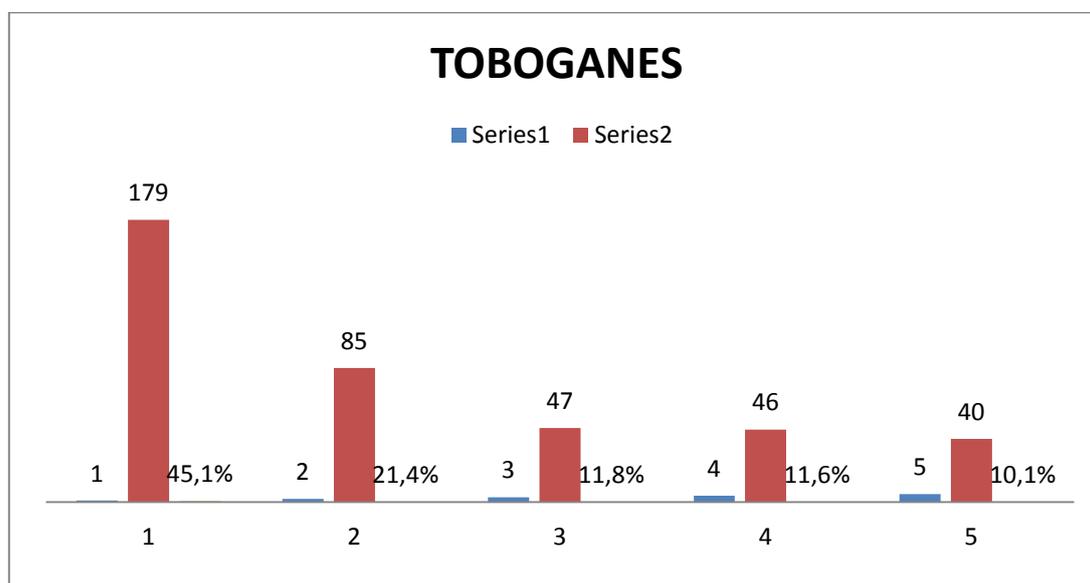
Cuadro 65 Toboganes

TOBOGANES		
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	179	45,1%
2	85	21,4%
3	47	11,8%
4	46	11,6%
5	40	10,1%
TOTAL	397	100,0%

Fuente: Encuestas a los visitantes

Elaboración: El autor

Ilustración 19 Toboganes



Fuente: Cuadro No.65 Toboganes

Elaboración: El autor

INTERPRETACIÓN.

De acuerdo a la representación de las tablas y gráficos, se puede concluir que los visitantes asignan la mejor puntuación al servicio de Piscinas el cual justamente es el mejor implementado en el Centro recreativo, luego está como mejor puntuado el servicio de Toboganes que dicho sea de paso es el más grande de la región sur del país, El servicio de Turco también es bien acogido por los turistas. Continuando con la calificación, el servicio de Bar tiene buena acogida y esto se debe a la necesidad de consumo de productos que aquí se expenden como bebidas y snaks. Las Canchas Deportivas son el siguiente servicio que utilizan con frecuencia los visitantes practicando deportes de indor y básquet y vóley. El servicio de Masajes que no es muy frecuente en Aguamania también tiene una aceptación moderada, luego el servicio de Hospedaje está catalogado como uno de los servicios que menos uso tiene, justamente por el hecho de que la mayoría de visitantes son Lojanos y no precisan hospedarse, si no pasar el día haciendo uso de las instalaciones del Parque Recreacional. En octava posición se encuentra

el servicio de Restaurante, es definitivamente uno de los menos usados, siguiéndole la Bailoterapia, y Pesca de trucha respectivamente.

7.- Como califica usted la infraestructura que existe en Aguamania.

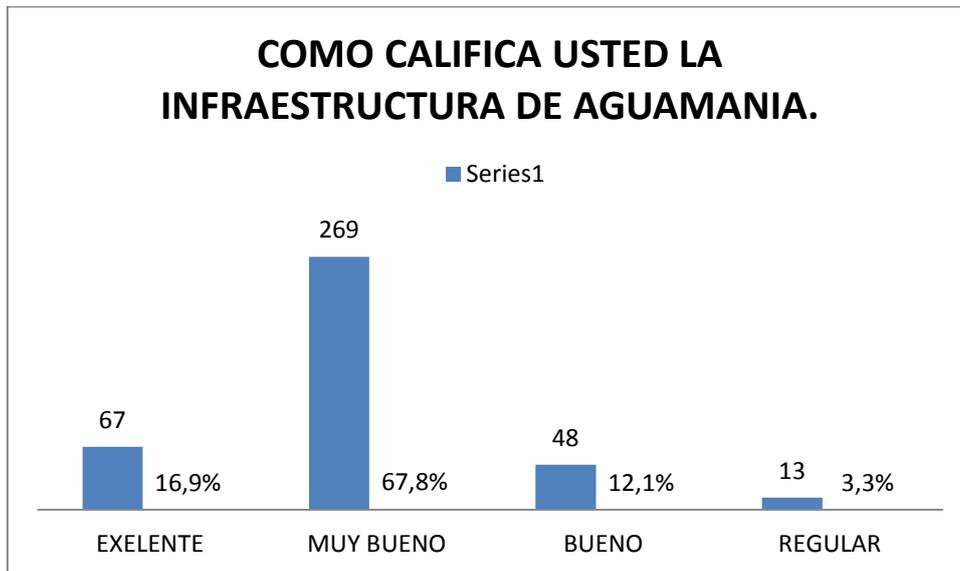
Cuadro 66 Valoración de infraestructura

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	67	16,9%
MUY BUENO	269	67,8%
BUENO	48	12,1%
REGULAR	13	3,3%
TOTAL	397	100,0%

Fuente: Encuestas a los visitantes

Elaboración: El autor

Ilustración 20 Valoración de infraestructura



Fuente: Cuadro No.66 Valoración de infraestructura

Elaboración: El autor

INTERPRETACIÓN.

La mayoría de los visitantes es decir el 67,8% (269 pax), consideran que la infraestructura es muy buena, seguido del 16,9% (67 pax) que creen que es

excelente, un 12,1% (48 pax) piensan que es buena, y el 3,3% (13 pax) califican la infraestructura como regular.

8.- Según su criterio, la atención al cliente por parte de los trabajadores en Aguamania es:

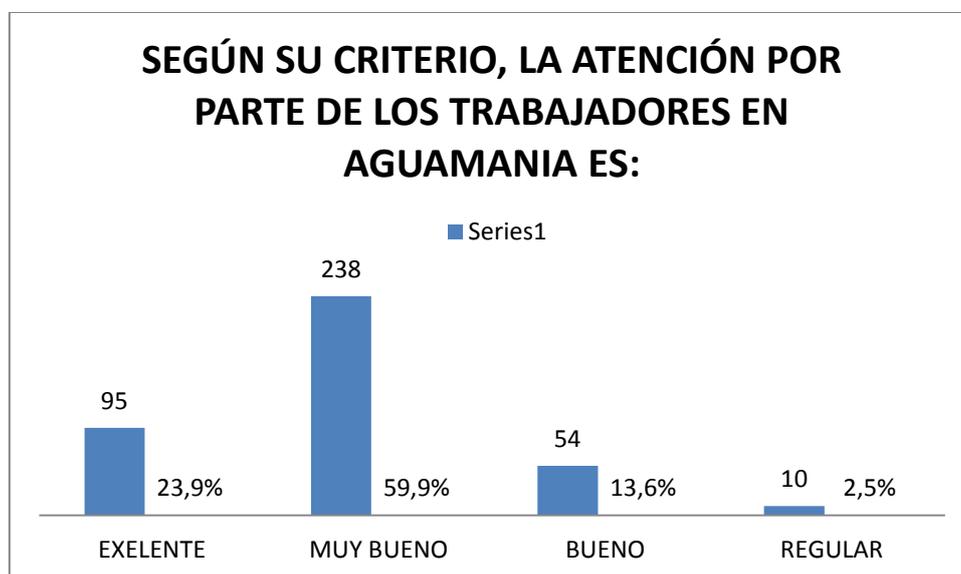
Cuadro 67 Atención al cliente

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
EXCELENTE	95	23,9%
MUY BUENO	238	59,9%
BUENO	54	13,6%
REGULAR	10	2,5%
TOTAL	397	100,0%

Fuente: Encuestas a los visitantes

Elaboración: El autor

Ilustración 21 Atención al cliente



Fuente: Cuadro No.67 Atención al cliente

Elaboración: El autor

INTERPRETACIÓN.

Un total de 238 personas (59,9%), consideran muy buena la atención de los trabajadores, mientras que 95 personas (23,9%) opinan que la atención es excelente. Una minoría representada por el 2,5% (10 personas) creen que la atención es regular y 54 personas (13,6%) consideran que la atención es buena.

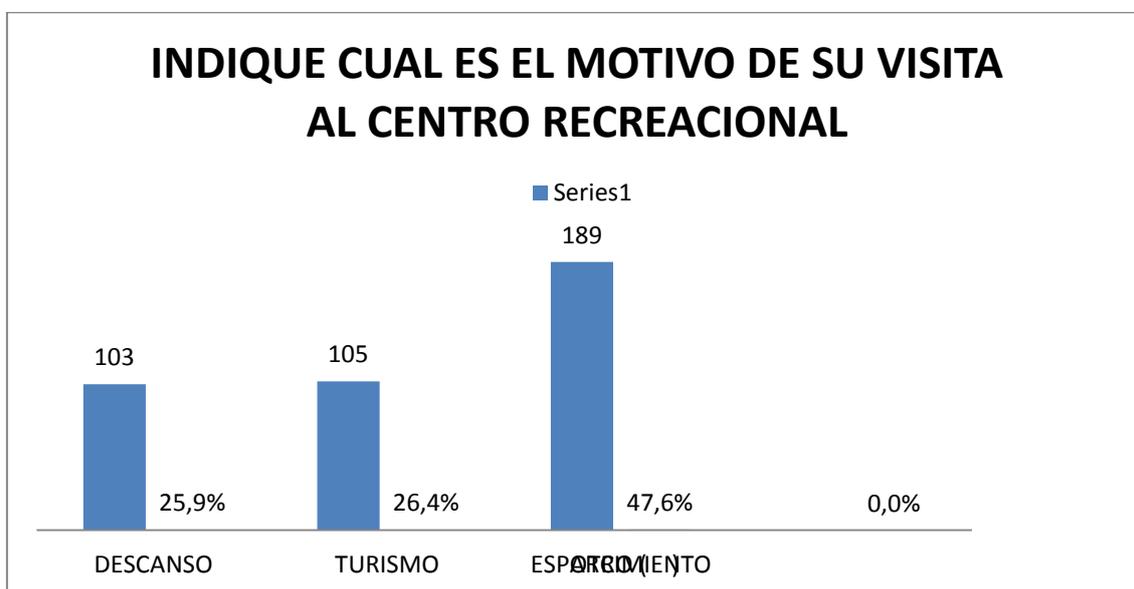
.- Indique cual es principal motivo de su visita al Centro recreacional:

Cuadro 68 Motivo de visita

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DESCANSO	103	25,9%
TURISMO	105	26,4%
ESPARCIMIENTO	189	47,6%
OTRO ()		0,0%
TOTAL	397	100,0%

Fuente: Encuestas a los visitantes
Elaboración: El autor

Ilustración 22 Motivo de visita



Fuente: Cuadro No.68. Motivo de visita
Elaboración: El autor

INTERPRETACIÓN.- 189 personas, es decir un 47,6% visita Aguamania con el fin de pasar un día de esparcimiento, mientras que 105 personas (26,4%) se desplazan con motivos turísticos, y el resto de los visitantes es decir 103

personas(25,9%) viajan por motivos de descanso. Según se puede observar, las características de Aguamania lo catalogan como un lugar óptimo para compartir con familiares y amigos de las actividades que aquí se pueden desarrollar y que son especialmente de esparcimiento.

10.- A través de qué medio se enteró del Centro Recreacional Aguamania.

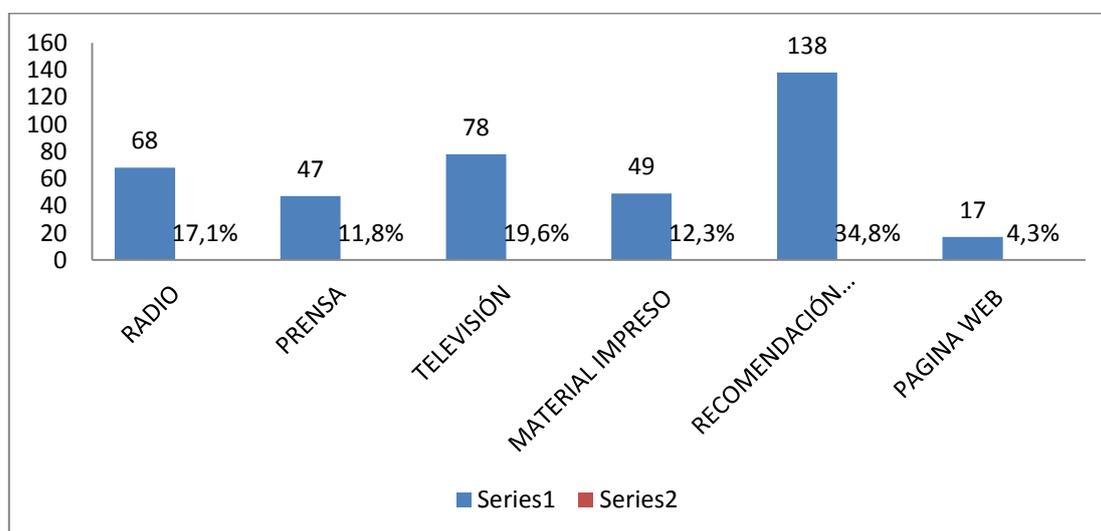
Cuadro 69 Medios de difusión

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
RADIO	68	17,1%
PRENSA	47	11,8%
TELEVISIÓN	78	19,6%
MATERIAL IMPRESO	49	12,3%
RECOMENDACIÓN DE UN AMIGO O FAMILIAR	138	34,8%
PAGINA WEB	17	4,3%
TOTAL	397	100,0%

Fuente: Encuestas a los visitantes

Elaboración: El autor

Ilustración 23 Medios de difusión



Fuente: Cuadro No.69. Medios de difusión

Elaboración: El autor

INTERPRETACIÓN.

El medio más frecuente por el que las personas saben de Aguamania es la recomendación de un familiar o amigo y que está relacionado directamente con la atención recibida, lo que evidencia lo importante que es el contar con un personal capacitado en atención y servicio al cliente. Otro de los medios de difusión muy utilizado es la televisión, seguido de la radio, material impreso, prensa y la página web del Centro Recreativo.

11.- Con qué frecuencia usted visita el Centro Recreacional.

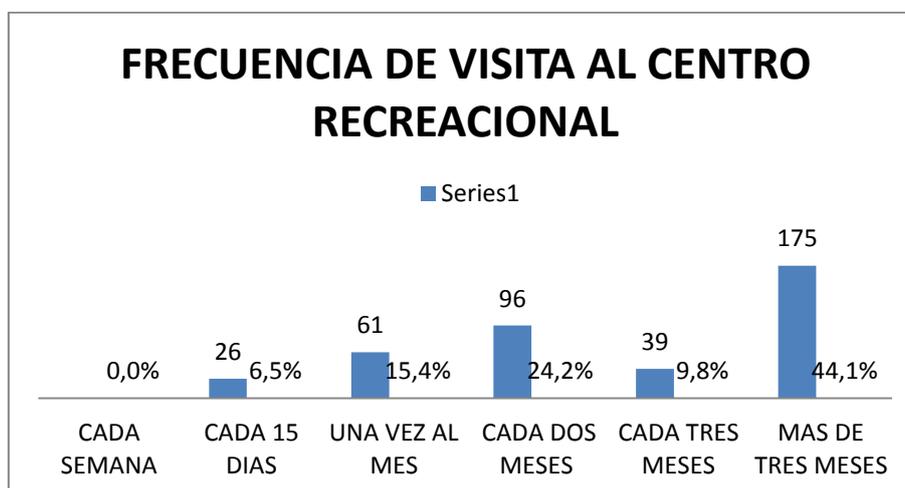
Cuadro 70 Frecuencia de visita

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CADA SEMANA		0,0%
CADA 15 DIAS	26	6,5%
UNA VEZ AL MES	61	15,4%
CADA DOS MESES	96	24,2%
CADA TRES MESES	39	9,8%
MAS DE TRES MESES	175	44,1%
TOTAL	397	100,0%

Fuente: Encuestas a los visitantes

Elaboración: El autor

Ilustración 24 Frecuencia de visita



Fuente: Cuadro No.70. Frecuencia de visita

Elaboración: El autor

INTERPRETACIÓN.

Este dato considero que es uno de los más relevantes y que demuestran claramente que los visitantes a pesar de tener buenas opiniones del servicio e infraestructura de Aguamania, consideran regresar nuevamente la mayoría, es

decir 175 personas (44,1%) después de tres meses, luego podemos observar que 96 personas (24,2%) regresan cada dos meses, en cambio 61 personas (15,4%) visitan el Centro Recreacional una vez al mes, posteriormente se observa que 39 personas (9,8%) vuelven cada tres meses, y solamente 26 personas (6,5%) regresan cada 15 días. Ninguna persona visita consecutivamente el Centro Recreativo.

12.- En compañía de quien suele visitar Aguamania:

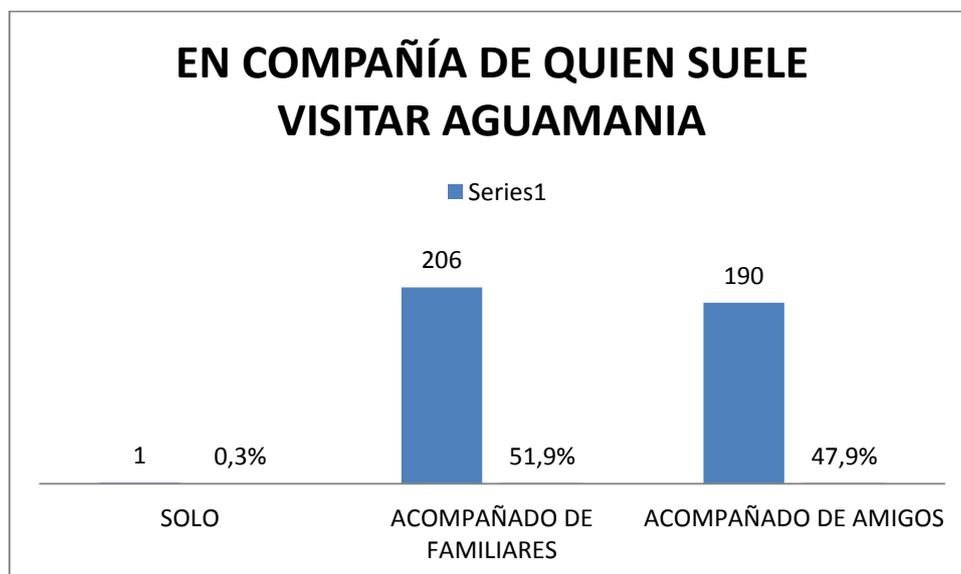
Cuadro 71 En compañía de quienes visita Aguamania

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SOLO	1	0,3%
ACOMPAÑADO DE FAMILIARES	206	51,9%
ACOMPAÑADO DE AMIGOS	190	47,9%
TOTAL	397	100,0%

Fuente: Encuestas a los visitantes

Elaboración: El autor

Ilustración 25 En compañía de quienes visita Aguamania



Fuente: Cuadro No.71 Con quien visita

Elaboración: El autor

INTERPRETACIÓN.- De acuerdo a los datos obtenidos las personas que visitan Aguamania prefieren hacerlo en familia con una representación del 51,9% (206 personas), mientras que con una diferencia mínima se encuentran las personas que visitan el Centro Recreativo en compañía de amigos, es decir el 47,9% (190 personas), y un dato poco significativo se observa que 1 persona decide ir solo, lo que representa el 0,3%.

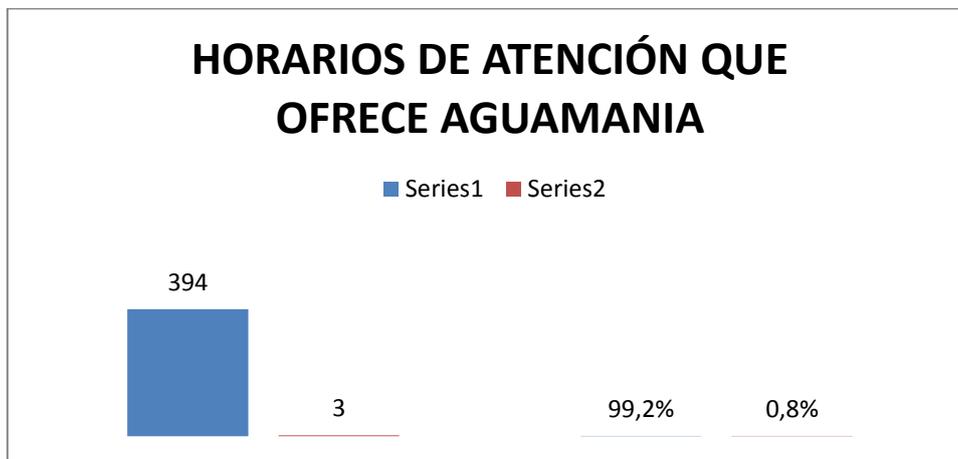
13.- Los horarios y días de atención que ofrece el parque Aguamania se ajustan a sus necesidades. Si la respuesta es negativa, sugiera alternativas.

Cuadro 72 Horarios de atención

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	394	99,2%
NO	3	0,8%
	397	100,0%

Fuente: Encuestas a los visitantes
Elaboración: El autor

Ilustración 26 Horarios de Atención



Fuente: Cuadro No.72 Horarios de atención
Elaboración: El autor

INTERPRETACIÓN.

En este caso la gran mayoría de los encuestados, 394 personas (99,2%), están conformes con el horario de atención que mantiene Aguamania, mientras que solo 3 personas (0,8%) no están de acuerdo, proponiendo que se pueda habilitar los días martes también.

14.- Considera usted que el precio establecido para ingresar al Centro Recreacional es asequible en relación a los servicios que presta Aguamania.

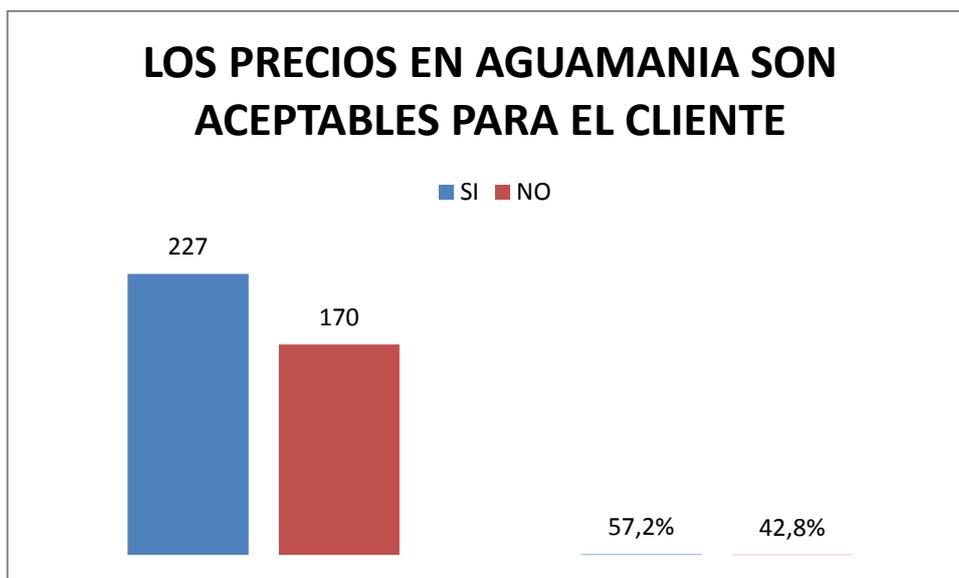
Cuadro 73 Precio

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	227	57,2%
NO	170	42,8%
TOTAL	397	100,0%

Fuente: Encuestas a los visitantes

Elaboración: El autor

Ilustración 27 Precio



Fuente: Cuadro No.73. Precio

Elaboración: El autor

INTERPRETACIÓN.

Según los datos obtenidos 277 personas (57,2%), están conformes con el precio establecido actualmente en el Centro Recreacional, y 170 personas (42,8%) piensan que debería ser más económico. Aquí cabe señalar que por lo general siempre se obtendrá resultados que vayan a favor de mantener precios económicos por los productos adquiridos, puesto que los clientes en muchas ocasiones están acostumbrados a escoger y/o valorar los mismos en base a su precio establecido.

15.- Cree usted que hay algún aspecto que se debe mejorar en el Centro Recreacional Aguamania.

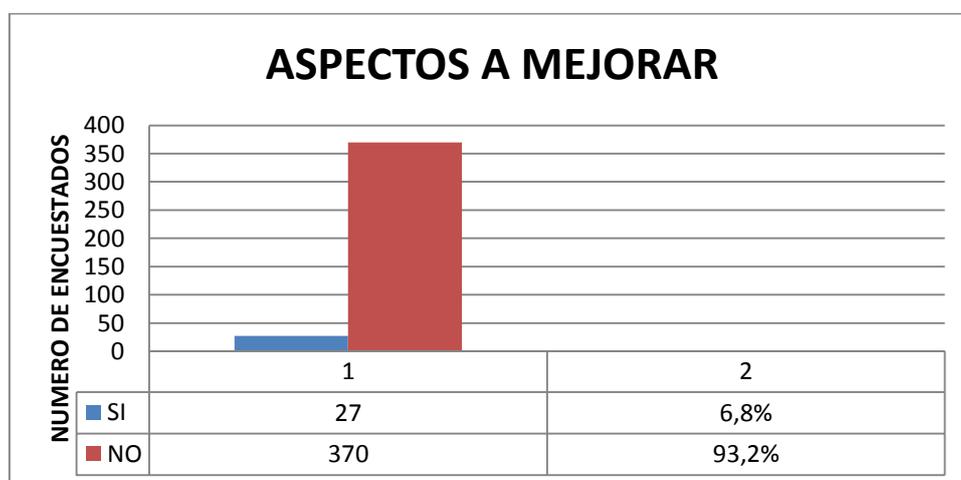
Cuadro 74 Aspectos a mejorar

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	27	6,8%
NO	370	93,2%
	397	100,0%

Fuente: Encuestas a los visitantes

Elaboración: El autor

Ilustración 28 Aspectos a mejorar



Fuente: Cuadro No.74. Aspectos a mejorar

Elaboración: El autor

INTERPRETACIÓN.

La mayoría de los encuestados están satisfechos con lo que el Centro Recreacional Aguamania viene ofreciendo, es por ello que 370 (93,2%) personas no dieron ninguna sugerencia de mejora, y solamente 27 personas (6,8%) sugirieron prestar atención en los puntos abajo señalados.

- ATENCIÓN AL CLIENTE
- ABARATAR PRECIOS DE ENTRADA
- MEJORAR LOS PRECIOS DEL RESTAURANTE
- MANTENIMIENTO A LA INFRAESTRUCTURA
- ASEO DE PISCINAS
- IMPLEMENTAR MAS JUEGOS TANTO PARA NIÑOS COMO PARA ADULTOS
- PISCINA SOLO PARA NATACIÓN APARTE

- IMPLEMENTAR DISCOTECA
- IMPLEMENTAR MESAS EN RESTAURANTE
- MEJORAR LAS ÁREAS VERDES
- MAYOR SEGURIDAD

3.1.4.- Encuesta aplicada a los trabajadores del centro recreacional Aguamania.

1.- Lugar de procedencia.

En esta pregunta los datos obtenidos corresponden a que los 12 trabajadores, es decir el 100% son de Catamayo. Por lo que se puede rescatar la filosofía de la empresa al generar fuentes de trabajo con mano de obra local.

2.- Qué tiempo labora en esta empresa.

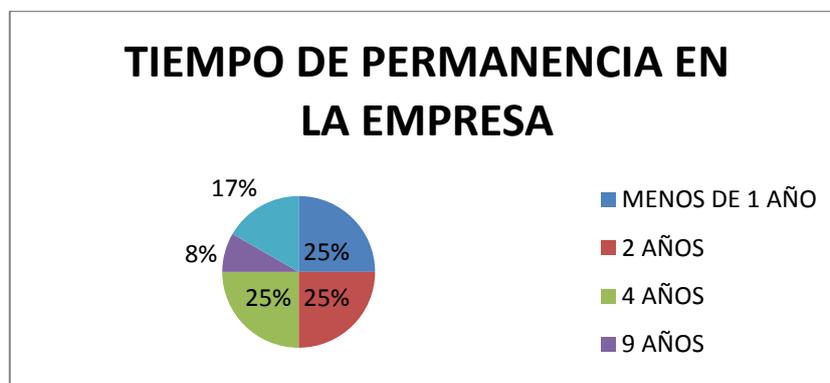
Cuadro 75 Tiempo de trabajo

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MENOS DE 1 AÑO	3	25,0%
2 AÑOS	3	25,0%
4 AÑOS	3	25,0%
9 AÑOS	1	8,3%
10 AÑOS	2	16,7%
	12	100,0%

Fuente: Encuestas a los trabajadores

Elaboración: El autor

Ilustración 29 Tiempo de trabajo



Fuente: Cuadro No.75. Tiempo de trabajo

INTERPRETACIÓN.

Aquí observamos que 3 personas (25%) trabajan recientemente en la empresa, es decir menos de un año, mientras que otras 3 personas (25%) han cumplido ya 2 años de permanencia, igualmente se puede apreciar que 3 personas más (25%) llevan ya trabajando 4 años, también existe 1 persona (8%) que esta desde hace 9 años en Aguamania, y finalmente existen 2 personas (17%) que trabajan desde que se creó la empresa, es decir 10 años de trabajo. Con estos datos podemos evidenciar que existe una baja rotación de personal en la empresa.

3.-Cuál es su formación académica.

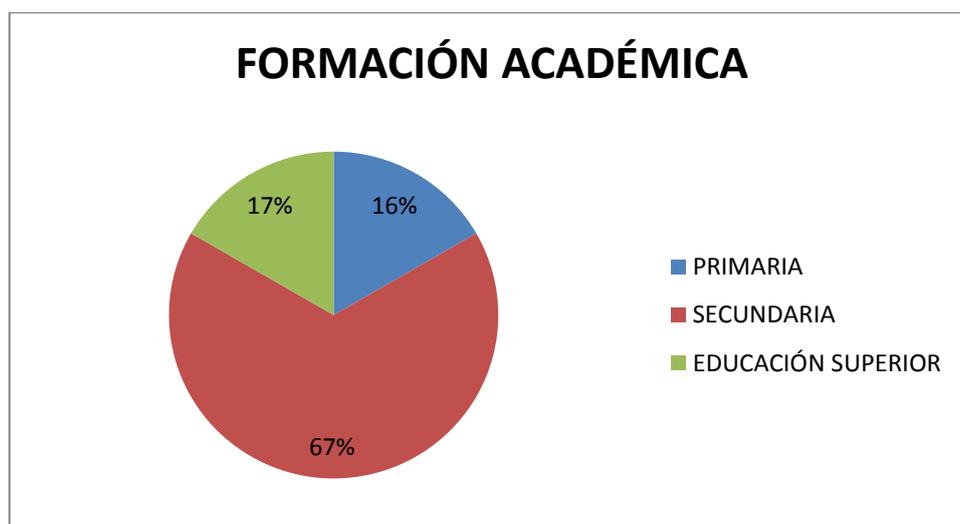
Cuadro 76 Formación Académica

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PRIMARIA	2	16,7%
SECUNDARIA	8	66,7%
EDUCACIÓN SUPERIOR	2	16,7%
	12	100,0%

Fuente: Encuestas a los trabajadores

Elaboración: El autor

Ilustración 30 Formación Académica



Fuente: Cuadro No.76. Formación academica

Elaboración: El autor

INTERPRETACIÓN.

Según estos datos vemos que la mayoría han culminado sus estudios secundarios, representado en un 66,7% (8 personas), en cambio 2 personas solamente (16,7%) han culminado la primaria, y 2 más (16,7%) sus estudios universitarios.

4.-Conoce la misión, visión, valores institucionales de Aguamania.

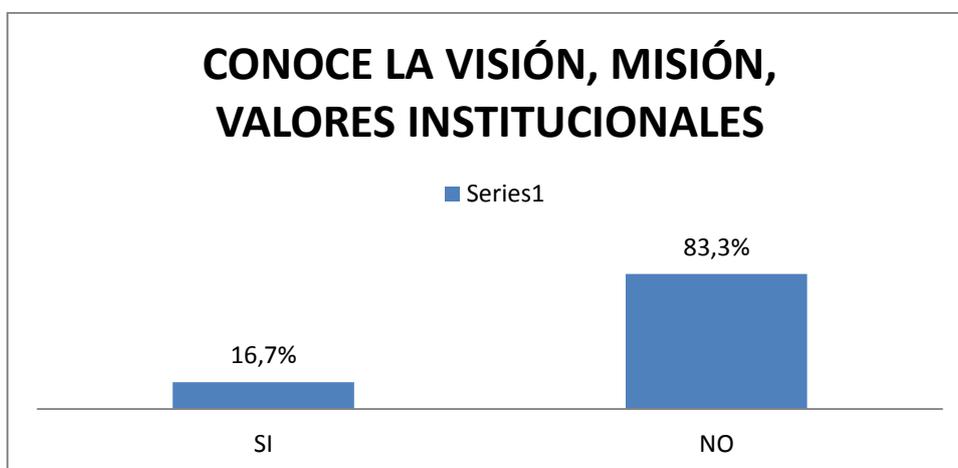
Cuadro 77 Conocimiento de la visión, misión y valores.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	16,7%
NO	10	83,3%
	12	100,0%

Fuente: Encuestas a los trabajadores

Elaboración: El autor

Ilustración 31 Conocimiento de visión, misión y valores.



Fuente: Cuadro No.77. Conocimiento de la visión y misión

Elaboración: El autor

INTERPRETACIÓN.

La mayoría de los trabajadores no conoce la visión, misión y valores institucionales que la empresa tiene, esto se ve reflejado en las 10 personas es decir el 83,3%, por otro lado solamente 2 personas es decir el 16,7% afirmaron conocer esto.

5.-Conoce si la empresa cuenta con un plan estratégico.

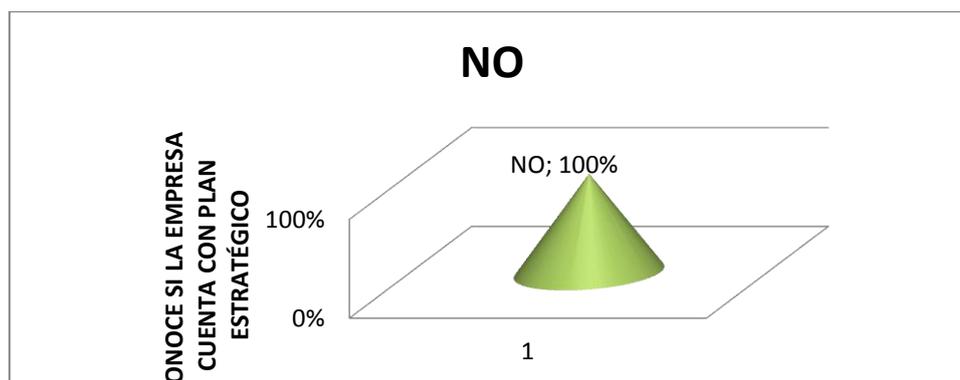
Cuadro 78 Plan estratégico

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	12	100%
	12	100%

Fuente: Encuestas a los trabajadores

Elaboración: El autor

Ilustración 32 Plan Estratégico



Fuente: Cuadro No.78. Plan estratégico

Elaboración: El autor

INTERPRETACIÓN.

En este caso los doce trabajadores mencionan que desconocen si la empresa posee un plan estratégico.

6.-Cuáles son los beneficios adicionales que usted goza en la empresa.

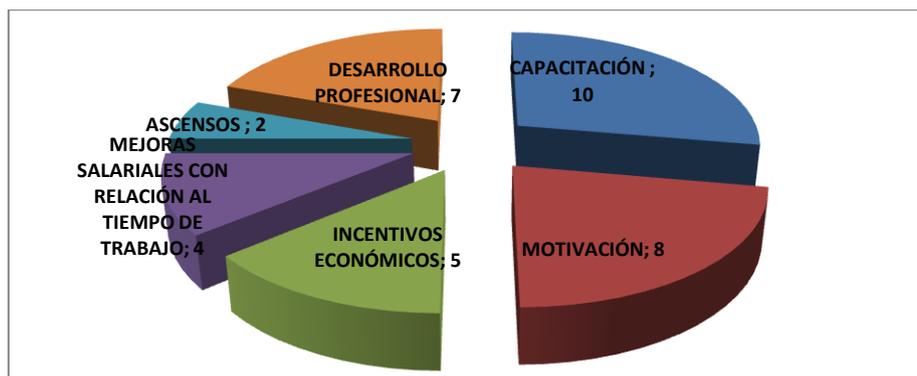
Cuadro 79 Beneficios dentro de la empresa

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA
CAPACITACIÓN	10
MOTIVACIÓN	8
INCENTIVOS ECONÓMICOS	5
MEJORAS SALARIALES CON RELACIÓN AL TIEMPO DE TRABAJO	4
ASCENSOS	2
DESARROLLO PROFESIONAL	7

Fuente: Encuestas a los trabajadores

Elaboración: El autor

Ilustración 33 Beneficios dentro de la empresa



Fuente: Cuadro No.79. Beneficios
Elaboración: El autor

INTERPRETACIÓN.

Según los datos vemos que la mayoría ha recibido capacitación constante, ya que 10 de los 12 trabajadores laboran hace más de dos años en la empresa. En cambio 8 de los 12 afirman recibir una motivación constante, 7 de los 12 piensan que la empresa si les apoya para que se puedan desarrollar profesionalmente, 5 de 12 han recibido incentivos económicos, 4 de 12 han percibido mejoras salariales en relación a su tiempo de trabajo y solo 2 personas de las 12 han sido ascendidas en Aguamania.

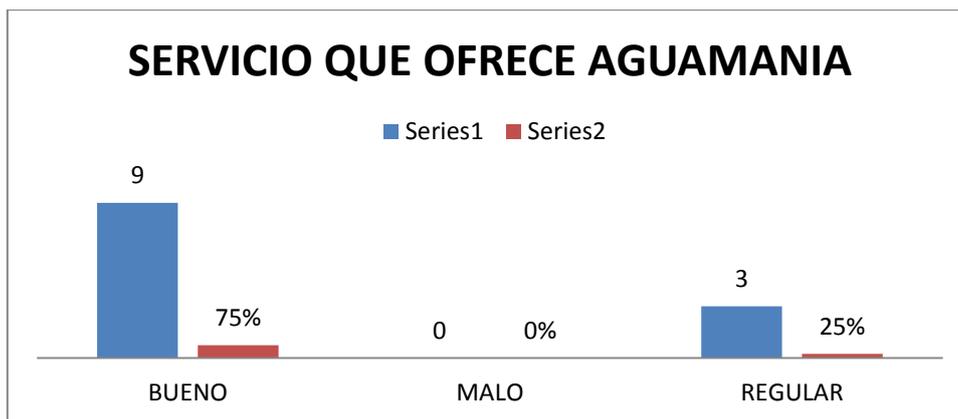
7.-Como califica usted el servicio que ofrece Aguamania a sus visitantes.

Cuadro 80 Valoración de los servicios de Aguamania

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	9	75%
MALO	0	0%
REGULAR	3	25%
	12	100%

Fuente: Encuestas a los trabajadores
Elaboración: El autor

Ilustración 34 Valoración de los Servicios de Aguamania



Fuente: Cuadro No.80. Valoración de los servicios
Elaboración: El autor

INTERPRETACIÓN.

Según 9 de 12 trabajadores (75%), perciben que el servicio que se da en Aguamania es bueno, mientras que 3 de ellos es decir el 25%, consideran que es regular.

8.- Cuáles son las quejas más frecuentes que el visitante tiene en la empresa.

Las quejas más frecuentes según los trabajadores de Aguamania son:

- SERVICIO EN EL RESTAURANTE
- SERVICIO DE TV EN TODAS LAS HABITACIONES
- RESTAURANTE PRIVADO PARA HOSTERÍA
- SERVICIO DE CABLE EN LAS HABITACIONES
- FALTA DE SEÑALÉTICA EN EL PARQUE
- SEGURIDAD EN LAS PISCINAS
- SUAVISANTE EN TOALLAS DE HABITACIONES

De acuerdo a las opiniones recogidas en las encuestas es muy común la queja de los clientes en el restaurante, especialmente por los tiempos de servicio y la sazón.

9.- Como considera el ambiente de trabajo en Aguamania.

Cuadro 81 Ambiente laboral

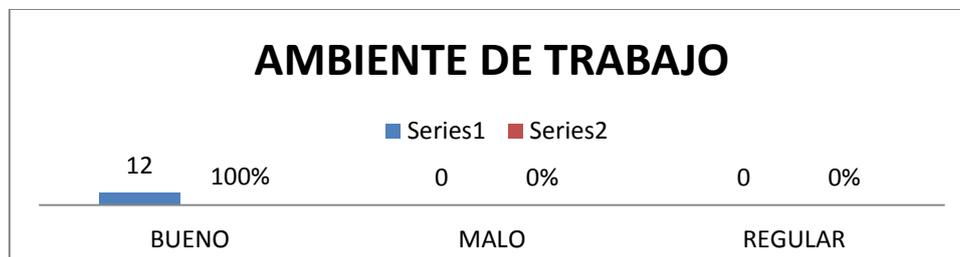
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	12	100%
MALO	0	0%
REGULAR	0	0%

12	100%
----	------

Fuente: Encuestas a los trabajadores

Elaboración: El autor

Ilustración 35 Ambiente Laboral



Fuente: Cuadro No.81. Ambiente laboral

Elaboración: El autor

INTERPRETACIÓN.

Como se puede evidenciar el 100% de los trabajadores consideran que el ambiente de trabajo en la empresa es bueno, lo que explica su baja rotación de personal.

3.1.5.- ANÁLISIS EXTERNO

3.1.5.1.- Fuerzas políticas gubernamentales y legales

3.1.5.2.- Estabilidad Política

Desde mediados de los años noventa del siglo pasado, Ecuador ingresó en un estado de conmoción y protesta general. Uno tras otro, los Gobiernos de turno iban decepcionando a sus electores, mientras el poder se acumulaba en pocas manos.

Ahora, ningún sector puede desconocer el beneficio que significa para el país, tener un período de estabilidad y paz social que garantice la continuidad del período constitucional, como el que se generó con el actual Gobierno.

Es así que el advenimiento del Economista Rafael Correa a la Primera Magistratura, desde enero del 2007, inició un período de estabilidad política sin precedentes que, seis años más tarde, se nutre de 9 victorias electorales, que incluyen dos reelecciones en primera vuelta y tres consultas populares ganadas.

Durante su discurso como Presidente de la República en el período constitucional 2013 – 2017, Rafael Correa, sostuvo que la consecuencia lógica de este proceso social, en el cual existe una supremacía del ser humano sobre el capital, se superó una etapa de terrible inseguridad jurídica y política.

“Tenemos las más altas tasas de aprobación política desde nuestro retorno a la democracia, algo que ocurrió en 1979. Y como ustedes conocen, en las últimas elecciones presidenciales y legislativas, el 17 de febrero de este año, con su inmensa generosidad, nos ha ratificado su confianza al darnos la victoria electoral con más del 57% de los votos y casi 35 puntos porcentuales de diferencia con nuestro inmediato seguidor”, dijo el Mandatario, ante el aplauso unánime de los presentes en la Asamblea Nacional.

La estabilidad Política en la que se encuentra el país es favorable para **AGUAMANIA**, ya que de esa manera se genera rentabilidad haciendo posible una mayor inversión en el negocio.

3.1.5.3.- Política Monetaria

El presidente Rafael Correa, en reiteradas ocasiones, ha cuestionado el proceso de dolarización en el país por una sencilla razón: porque se quitó al Ecuador el manejo de su política monetaria; es decir, su capacidad para emitir billetes y controlar el circulante. En forma figurativa ha dicho que eso ha sido como amputarle un brazo a una persona, no sin antes ratificar que durante su Gobierno se mantendrá como moneda oficial el dólar.

En el Ecuador no hay una política monetaria, pero gracias a la dolarización ha existido una estabilidad económica de las empresas, incluida **AGUAMANIA**.

3.1.5.4.- Legislación Laboral

La legislación laboral es una preocupación importante para los propietarios de las empresas.

Los propietarios de las empresas tienen que estar consciente de los principios fundamentales de legislación laboral, al menos en un nivel básico. Entender

que la ley protege los derechos de los trabajadores en lo que respecta a los salarios, la discriminación, horas de trabajo y la negociación colectiva, pues esto ayudará a evitar problemas laborales innecesarios y demandas potenciales.

La legislación laboral en **AGUAMANIA**, es favorable ya que se cumple con todos los beneficios como salarios, horas extra, implementos de trabajo, y un buen trato a sus trabajadores.

3.1.5.5.- Política Arancelaria

El Gobierno de Ecuador anunció que aplicará una nueva política arancelaria, luego que la Comunidad Andina (CAN) retiró la obligación de someter a sus países miembros a un sistema de franjas de precios y a un Arancel Externo Común, informó la Cancillería.

"Ecuador dispone del instrumento jurídico andino que le habilita a implementar la nueva política arancelaria", después de que una Comisión de la CAN aprobara el pasado 13 de julio una decisión para que sus miembros no estén "obligados a aplicar, a partir del 1 de agosto de 2007, el Arancel Externo Común ni el Sistema Andino de Franjas de Precios".

Además, Quito prevé que su nuevo sistema arancelario favorezca "la competitividad y eficiencia de la producción nacional, a través de reducciones arancelarias" en materias primas, insumos y bienes de capital del sector agropecuario e industrial.

La Política Arancelaria no aqueja a la empresa **AGUAMANIA**; ya que no incide en el costo final del producto, debido a que la materia prima que se utiliza es derivada de insumos, pero hay que considerar que si se adecuara la infraestructura, habría una cierta afectación ya que un porcentaje de materiales son importados, como tableros, lacas, cerraduras, pisos entre otros.

3.1.5.6.- Fuerzas económicas y financieras

3.1.5.6.1.- Evolución del PIB nacional

El Gobierno ecuatoriano difundió su expectativa de que el Producto Interno Bruto se acerque a los 100.000 millones de dólares en 2014, dado a los registros de crecimiento que el país suramericano sostiene desde 2011 y espera lleguen al 2014 a un rango entre el 4,1% y 5,1%.

El mandatario, Rafael Correa, explicó que el país viene reportando índices de crecimiento –medido como coeficiente del PIB- de 8% en 2011; 5,1% en 2012 y en 2013 cerrará con una tasa de crecimiento de entre el 3,7% y el 4%.

Con ese crecimiento, se esperaba que el PIB ecuatoriano cierre en 2013 con un valor real de 89.834 millones de dólares; con el crecimiento esperado del 2014, el PIB llegará a los 98.895 millones de dólares.

Ecuador, según las estimaciones del Fondo Monetario Internacional, divulgadas a inicios de octubre, crecería al menos 4% en 2013 como coeficiente de su Producto Interno Bruto y en el 2014 su crecimiento ascenderá nuevamente a 4%.

Esas cifras de crecimiento superan a la expectativa promedio de América Latina y el Caribe, que para el 2013 crecerían 3% y un año después 3,4%.

Ecuador añade a su índice de precios al consumidor una progresiva mayor capacidad de consumo de las familias. Así, para septiembre de 2012 el ingreso promedio fue 545,07 dólares para una familia de cuatro miembros, con 1,6 perceptores de salarios y convivían con una canasta básica que para ese mes costaba 594,06 dólares; una restricción de consumo de 48,98 dólares.

En septiembre de 2013 el ingreso promedio para la misma familia aumentó a 593,6 dólares y hace algunos meses la canasta básica familiar costó 612,05 dólares, una restricción de consumo menor que la del año pasado, de 18,45 dólares y la tendencia al cierre definitivo de esa brecha.

El indicador PIB incide directamente en **AGUAMANIA**, ya que este indicador está programado subir y por ende la economía lo que puede derivar en un

gasto mayor por parte de las familias en actividades de esparcimiento y turismo.

3.1.5.6.2.- Evolución del Poder adquisitivo del Consumidor.

En un periodo de cinco años, Ecuador pasó ser un país de desarrollo humano medio a una nación con desarrollo humano alto, según el informe anual de las Naciones Unidas en esa materia.

De un total de 186 países, Ecuador está entre los cuatro que más puestos ascienden en la ubicación de índice de desarrollo humano, diez puestos en cinco años.

Germán Flores, Viceministro de Inclusión Económica y Social, valoró la calificación del informe pues, explicó, para incrementar un solo punto se requiere de un gran esfuerzo de inversión y planificación de la política pública, en este caso, en el sector social.

El presidente Rafael Correa dijo que se están logrando cosas muy importantes, aunque puntualizó que nadie está satisfecho ni que se han resuelto todos los problemas.

El índice de Desarrollo Humano considera tres dimensiones básicas: Esperanza de vida, educación y nivel de ingresos.

La esperanza de vida aumentó en Ecuador en 2012 a 76 años en comparación a 74,9 en 2006.

En términos de educación también se evidencian mejoras, la escolaridad años promedio que reciben las personas de 25 años y más pasó de 7,3 años en el 2006 a 8 años en 2012.

Además, los años esperados de instrucción de un menor en edad escolar se incrementaron de 11,4 a 13,7 años en 2006 y 2012, respectivamente.

La dimensión económica también incrementó el nivel de desarrollo. El ingreso anual bruto per cápita en el Ecuador convertido a dólares, usando tasas de

paridad de poder adquisitivo, pasó de 6.425 dólares en 2006, a 7471 dólares en 2012, un incremento del 16%.

Además de los indicadores del informe de la ONU hay otras cifras positivas. Ecuador presenta una de las tasas de desempleo más bajas de América Latina, 4,12%. Mientras que el promedio de la región –de acuerdo a la CEPAL (Comisión Económica para América Latina) es 7,5%.

Ecuador es el país que más reduce desigualdad. El coeficiente de Ginni disminuyó 8 puntos en el periodo 2007-2011. Pasó de 0,54 a 0,46.

También, Ecuador es uno de los países de la región que más reduce la pobreza. En el periodo 2006-2012, la incidencia de la pobreza pasó de 37,6% a 27,3%, lo cual representa que un 1'050.000 ecuatorianos dejaron de ser pobres.

La economía creció 4,3% entre el 2007 y el 2012, mientras el promedio de América Latina fue de 3,5% en el mismo periodo.

La evolución del poder adquisitivo es bien vista por **AGUAMANIA** ya que existe mayor cantidad de personas que tienen las capacidades económicas de viajar y consumir los destinos turísticos nacionales, beneficiándola directamente a la misma.

3.1.5.6.3.- Tasas de Interés

En lo que va del año, las principales cuentas del sistema bancario privado si bien se redujeron en relación al cierre de diciembre, mantienen aún tasas de variación anual alrededor del 10%. De esta manera, los activos que cayeron en 1,67% en relación a diciembre, registran un crecimiento anual de 10,75%. Con similar comportamiento se evidencia a los pasivos que con una contracción mensual de 1,86% a inicios de año, han crecido en 9,24% en relación a enero de 2013.

Las altas tasas de interés afectan a **AGUAMANIA**, ya que influyen en los posibles créditos que la empresa tenga que gestionar si decide mejorar o incrementar la infraestructura existente. .

3.1.5.6.4.- Tasa de Inflación y Devaluación

La tasa anual de inflación de Ecuador se desaceleró a 2,70% en el 2013 frente al 4,16% registrado el año previo, informó la agencia oficial de estadística.

El índice registrado en el 2013 está por debajo de la meta original de 3,93% fijada por el Gobierno para el periodo.

La canasta básica familiar se ubicó en 620,86 dólares, mientras el ingreso mensual para familias con 1,6 miembros fue de 593,60 dólares.

Para 2014, se calculaba que la inflación sería del 3,2%, según indicó el jefe de Estado, Rafael Correa. La tasas de inflación ha afectado pero no en gran medida a **AGUAMANIA**, ya que las variaciones son mínimas y la empresa no tiene mayores cambios.

3.1.5.6.5.- Costo de Mano de Obra

El valor del salario básico del 2013 era US\$318 y el nuevo salario básico para el 2014 en Ecuador es US\$340 dólares (un incremento total de alrededor de 22 dólares).

En el Ecuador el salario básico debe salir del consenso entre trabajadores y el sector empresarial, y a falta de consenso lo define el gobierno. La fórmula que aplicó el Gobierno ecuatoriano ante la falta de consenso entre trabajadores y empleadores fue sumar la inflación proyectada con un indicador de productividad, lo cual dio como resultado un alza de US\$22 (el 6,83%), ya que los trabajadores propusieron un aumento de US\$33,70 (el 10,6%), mientras que los empleadores, US\$17,17 (el 5,4%). Así el salario digno subió de 318\$ a 340\$.

El aumento del salario mínimo incide en **AGUAMANIA** de varias maneras. Aunque mejora los ingresos de algunos trabajadores, reduce las oportunidades de empleo a los jóvenes y de aquellos con pocas habilidades. Estos son empujados al desempleo o a formar parte de la economía informal. Un salario mínimo más alto también aumenta los precios de los productos y servicios que se ofrecen ya que varían los costos de producción.

3.1.5.6.6.- Costo de Materias Primas

Entre enero y julio de este año, los principales productos importados han sido materias primas, reveló el Banco Central del Ecuador, que cifra esos productos en 4.604 millones de dólares.

La correlación de mayores importaciones de materias primas y bienes de capital es la disminución de importaciones de bienes de consumo. Entre enero y julio los bienes de consumo disminuyeron 20% su volumen de importación, que cifra 2.768,9 millones de dólares. El desglose de las importaciones de los primeros siete meses del año da cuenta de que la industria es el sector que más importa materias primas, con valores de 3.468 millones de dólares.

Para ese sector empresarial, los valores de sus materias primas importadas han incrementado 9,5% y el volumen de importación subió 8,8% respecto al año anterior. En lo que va del año, la industria ha importado 2.854,5 millones de dólares en maquinarias y otros bienes de capital. Los bienes de capital para ese sector cifraron hasta julio del 2013 en 65,42 millones de dólares en importaciones realizadas por Ecuador. Los materiales de construcción importados significaron 535,58 millones de dólares, con un incremento de precio de 9,5% y un mayor volumen de importación de 24,8%.

Los costos de materias primas afectan indirectamente a **AGUAMANIA**, ya que el incremento disminuye la posibilidad de realizar adecuaciones o mejoras a la infraestructura.

3.1.5.7.- Fuerzas sociales culturales y demográficas

3.1.5.7.1.- Tasa de Crecimiento Poblacional

Según los datos preliminares del último censo, Catamayo cuenta en la actualidad con 30.638 habitantes, esto es 3.638 más que hace 10 años, sin embargo al comparar su crecimiento y específicamente el de la provincia en sí con el resto del país se revela que es uno de los más bajos. El índice de crecimiento poblacional de Loja es de 7 por ciento, muy lejano de sus tres vecinos: El Oro con 9,01 por ciento, Zamora Chinchipe con 13,91 por ciento y Azuay con 14,7 por ciento.

En Catamayo existe un alto flujo migratorio ya sea interno (Ecuador) y externo (Países Desarrollados), de esa manera afectado en poca medida a **AGUAMANIA**, ya que existen pocos clientes de la zona.

3.1.5.7.2.- Tasa de Desempleo y Subempleo

Ecuador, registró un desempleo de 4,6% y un subempleo de 44,7% en marzo de 2013, frente a 4,9% y 43,5%, respectivamente, en el mismo mes de 2012, informó el lunes el estatal Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC).

"Las cifras de la economía laboral en el área urbana registradas en marzo del 2013 no presentan cambios estadísticamente significativos al compararlas con las de marzo de 2012", según la última encuesta nacional de empleo y desempleo, señaló el organismo en su página electrónica.

Agregó que en Ecuador, con una Población Económicamente Activa (PEA) de unos siete millones de personas, la ocupación plena bajó a 48,6% en marzo de 2013 frente a 50,2% de marzo de 2012. "La encuesta revela que aproximadamente ocho de cada diez empleos en el área urbana son generados por el sector privado, tendencia que se ha mantenido en los últimos años", anotó el INEC. (AFP).

Afecta directamente a **AGUAMANIA** porque mientras más bajo sea el índice de subempleo y desempleo, existirá mayor cantidad de personas que tengan la posibilidad de gastar en actividades de esparcimiento como las que brinda la empresa. .

3.1.5.7.3.- Incidencia de la Pobreza y Pobreza extrema.

Las políticas gubernamentales lograron que el índice de pobreza extrema disminuyera del 16,5% al 9,4%, la tasa más baja en la historia del país. La inversión en el área social ha sido uno de los ejes prioritarios para el Gobierno en sus cinco años de gestión. Ello ha favorecido a los sectores más vulnerables y ha permitido que más ecuatorianos accedan a los servicios básicos.

Esta variable beneficia a **AGUAMNIA**, ya que si se bajan los índices de pobreza, las personas tendrán mayor poder adquisitivo; creando la posibilidad que adquieran los productos y servicios de la empresa.

3.1.5.7.4.- Estilo de Vida

Es la manera en que vive una persona (o un grupo de personas). Esto incluye la forma de las relaciones personales, del consumo, de la hospitalidad y la forma de vestir. Una forma de vida típicamente también refleja las actitudes, los valores o la visión del mundo de un individuo. El término hace referencia a una combinación de unos factores claves intangibles o tangibles. Los factores tangibles, esto es un perfil demográfico individual mientras que los factores intangibles tratan de los aspectos psicológicos de uno individuo como valores personales, preferencias y actitud.

El estilo de vida beneficia de forma favorable a **AGUAMANIA**, porque existe una mejoría en la calidad de vida de las personas, provocando su relación e integración en ambientes de distracción y relajación como los que genera el Centro recreacional.

3.1.5.8.- Variables tecnológicas y científicas

3.1.5.8.1.- Velocidad de transferencia de tecnología

La transferencia de tecnología o transferencia tecnológica es el proceso de traspasar tecnologías, conocimiento y métodos de fabricación entre gobiernos, universidades y otras instituciones para asegurarse que el desarrollo tecnológico y científico sea accesible a un conjunto más amplio de usuarios quienes podrán desarrollar nuevos productos, procesos, aplicaciones, materiales o servicios.

Sería un factor importante para **AGUAMANIA** ya que podría venir nueva maquinaria con tecnología a favor del medio ambiente y con ahorro aceptable de energía para limpieza y mantenimiento de Turco y Piscinas, lo que permitiría un ahorro a la empresa.

3.1.5.8.2.- Uso de Internet

Una de las ventajas de Internet, aplicado a **AGUAMANIA**, reside en su utilización como fuente de información constante consulta sobre el sector. A través de Internet se puede obtener información sobre mercados, hábitos de consumo, tendencias, legislación específica, normativa, etc. Además que los

clientes se sienten satisfechos con la existencia de esta herramienta en el Centro Recreacional, lo que se convierte en un valor agregado para la misma.

3.1.5.9.- Fuerzas ecológicas y ambientales

3.1.5.9.1.- Protección del Medio Ambiente

A nivel de Gobierno se está iniciando la orientación de la gestión ambiental, al aprobar los "Principios básicos para la gestión ambiental en el Ecuador", las "Políticas básicas ambientales del Ecuador" y con la elaboración de la primera propuesta de los términos de referencia para el "Plan Ambiental Ecuatoriano". Con ello se espera implantar un proceso permanente de planificación para la gestión ambiental, que contribuya al desarrollo sostenible del país.

La protección del Medio ambiente afecta positivamente a **AGUAMANIA** ya que hace varios años se han implantado nuevas políticas de conservación especialmente en los cultivos que se manejan dentro de la empresa al dejar de usar pesticidas con químicos que atenta al medio ambiente.

3.1.5.9.2.- Cultura de Reciclaje

El mayor problema de la sociedad actual es que no entiende lo que le está pasando al planeta, de manera especial en lo relacionado a los recursos naturales, que se agotan aceleradamente por el despilfarro y derroche de muchos productos que a veces se tardan un largo tiempo en producir pero en unos minutos de haber utilizado votamos a la basura.

Para entender estos hechos revisemos lo que significa reciclar: consiste en someter un proceso físico, químico o mecánico a una materia o a un producto ya utilizado, o más bien a un ciclo de tratamiento total o parcial para obtener una materia prima o un nuevo producto.

El hecho de reciclar tiene tres consecuencias ambientales valiosas: reducción del volumen de residuos, y por lo tanto de la contaminación que causarían; algunas materias tardan decenas de años e incluso siglos en degradarse; preservación de los recursos naturales, pues la materia reciclada es reutilizada. Reducción de costos asociados a la producción de nuevos bienes, ya que

muchas veces el empleo de material reciclado reporta un costo menor que el material original como el cartón ondulado reciclado.

AGUAMANIA contribuye a la cultura de reciclaje ya que dentro de la empresa existen recipientes donde se separan los desperdicios de los materiales que todavía pueden llegar a reutilizarse y además los trabajadores están comprometidos con este proceso ya que de ello también generan beneficios económicos propios al vender después el cartón, botellas y plásticos, actividad que la vienen cumpliendo hace algunos años.

3.1.5.9.3.- Manejo de Desperdicios y Desechos

La recolección de la basura y reciclaje de desechos es materia de análisis en la capital lojana.

La propuesta para la recolección y tratamiento de la basura en la capital lojana se fundamenta en incorporar la óptima recolección de residuos sólidos. La meta es aumentar la cobertura del servicio en las áreas urbana y rural. Esperan llegar al 98% de atención en el sector urbano y 75% en el rural. Aspiran incrementar el reciclaje de basura del 35% al 70%.

En Catamayo también realiza el mismo proceso la empresa **AGUAMANIA** al manejo de desperdicios y desecho lo hace acatando las diferentes normas municipales, con respecto a la eliminación de la basura, de esa manera manejando cumpliendo con el medio ambiente.

3.1.6.0.- Fuerzas competitivas

3.1.6.0.1.- Las 5 fuerzas de Porter

El modelo de las 5 fuerzas de Porter se utiliza para identificar y analizar la competencia empresarial y buscar estrategias competitivas para la empresa **AGUAMANIA** del cantón Catamayo, provincia de Loja. .

3.1.6.0.2.- La Rivalidad entre competidores.

El análisis de la competencia que existe en Centros Recreativos es importante ya que permite conocer la posición de las empresas competidoras, y de esa manera desarrollar alternativas estratégicas y ver cómo reacciona frente a los cambios planteados. De ese modo **AGUAMANIA** considera como empresa

competidora más importante a la que se encuentra a un kilómetro de la misma, denominada Centro Recreacional Municipal Eliseo Arias Carrión.

3.1.6.0.3.- Amenaza de Productos Sustitutos

Los productos sustitutos para AGUAMANIA serían las empresas que ofrecen los productos y servicios pero de forma individual, como por ejemplo restaurantes y hosterías de la zona, ya que no existe ninguna empresa que ofrezca todos los servicios y productos integrados como los ofrece AGUAMANIA.

3.1.6.0.4.- Poder de Negociación de Proveedores.

Los proveedores para la empresa no son muchos en el mercado por lo que no crea dependencia. Los proveedores importantes de la empresa se encuentran ubicados en el cantón Catamayo, como se menciona a continuación:

- **Mercado Municipal.** Es uno de los principales proveedores de la empresa especialmente para el área de Alimentos.
- **Supermercados TIA S.A.** Abastece del resto de insumos que se necesitan en las áreas de la empresa.
- **Cervecería Nacional S.A.** Provee de las bebidas necesarias como cerveza club y pilsener, además de aguas y gaseosas.

3.1.6.0.5.- Poder de Negociación de los Compradores

La empresa AGUAMANIA, tiene considerado como clientes a:

Universidades, Colegios, Escuelas, Hoteles, Agencias de viajes, y personas que se encuentran en la ciudad de Loja.

El periodo que lleva AGUAMANIA en funcionamiento, ha conseguido un prestigio favorable, ya que tiene la mejor infraestructura, y eso tiene aceptación por parte de los clientes.

3.1.6.0.6.- Amenaza de Entrada de Nuevos Competidores

Desde hace varios años no existe el ingreso de ninguna empresa que se dedique a brindar recreación, descanso y esparcimiento en un mismo lugar, es

por ello que se considera que actualmente no hay una amenaza de nuevos competidores en Catamayo.

3.1.7.- ANÁLISIS FODA

3.1.7.1.- Análisis Foda del centro recreacional Aguamania

MATRIZ EFI

La matriz EFI está conformada por fortalezas (capacidades especiales con las que cuenta la empresa) y debilidades (factores que provocan una posición desfavorable frente a la competencia).

- Se indican primeramente las fortalezas y debilidades de AGUAMANIA.
- Se asigna una ponderación a cada factor con valores, dando como total 1.
- Se asigna una calificación de 1 a 4.
- Se multiplica cada ponderación asignada a cada factor, teniendo como respuesta el resultado ponderado.

FACTOR	VALOR
FORTALEZA MAYOR	4
FORTALEZA MENOR	3
DEBILIDAD MENOR	2
DEBILIDAD MAYOR	1

- El producto de multiplicar cada ponderación por la calificación de cada factor, da como resultado total un valor que en lo posterior se sumará con los demás valores de las Fortalezas u Oportunidades para dar el total ponderado.
- Sea cual fuere la cantidad de factores que se incluyen en una matriz EFI, el total ponderado puede ir de un mínimo de 1.0 a un máximo de 4.0, siendo la calificación promedio de 2.5. Los totales ponderados muy por debajo de 2.5 caracterizan a las organizaciones que son débiles en lo interno, mientras que las calificaciones muy por arriba de 2.5 indican

una posición interna fuerza. La matriz EFI, al igual que la matriz EFE, debe incluir entre 10 y 20 factores clave. La cantidad de factores no influye en la escala de los totales ponderados porque los pesos siempre suman 1.0.

3.6.1.1.1.- MATRIZ EFI

Cuadro 82 Matriz EFI

FACTORES	POND	CALIF	TOTAL
FORTALEZAS			
Buena infraestructura para la recreación y organización de eventos.	0.08	4	0.32
Posee los toboganes más grandes en la provincia de Loja.	0.09	4	0.36
Cuenta con servicio de hospedaje para 83 personas.	0.07	3	0.21
Genera fuentes de empleo para la comunidad local. (12 personas)	0.08	3	0.24
Está administrado por una persona formada en administración de empresas turísticas y hoteleras.	0.07	4	0.28
Está ubicado estratégicamente aprovechando las buenas condiciones climáticas que posee Catamayo durante todo el año.	0.09	4	0.36
El centro Recreacional posee una capacidad para 3500 personas.	0.08	4	0.32
Posee tarifas asequibles en relación a la competencia.	0.08	4	0.32
Cuenta con personal capacitado la propia empresa.	0.07	3	0.21
TOTAL DE FORTALEZAS	0.58		2.62
DEBILIDADES			
Falta de variación en actividades destinadas a los visitantes.	0.09	1	0.09
Baja ocupación durante 8 meses del año.	0.08	1	0.08
Falta de personal administrativo en el área de Alimentos y bebidas.	0.07	1	0.07
Exceso de capacidad instalada	0.07	1	0.07
10 de los 12 trabajadores desconoce la misión, visión y valores institucionales de la empresa.	0.05	2	0.10
Todos los trabajadores no saben si existe o no una planeación estratégica en AGUAMANIA.	0.05	2	0.10
Carencia de una buena señalética en la empresa.	0.07	2	0.14
TOTAL DE DEBILIDADES	0.42		0.65
TOTAL	1.00		3.27

Fuente. AGUAMANIA
Elaboración: El Autor.

ANÁLISIS.

De acuerdo al resultado obtenido de la matriz de evaluación de factores internos de AGUAMANIA, respecto a las fortalezas y debilidades, se puede

deducir que el factor fortalezas es superior a la debilidades con una puntuación de 2,62, respecto a la tabla de interpretación, esta es superior a las debilidades, significando que la empresa cuenta con fortalezas de gran magnitud para lograr disponer y elaborar una visión y misión de acuerdo a sus capacidades. En relación a las debilidades estas se encuentran fuera del nivel deseado ya que está en un 0,65, siendo bajo respecto a la tabla de calificación entre 1 a 4 puntos.

3.6.1.2.- MATRIZ EFE

Formado por oportunidades (factores que resultan más favorables y que se deben descubrir en el entorno), y amenazas (situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar a atentar contra la permanencia de la empresa).

- Se indican las oportunidades y amenazas de AGUAMANIA.
- Se asigna una ponderación a cada factor con valores, dando como total 1.
- Se asigna una calificación de 1 a 4.
- Se multiplica cada ponderación asignada a cada factor, teniendo como respuesta el resultado ponderado.

FACTOR	VALOR
OPORTUNIDAD MAYOR	4
OPORTUNIDAD MENOR	3
AMENAZA MENOR	2
AMENAZA MAYOR	1

- El producto de multiplicar cada ponderación por la calificación de cada factor, da como resultado total.
- La sumatoria de los resultados obtenidos da un valor mayor a 2.5 significa que hay predominio de las oportunidades sobre las amenazas y la organización no tiene problemas internos, en cambio si es menor a 2.5, indica que existe predominio de las amenazas sobre las oportunidades y tienen por ende problemas internos, si es igual a 2.5, nos dice que hay un equilibrio.

3.6.1.2.1.- MATRIZ EFE

Cuadro 83 Matriz EFE

FACTORES	POND.	CALIF.	TOTAL
OPORTUNIDADES			
Existe una estabilidad Política, Económica en el Ecuador.	0.09	3	0.27
Las condiciones climatológicas son favorables durante la mayor parte del año al poseer un clima templado seco.	0.19	4	0.76
Existencia de un competidor con características similares a AGUAMANIA.	0.9	3	0.27
Catamayo posee varios atractivos turísticos.	0.15	4	0.60
Las condiciones de las vías son excelentes hasta el Centro Recreativo.	0.17	3	0.51
Hay un centro de información turística en la plaza central de Catamayo.	0.09	3	0.27
TOTAL DE OPORTUNIDADES	0.58		2.68
AMENAZAS			
Existe falta de conocimiento por parte de los visitantes de los atractivos turísticos que posee Catamayo.	0,10	1	0.10
Escasa señalización turística en Catamayo.	0,06	2	0.12
Existen muchas empresas dedicadas a ofrecer alimentación y hospedaje en la zona.	0.06	2	0.12
Falta de interés de las autoridades competentes para impulsar la actividad turística en Catamayo.	0,10	1	0.10
Existe poca mano de obra tecnicada en atención y servicio al cliente en la zona.	0.10	2	0.20
TOTAL DE AMENAZAS	0.42		0.64
TOTAL	1.00		2.74

Fuente. AGUAMANIA

Elaboración: El Autor.

ANÁLISIS

Una vez asignada la ponderación a cada uno de los factores externos que influyen en AGUAMANIA, el resultado obtenido fue de 2.68, esto significa que en el centro recreacional hay predominio de las oportunidades sobre las amenazas, estas oportunidades le permitirán a la empresa desenvolverse de mejor forma dentro de su entorno externo, por lo tanto se deben aprovechar las oportunidades que tienen mayores expectativas para fortalecer su crecimiento óptimo.

3.1.7.2.- MATRIZ DE COMBINACION DE FACTORES

Cuadro 84 Matriz de Combinación de Factores

Estrategias	FORTALEZAS	DEBILIDADES
Crear un paquete turístico para excursionistas.	Buena infraestructura para la recreación y organización de eventos.	Falta de variación en actividades destinadas a los visitantes.
Crear un paquete turístico para fines de semana.	Posee los toboganes más grandes en la provincia de Loja.	Baja ocupación durante 8 meses del año.
Crear un manual de funciones para que el personal que labora en Aguamania, pueda conocer su área de trabajo, y pueda desarrollar sus actividades.	Cuenta con servicio de hospedaje para 83 personas.	Falta de personal administrativo que brinde apoyo en el área de Alimentos y bebidas.
Elaborar un folleto en donde se informe la visión, misión y valores institucionales del centro recreacional para los trabajadores.	Genera fuentes de empleo para la comunidad local. (12 personas)	Exceso de capacidad instalada
Diseñar un TOTEM informativo de Aguamania con el que se puedan ubicar los visitantes a la hora de utilizar los productos y servicios que ofrece la empresa.	Está administrado por una persona formada en administración de empresas turísticas y hoteleras.	10 de los 12 trabajadores desconoce la misión, visión y valores institucionales de la empresa.
Diseñar postales turísticas digitales de Catamayo para publicarlas periódicamente en la página de la empresa.	Está ubicado estratégicamente aprovechando las buenas condiciones climáticas que posee Catamayo durante todo el año.	Todos los trabajadores no saben si existe o no una planeación estratégica en AGUAMANIA.
Establecer convenios con las agencias de viajes que operan en la cabecera cantonal.	El centro Recreacional posee una capacidad para 3500 personas.	Carencia de una buena señalética en la empresa.
	Posee tarifas asequibles en relación a la competencia.	
	Cuenta con personal capacitado constantemente por la propia empresa.	Falta de un plan estratégico de comunicación y difusión de las actividades y servicios que ofrece el centro.
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
Existe una estabilidad Política, Económica en el Ecuador.	Crear un paquete turístico para excursionistas.	Crear un manual de funciones para que el personal que labora en Aguamania, pueda conocer su área de trabajo, y pueda desarrollar sus actividades.
Las condiciones climatológicas son favorables durante la mayor parte del año al poseer un clima templado seco.		
Existencia de un solo competidor con características similares a AGUAMANIA.		
Catamayo posee varios atractivos turísticos.	Crear un paquete turístico para fines de semana.	Elaborar un folleto en donde se informe la visión, misión y valores institucionales del centro recreacional para los trabajadores. Diseñar un TOTEM informativo de Aguamania con el que se puedan ubicar los visitantes a la hora de utilizar los productos y servicios que ofrece la empresa.
Las condiciones de las vías son excelentes hasta el Centro Recreativo.		
Hay un centro de información turística en la plaza central de Catamayo.		
AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA

Existe falta de conocimiento por parte de los visitantes de los atractivos turísticos que posee Catamayo.	Establecer convenios con las agencias de viajes que operan en la cabecera cantonal.	Diseñar postales turísticas digitales de Catamayo para publicarlas periódicamente en la página de la empresa.
Escasa señalización turística en Catamayo.		
Existen muchas empresas dedicadas a ofrecer alimentación y hospedaje en la zona.		
Falta de interés de las autoridades competentes para impulsar la actividad turística en Catamayo.		
Existe poca mano de obra tecnificada en atención y servicio al cliente en la zona.		

Elaboración: El autor

ANÁLISIS

La Matriz de combinación de Factores nos ayuda a determinar las estrategias para el Centro Recreativo, analizando todos los factores del FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, y Amenazas), pudiendo de esta manera realizar una combinación de los mismos que nos permite con mayor certeza identificar las mejores estrategias para la empresa las mismas que se citan a continuación:

1. Crear un paquete turístico para excursionistas.
2. Crear un paquete turístico para fines de semana.
3. Elaborar el manual de funciones para el área de Alimentos y Bebidas.
4. Elaborar un folleto en donde se informe la visión, misión y valores institucionales del centro recreacional para los trabajadores.
5. Diseñar un TOTEM informativo de Aguamania con el que se puedan ubicar los visitantes a la hora de utilizar los productos y servicios que ofrece la empresa.
6. Diseñar postales turísticas digitales de Catamayo para publicarlas periódicamente en la página de la empresa.
7. Establecer convenios con las agencias de viajes que operan en la cabecera cantonal.

FUNCIONAMIENTO ORGANIZACIONAL

MISION

Somos una empresa de servicios turísticos comprometidos con el equilibrio ecológico y el desarrollo de la provincia, que brinda entretenimiento diversión, hospedaje, a través del sano esparcimiento para todas las edades, que harán de su visita una experiencia divertida e inolvidable.

VISION

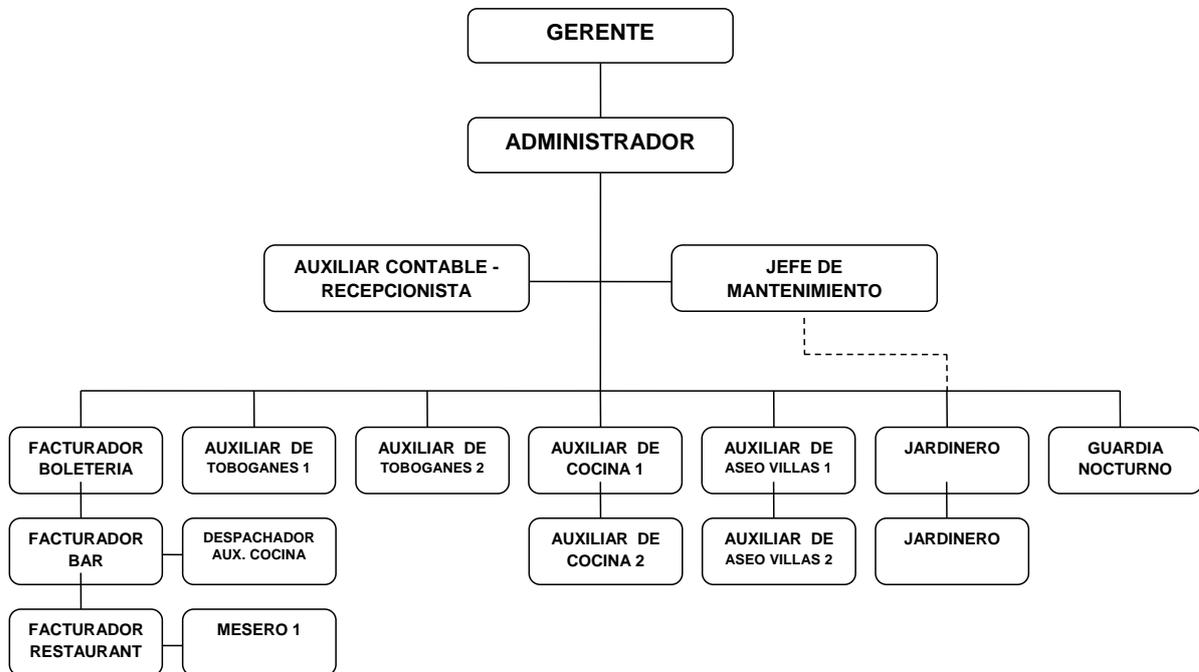
A Diciembre de 2020, Aguamanía mantendrá el liderazgo con innovaciones turísticas y ecológicas en la Región Sur del Ecuador, brindando servicios turísticos de calidad con eficiencia, responsabilidad y profesionalismo; para contribuir al desarrollo y bienestar de nuestra sociedad.

OBJETIVOS INSTITUCIONALES

OBJETIVOS DE PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA				
Perspectiva		Objetivo estratégico	Iniciativa estratégica	Responsables
Institucional	F I N A N C I E R A	Maximizar el valor de Aguamanía	Generar solvencia Generar rentabilidad	Directivos, gerencia y administradores
	S O C I A L	Contribuir al desarrollo Y bienestar de nuestra sociedad.	Generar fuentes de empleo directos e indirectos Crear un impacto positivo en el turismo interno/actividad económica turística	Directivos, gerencia y administradores, personal
		Incentivar la cultura ecológica en el entorno de la empresa y clientes	Implementación de buenas prácticas ambientales.	buenas medio

Diseño organizacional

Organigrama Estructural de AGUAMANIA



El diseño organizacional de Aguamania es funcional ya que ha sido adaptado a las necesidades básicas para desenvolverse en las condiciones más favorables para de esta manera optimizar los recursos y generar una mayor rentabilidad sin descuidar la atención y servicio al cliente, es por ello que actualmente se ha suprimido al grupo de accionistas debido a que pasó a pertenecer a un solo dueño quien pertenece al sector turístico, lo cual ha permitido que esté conformado por un Gerente quien supervisa y dirige las operaciones que se dan en el centro recreativo, además cuenta con un administrador que toma decisiones en mutuo acuerdo con su superior (El Gerente) y dirige, controla, organiza y supervisa todas las actividades, también se encarga de la promoción y difusión de Aguamania tanto a nivel local como provincial, es necesario destacar que tanto el Gerente como el administrador residen dentro del Centro Recreacional lo que hace posible una administración más eficaz ya que están pendientes todo el tiempo de las necesidades que requieren ser atendidas en el mismo.

Finalmente tenemos 4 áreas y cada una de ellas cuenta con el personal capacitado para cumplir las actividades que allí se requieren en la atención diaria a los visitantes, estas áreas son:

- Alimentos y bebidas
- Hospedaje
- Eventos
- Entretenimiento e Instalaciones

Según mi experiencia en este campo recomiendo seguir manteniendo este organigrama ya que en entornos como Catamayo que presentan una estacionalidad bien definida en el año, es una manera correcta de optimizar los recursos de la empresa sin descuidar la buena atención y servicio a los turistas.

Cultura organizacional

La cultura organización del centro recreativo, nos permitirá verificar formas de transmisión formal de la cultura y sus principales servicios, con el personal que labora, sus directivos y en especial con los clientes, los cuales permitirán socializar valores, intereses y necesidades es una ventaja de la comunicación que posibilita asimilar el aprendizaje ajeno como si se hubiera adquirido por propia experiencia; de aquí procede el carácter acumulativo, generación tras generación del conocimiento. La cultura, que se expresa en la construcción de símbolos y significados en un grupo dado, al cual provee de seguridad e integridad, le permite a sus miembros comunicarse como un todo único manteniendo su entereza como agrupación, y proyectar el futuro sobre la base de la experiencia grupal, como producto de la interacción de los hombres en torno a la realización de una tarea.

Por tales razones, es contextual y evolutiva, generalidad válida para la cultura organizacional, la cual posibilitará el éxito o fracaso de las estrategias que siga toda empresa y las decisiones de cambio. Además, determinará el clima dentro de la organización., en nuestro caso la empresa turística Aguamanía.

Este proceso favorecerá la satisfacción de las metas en cada proyecto empresarial turístico y se evalúa en función de la orientación estratégica, y la ideología y dinámica de la cultura corporativa que dispone en especial el plan estratégico, el plan de marketing y las estrategias de desarrollo.

Valores institucionales

Honradez y responsabilidad.

Cuidar de los bienes ajenos, cumplir con los roles encomendados y proporcionar seguridad a los clientes

Amabilidad y cordialidad

Brindar servicios con afecto y calidez en cada área de trabajo

Respeto.

Ofrecer un trato adecuado entre compañeros de trabajo y clientes sin distinción.

3.2.- IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS

3.2.1 Crear un paquete turístico para excursionistas.

NOMBRE: ENTRE VERDES CAÑAVERALES

(MIÉRCOLES, JUEVES, VIERNES O SÁBADOS)

09H00 SALIDA DESDE AGUAMANIA AL PARQUE CENTRAL MARÍA AUXILIADORA Y VISITA A LA IGLESIA DEL MISMO NOMBRE.

09H45 VISITA AL MIRADOR LA CRUZ (FOTOGRAFIA)

10H20 VISITA AL RÍO BOQUERON, PIEDRA IGUANA Y SAGRADO CORAZÓN DE JESUS. (FOTOGRAFIA)

11H10 ARRIBO AL ARBOL DE CEIBO Y AL PARQUE CUERNO DE LA ABUNDANCIA Y RÍO GUAYABAL (FOTOGRAFIA)

12H00 VISITA A SAN PEDRO DE LA BENDITA (RECORRIDO Y COMPRA DE DULCES TÍPICOS DE LA LOCALIDAD)

13H30 ALMUERZO EN AGUAMANIA

14H30 USO DE INSTALACIONES DE AGUAMANIA.

PRECIO POR PERSONA 16.25 USD

Cuadro 85 PRESUPUESTO DEL PAQUETE ENTRE VERDES CAÑAVERALES (4 PERSONAS MÍNIMO)

PRODUCTO/SERVICIO	PRECIO TOTAL	PRECIO UNITARIO
GUÍA ITUR	15 USD	3.75 USD
TRANSPORTE	20 USD	5.00 USD
ALMUERZO TÍPICO	20 USD	5.00 USD
USO DE INSTALACIONES	10 USD	2.50 USD
TOTAL	65.00 USD	16.25 USD

PRESUPUESTO DE LA ELABORACIÓN DEL PAQUETE

Paquete	ENTRE VERDES CAÑAVERALES
Responsable	Oficial de agencia DE VIAJES
Costos de diseño	\$ 150

Cuadro 86 Paquete turístico para excursionistas

CREAR UN PAQUETE TURÍSTICO PARA EXCURSIONISTAS. (4 personas)								
META	ESTRATEGIA	POLITICAS	TACTICAS	TIEMP	RESPON	RESULTADO	ACTIVIDADES	COSTO
Diversificar las actividades que ofrece el Centro recreacional Aguamania e impulsar el desarrollo turístico del cantón Catamayo.	-Elaborar un paquete turístico para las personas que visitan en el día la empresa.	Todo el personal debe conocer las actividades que Aguamania realiza para los visitantes.	Involucrar directamente al personal para que sean ellos quienes prueben los productos y servicios que la empresa ofrece a sus visitantes.	1 mes	El administrador. Ingenier o Eddy Roa Riofrio.	Se espera que con la diversificación de actividades el visitante conozca más de Catamayo e incremente sus visitas a Aguamania.	Determinar los productos y servicios que se incluyen en el paquete turístico así como sus costos. Determinar los sitios a visitar. Elaborar el Paquete Turístico.	16,25 por persona
TOTAL								65,00

3.2.2.- Crear un paquete turístico para fines de semana.

NOMBRE: GARROCHAMBA, más que un valle.

(FIN DE SEMANA 1 NOCHE 2 DÍAS))

DÍA 1

12H30 CHECK IN Y ALMUERZO EN AGUAMANIA

14H30 SALIDA HACIA LOS PETROGLIFOS EL GUAYURAL

17h30 VISITA AL PARQUE LA BOTELLA (FOTOGRAFIA)

18H00 VISITA AL MIRADOR LA CRUZ

19H00 CENA EN AGUAMANIA

20H00 NOCHE LIBRE

DÍA 2

09H00 DESAYUNO EN AGUAMANIA

10H00 SALIDA HACIA LAS CUEVAS DE SHIRIGUANA

13H30 ALMUERZO TÍPICO EN AGUAMANIA

14H30 USO DE INSTALACIONES Y CHECK OUT

PRECIO POR PERSONA 45.25 USD

Cuadro 87 PRESUPUESTO PAQUETE GARROCHAMBA, más que un valle

(4 PERSONAS MÍNIMO)

PRODUCTO/SERVICIO	PRECIO TOTAL	PRECIO UNITARIO
GUÍA ITUR	25 USD	6.25 USD
TRANSPORTE	30 USD	7.50 USD
ALMUERZO	12 USD	3.00 USD
CENA	12 USD	3.00 USD
HOSPEDAJE	60 USD	15.00 USD
DESAYUNO	12 USD	3.00 USD
ALMUERZO TÍPICO	20 USD	5.00 USD
USO DE INSTALACIONES	10 USD	2.50 USD
TOTAL	181.00 USD	45.25 USD

PRESUPUESTO DE LA ELABORACIÓN DEL PAQUETE

Paquete	GARROCHAMBA, más que un valle
Responsable	Oficial de agencia
Costos de diseño	\$ 150

Cuadro 88 Paquete Turístico para fines de semana

CREAR UN PAQUETE TURÍSTICO PARA FINES DE SEMANA.								
META	ESTRATEGIA	POLITICAS	TACTICAS	TIEMP	RESPON	RESULTADO	ACTIVIDADES	COSTO
Diversificar las actividades que ofrece el Centro recreacional Aguamania e impulsar el desarrollo turístico del cantón Catamayo.	-Elaborar un paquete turístico para las personas que visitan Aguamania y se hospedan.	Todo el personal debe conocer las actividades que Aguamania realiza para los visitantes.	Involucrar directamente al personal para que sean ellos quienes prueben los productos y servicios que la empresa ofrece a sus visitantes.	1 mes	El administrador. Ingenier o Eddy Roa Riofrio.	Se espera que con la diversificación de actividades el visitante conozca mas de Catamayo e incrementen sus visitas a Aguamania.	Determinar los productos y servicios que se incluyen en el paquete turístico así como sus costos. Determinar los sitios a visitar. Elaborar el Paquete Turístico.	45,25 por persona
TOTAL								181,00

AGUAMANIA CIA. LTDA.
MANUAL DE FUNCIONES

3.2.3.- Crear un manual de funciones para que el personal que labora en Aguamania, pueda conocer su área de trabajo, y pueda desarrollar sus actividades.

3.2.3.- MANUAL DE FUNCIONES

AGUAMANIA CIA. LTDA.

MANUAL DE FUNCIONES

II. INFORMACION AGUAMANIA CIA. LTDA.

Las características climáticas del Cantón Catamayo favorecen la innovación de oferta turística, para el disfrute de todos los usuarios. De las atracciones de los parques acuáticos es preciso tener en cuenta lo dispuesto en la normativa vigente respecto de estas instalaciones.

Realizando un examen general de la normativa específica que regula este tipo de instalaciones, se ha extraído los requisitos básicos que han de reunir las atracciones recreativas para un uso seguro por los visitantes:

En primer lugar, las atracciones del Parque Recreacional y la Hostería deben estar construidas de forma que su correcta utilización no comporte peligro al usuario. Las características de las instalaciones del parque acuático deben tener por objeto prevenir accidentes y evitar cualquier riesgo sanitario; así mismo en la Hostería sus instalaciones brindarán un ambiente acogedor de descanso y relajamiento total al visitante.

Tanto el parque y la hostería contarán con personal especializado que desempeñe las labores de vigilancia y de auxilio a los visitantes en caso necesario, en concreto socorristas con el conocimiento suficiente en materia de salvamento acuático y prestación de primeros auxilios.

En el parque acuático las diferentes atracciones habrán de contar con elementos de apoyo al rescate y de asistencia a los usuarios en número de unidades suficientes.

En todo momento dado el tipo de actividad que se lleva a cabo por los usuarios será preciso que nuestras instalaciones garanticen una adecuada asistencia sanitaria debidamente señalizada y con una dotación de equipo sanitario.

AGUAMANIA CIA. LTDA.

MANUAL DE FUNCIONES

El Parque Recreacional y la Hostería Aguamania ha orientado sus esfuerzos para elevar su desempeño en la atención de los mercados que atiende, cuidando que sus operaciones generen valor económico; al mismo tiempo que se satisfacen las necesidades del consumidor, y se eleva la rentabilidad de la misma.

Los colaboradores se rigen a los términos pactados en el contrato individual de trabajo y conforme a lo establecido en el Manual de Funciones de cada puesto y en general en las directrices, políticas y lineamientos que la Administración señale por escrito; a fin de mantener la calidad, prestigio e imagen y se obligan a realizar las funciones establecidas que se describen en este Manual.

El Parque recreacional y la Hostería Aguamania orientan sus esfuerzos en la atención del cliente; la clave es que quienes laboran en la Compañía, sean estos los inversionistas, administradores, personal de mantenimiento, actúen con un objetivo común que es nuestra Misión: **“Ser una empresa de servicios turísticos comprometidos con el equilibrio ecológico que brinda entretenimiento sin discriminación, a través del sano esparcimiento para todas las edades, que hará de tu visita una experiencia divertida e inolvidable”**.

Al cliente no solo le importa el producto que recibe sino que también es esencial la imagen física del Parque Recreacional y la Hostería Aguamania con un aspecto más atractivo, que luzca limpia percibiendo seguridad y cuidado del medio ambiente.

Los consumidores son jueces severos e inflexibles que necesitan más que un producto o servicio: la satisfacción que le producirá el disponer de nuestros servicios. Por lo tanto, un factor que identifica y califica a los parques de recreaciones es la atención que proporciona el recurso humano.

El consumidor insatisfecho retirará la confianza del Parque Recreacional y la Hostería y ejercerá su facultad de selección y preferencia para adquirir el

AGUAMANIA CIA. LTDA.

MANUAL DE FUNCIONES

servicio con otro ofertante, de ahí la necesidad de garantizar, crear y cumplir promesas comerciales, aunque éstas sean simples, lo esencial es entender y satisfacer las expectativas de los clientes, lo cual dará como resultado crear clientes leales. Basta señalar que una gran cantidad de clientes que están insatisfechos por el servicio que reciben nunca se quejan y cuando no disponen de los medios para canalizar su insatisfacción, simplemente cambian de ofertante.

Es esencial que los empleados se sumen y obliguen con la administración para satisfacer las necesidades de los clientes, en el que cada uno tenga el compromiso y responsabilidad en el desempeño de sus funciones, en la que el contacto con el cliente es relativamente corto.

Esto último es vital para conservar clientes; es decir, el cómo damos el servicio, que abarca desde hacer sentir cómodo al cliente, que se le haga sentir importante, le pregunten en qué pueden servirle y finalmente lo inviten a volver. Para alcanzarlo, el personal requiere tener una capacitación estandarizada, realizada preferentemente dentro del trabajo.

Seleccionar y contratar al personal indicado (hombre o mujer) es un desafío permanente para la mayoría de los empresarios, especialmente los que se han comprometido a prestar de un modo permanente un servicio excepcional, se busca contar con individuos comprometidos con su trabajo, interesados en su puesto, con una actitud positiva frente al trabajo y dotados de las habilidades necesarias para cumplir con su labor y hacerlo bien.

La evaluación del desempeño como un todo juega un papel central para la comunicación con los trabajadores, de manera que permita la retroalimentación y fortalecer la relación con los empleados con el objeto de mejorar el desempeño conjunto.

AGUAMANIA CIA. LTDA.

MANUAL DE FUNCIONES

III.- NECESIDAD DEL MANUAL DE FUNCIONES

Un factor esencial e importante en el éxito de cualquier organización es la relación que se da entre sus miembros gracias al proceso comunicacional. En esos procesos de intercambio se asignan y delegan funciones, se establecen compromisos, y se le encuentra sentido a ser parte de aquella. Uno de los medios de comunicación internos más importantes de cualquier institución son los manuales de funciones, en virtud de que representan uno de los primeros contactos de los empleados con la organización.

El **Manual de Funciones del Parque Recreacional y Hostería AGUAMANIA** es un documento basado en la estructura organizacional aprobada por la Presidencia y Gerencia de la Compañía. Ha sido diseñado para que el personal seleccionado, conozca e identifique quien y para quien deben realizarse determinadas tareas, de esta manera, se elimina cualquier duda del papel a desempeñar y la forma en que las funciones se relacionan unas con otras para cumplir con el objetivo de la dependencia.

El documento que se presenta está clasificado en apartados, en los cuales se podrán revisar las descripciones generales y específicas de cada uno de los puestos que integran la estructura ocupacional y organizacional de la dependencia.

IV.- NORMAS Y POLÍTICAS

1. Las funciones encomendadas siempre dependerán de las actividades que La Junta General de Socios realicen, por lo que los tiempos de respuesta deberán ser inmediatos y precisos.

AGUAMANIA CIA. LTDA.

MANUAL DE FUNCIONES

2. Antes de emitir cualquier información, esta deberá haber sido evaluada y autorizada por el jefe inmediato o el titular del área de trabajo, logrando de esta forma cumplir los principios de veracidad y claridad.
3. La oportunidad y la disciplina serán normas indispensables en nuestra labor diaria, por lo que el horario de trabajo en ocasiones se definirá de acuerdo a las necesidades del servicio y el área de adscripción donde se labore, debiéndose respetar y cumplir, salvo que exista una causa plenamente justificada para no hacerlo.
4. El trabajo en equipo es esencial para cumplir con nuestros objetivos, por lo que la coordinación y la comunicación entre las distintas áreas de trabajo serán factores indispensables para el desempeño de las funciones asignadas.
5. Los recursos asignados para el desempeño de nuestras funciones, sin excepción, siempre deberán estar orientados hacia la eficiencia y eficacia, evitando utilizarlos para intereses o fines personales.
6. Todos los empleados de esta dependencia, independientemente del cargo o nivel jerárquico que ocupen, deberán propiciar un ambiente de respeto y cordialidad, de esta manera el aumento del nivel de productividad se reflejara constantemente.
7. La transparencia y honestidad así como el trato amable deberán ser las características de los servicios o apoyos que prestemos a los usuarios del Parque Recreacional y Hostería Aguamanía, entendiéndose como usuarios a: nuestros propios compañeros, servidores de otras dependencias, ciudadanía en general, etc.
8. Debemos reconocer nuestras debilidades con la finalidad de aportar ideas o sugerencias que ayuden a mejorar nuestra labor diaria. Basemos

AGUAMANIA CIA. LTDA.

MANUAL DE FUNCIONES

nuestro trabajo en una cultura de calidad y con actitud positiva y de servicio.

V.- OBJETIVOS

Este manual de funciones ha sido elaborado, con el fin de desarrollar la misión, visión y los objetivos que constituyen el objeto social de la compañía. Bajo este concepto, el Manual de Funciones tiene los siguientes objetivos:

1. Racionalizar las funciones y describir los diversos cargos.
2. Optimizar la ejecución del trabajo.
3. Evitar la duplicidad de instrucciones y de funciones.
4. Delimitar las funciones correspondientes a cada cargo.
5. Integrar y orientar a los nuevos trabajadores.
6. Informar a los trabajadores sobre sus actividades, ubicación dentro de la estructura general de la organización y de la jerarquía de la Función.
7. Generar un mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales.

AGUAMANIA CIA. LTDA.
MANUAL DE FUNCIONES

MANUAL DE FUNCIONES DEL GERENTE DEL PARQUE RECREACIONAL Y

HOSTERIA AGUAMANIA CIA. LTDA.

PUESTO DE TRABAJO: Gerente					
TITULAR:	Eduardo Ruíz L.				
AREA	Administrativa				
Nivel:	Directivo	X	Especialista		Auxiliar

A: IDENTIFICACIÓN

Área de adscripción: Administración

Jefe Inmediato: Presidente, Junta de participacionistas
 Administrador, Jefe de Mantenimiento
 Asistente Contable – Recepcionista
 Auxiliar de Boletería, Auxiliar de Casilleros

Subordinados Auxiliar de Toboganes

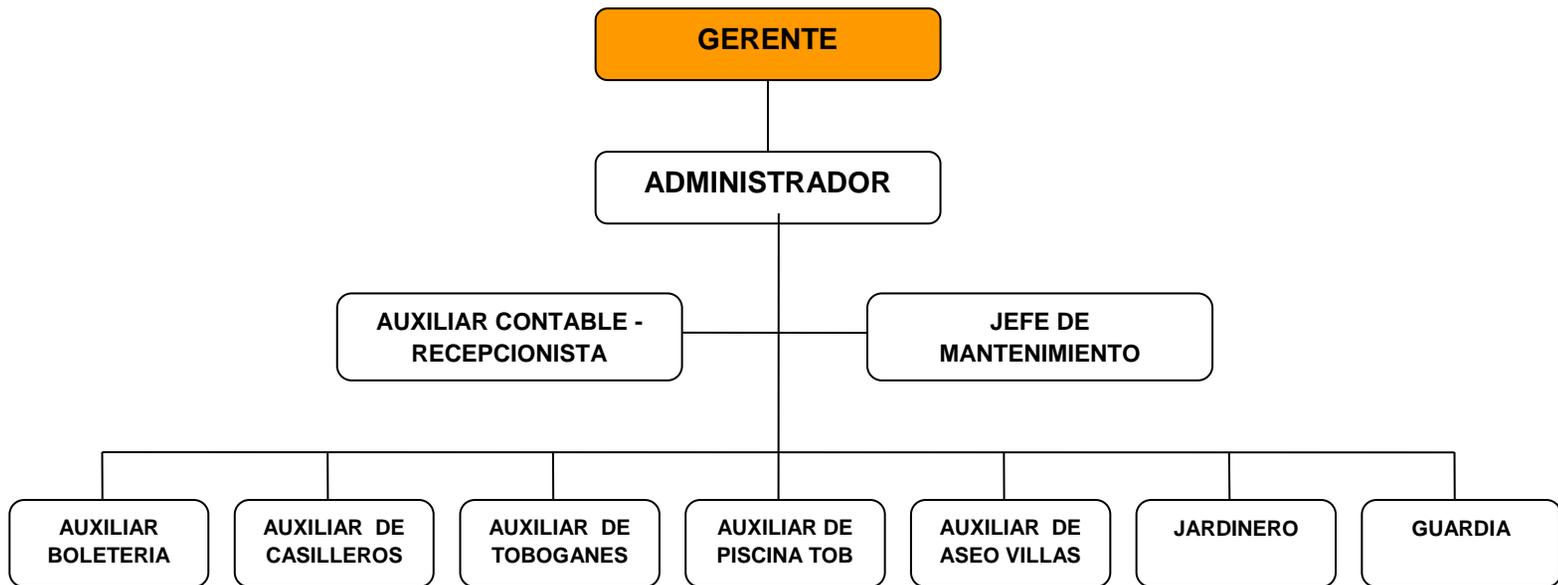
Inmediatos Auxiliar de piscina de Tobogán

Auxiliar de Mantenimiento de Villas

Jardinero y Guardia

AGUAMANIA CIA. LTDA.
ORGANIGRAMAS DE NEGOCIOS

B: UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA



AGUAMANIA CIA. LTDA.

MANUAL DE FUNCIONES

C: OBJETIVO DEL PUESTO

El titular de este puesto es responsable de planificar, dirigir, organizar y controlar todas las actividades del Parque Recreacional y Hostería AGUAMANIA de acuerdo con las políticas generales dentro del componente de su competencia.

D: FUNCIONES Y/O ACTIVIDADES: (1) Diarias, (2) Semanales y (3) Semestrales o anuales

1. Supervisar y controlar las actividades del personal a su cargo. (1)
2. Ejecutar las directrices estatutarias y de la junta de participacionistas para el cumplimiento de los objetivos planteados. (1)
3. Controlar el gasto y realizar las operaciones y contratos requeridos para el funcionamiento de los negocios. (1)
4. Administrar y velar por el uso adecuado del patrimonio de la Compañía. (1)
5. Crear y conformar grupos de trabajo. Considerando en cuenta la estructura, los programas y proyectos trazados por la Compañía, cuya coordinación podrá delegar en el funcionario que estime conveniente para tal fin. (1)
6. Desarrollar las labores de promoción y mercadeo de los servicios de la Compañía. (2)
7. Velar por el cumplimiento de las normas que regulan el funcionamiento interno. (1)
8. Tomar las medidas necesarias para el buen cumplimiento de sus planes, programas y proyectos. (1)
9. Elaborar las estrategias generales de administración de personal. (1)

AGUAMANIA CIA. LTDA.
MANUAL DE FUNCIONES

10. Dirigir y programar las actividades administrativas, de bienestar, de seguridad industrial y de relaciones laborales del personal, con arreglo al reglamento interno de trabajo, a las leyes vigentes y a las políticas de la Empresa.
11. Orientar y controlar la ejecución de los planes, programas y proyectos que haya emprendido la Compañía.
12. Programar y coordinar los procesos de adquisición, almacenamiento, aseguramiento y custodia de los bienes materiales.
13. Controlar los inventarios de los elementos devolutivos y de consumo.
14. Diseñar y planificar la nómina de la Compañía.
15. Elaborar y revisar las planillas de salarios.
16. Analizar los informes y estados financieros, para la toma de decisiones.
17. Proponer y ejecutar las estrategias necesarias para mejorar la gestión presupuestal y financiera de la Empresa.
18. Dirección, organización y control del personal.
19. Supervisión de procesos operativos.
20. Planificación de actividades de mantenimiento en las diferentes áreas.
21. Registros de ingresos y gastos semanales, mensuales y anuales
22. Elaboración de reportes de control interno.
23. Manejo de recursos económicos generados en el Parque.
24. Control de gastos generados en el Parque.
25. Elaboración de cuadros estadísticos en relación al número de visitantes.
26. Compra de suministros y materiales para las distintas áreas.
27. Pago de obligaciones de la empresa.
28. Control de horario de ingreso y salida del personal.
29. Elaborar un cuadro anual de Vacaciones del Personal de la Empresa y difundirlo a todo el personal.
30. Solución de problemas.
31. Control y organización de documentos legales (facturas, notas de venta, retenciones)

AGUAMANIA CIA. LTDA.
MANUAL DE FUNCIONES

32. Las demás funciones relacionadas con su cargo, que se le asigne.

E: PERFIL DEL PUESTO

Con:	Para:
Nivel Académico	<ul style="list-style-type: none"> • Universitario
Área de especialización:	<ul style="list-style-type: none"> • Ingeniería Hotelería y Turismo o carreras a fines.
Experiencia en	<ul style="list-style-type: none"> • Administración de hoteles, hosterías, restaurantes • Difusión informativa y de imagen corporativa • Trabajo en equipo. • Relaciones humanas. • Administración. • Manejo de personal.
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Honestidad: Comprobada y avalada. • Habilidades: Administración, control y orden. • Manejo del equipo: Máquinas y equipo de oficina y de despacho y suministros. • Relaciones interpersonales: Trato amable y cortés. • De mando: Dirigir y Controlar con energía al personal a su cargo para atender a los clientes y al debido cumplimiento de las funciones encomendadas a cada uno de los integrantes de la Estación de Servicio.

AGUAMANIA CIA. LTDA.
MANUAL DE FUNCIONES

	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad: Para comunicar y enseñar a su personal. • Presentación formal: De acuerdo con el puesto y con las costumbres y características climatológicas de la región.
Otros requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Absoluta discreción y compromiso institucional • Buena presentación.

H: OBSERVACIONES: La persona que ocupa este puesto debe mantener una actitud de trabajo en equipo para coordinarse con otras áreas operativas y administrativas para no entorpecer la operación.

MANUAL DE FUNCIONES DEL ADMINISTRADOR DE AGUAMANIA CIA. LTDA.

PUESTO DE TRABAJO: Administrador Aguamania Cia. Ltda..					
TITULAR:	Ing. Eddy Roa Riofrío				
AREA	Administrativa				
Nivel:	Directivo		Especialista	x	Auxiliar

A: IDENTIFICACIÓN

Área de Adscripción:	Operativa
-----------------------------	-----------

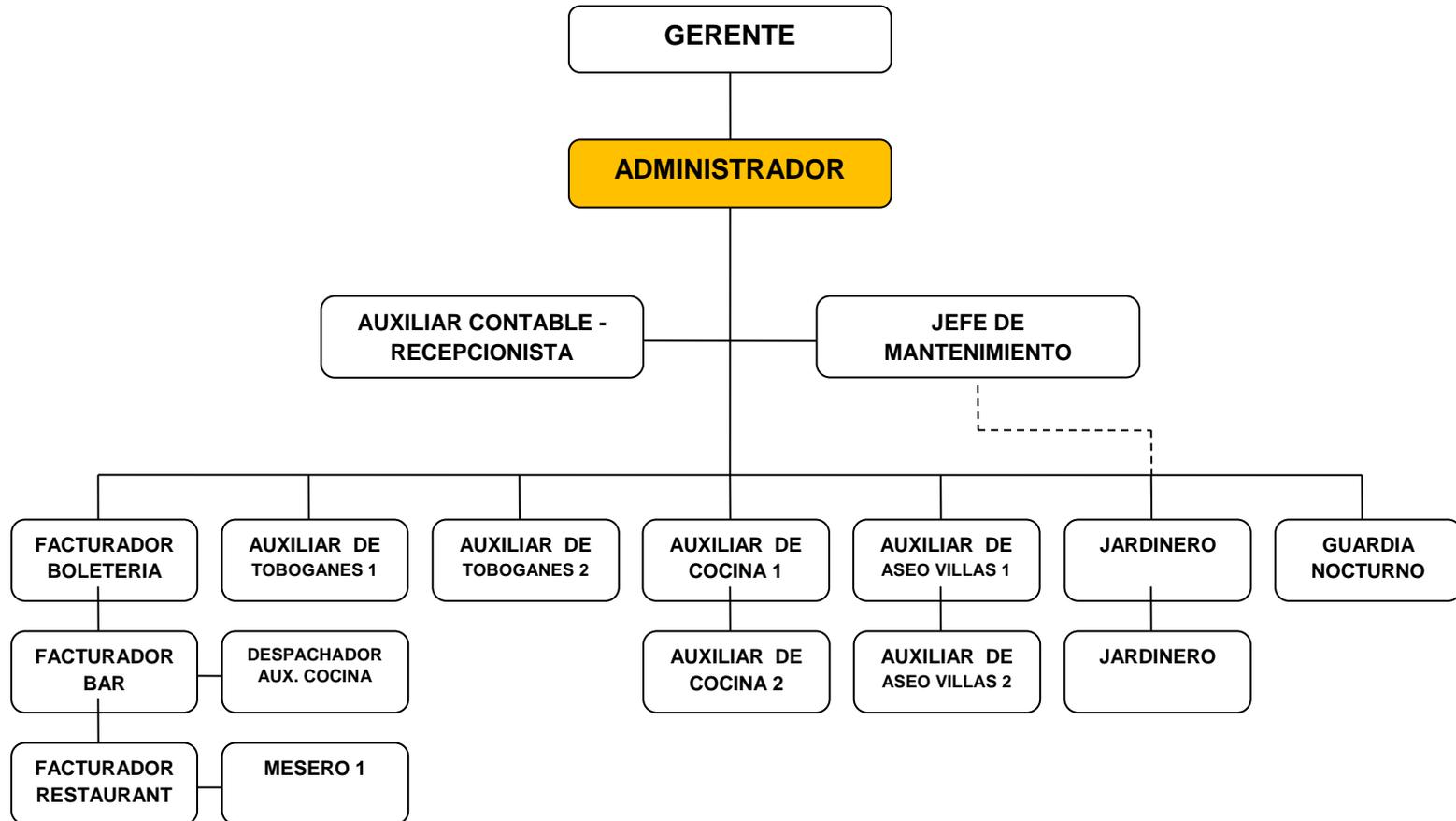
AGUAMANIA CIA. LTDA.
MANUAL DE FUNCIONES

Jefe Inmediato	Gerente
Subordinados Inmediatos:	Jefe de Mantenimiento Auxiliar Contable Recepcionista Facturador Boletería Auxiliar de Toboganes y plataforma 1 Auxiliar de Toganes y piscina 2 Jardinero Auxiliar de Aseo de Villas Guardia

AGUAMANIA CIA. LTDA.

ORGANIGRAMAS DE NEGOCIOS

B: UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA



AGUAMANIA CIA. LTDA.

MANUAL DE FUNCIONES

C: OBJETIVO DEL PUESTO

El titular de este puesto es responsable de planificar, dirigir, organizar y controlar todas las actividades de la compañía, de acuerdo con las políticas generales dentro del componente de su competencia.

D: FUNCIONES Y/O ACTIVIDADES: (1) Diarias, (2) Semanales y (3) Semestrales o anuales

33. Supervisar y controlar las actividades del personal a su cargo para cumplir las metas en mantenimiento de áreas verdes, jardines, ornamentación de la empresa, cultivos, estética empresarial y aseo en general. (1)
34. Apoyar a la Gerencia en la ejecución de las directrices estatutarias y de la junta de participacionistas para el cumplimiento de los objetivos planteados. (1)
35. Revisar y controlar los ingresos y gastos del Parque Recreacional y Hostería, Bar, Restaurante y Eventos, los mismos que deben estar sustentados en documentos debidamente legalizados. (1) (2)
36. Administrar y velar por el uso adecuado del patrimonio de los negocios. (1)
37. Velar por el buen funcionamiento de las instalaciones y equipos (fugas de agua, fisuras en paredes, equipos, ahorro de energía eléctrica y agua potable, maquinaria y herramientas).(1) (2).
38. Crear y conformar grupos de trabajo, tomando en cuenta la estructura, los programas y proyectos trazados por la Compañía, cuya coordinación podrá delegar en el colaborador que estime conveniente para tal fin. (1) (2)
39. Desarrollar las labores de promoción y mercadeo de los servicios de la empresa, que el Gerente haya canalizado. (2)
40. Velar por el cumplimiento de las normas que regulan el funcionamiento interno. (1)
41. Tomar las medidas necesarias para el buen cumplimiento de sus planes, programas y proyectos. (1)
42. Elaborar las estrategias generales de administración de personal. (1)

AGUAMANIA CIA. LTDA.

MANUAL DE FUNCIONES

43. Dirigir y programar las actividades administrativas, de bienestar, de seguridad industrial y de relaciones laborales del personal, con apego al reglamento interno de trabajo, a las leyes vigentes y a las políticas de la Empresa. (2)
44. Orientar y controlar la ejecución de los planes, programas y proyectos que haya emprendido la Compañía. (2)
45. Controlar los inventarios de los elementos devolutivos y de consumo. (2)
46. Diseñar y planificar en coordinación con Gerencia la nómina de la Compañía para su correcto desarrollo. (2)
47. Autorizar los anticipos de sueldo de hasta el 50% del salario como lo indica el Reglamento Interno de Trabajo. (2)
48. Analizar los informes y estados financieros, para la toma de decisiones. (2)
49. Supervisión de procesos operativos. (1)
50. Planificación de actividades de mantenimiento en las diferentes áreas. (2)
51. Elaboración de reportes de control interno y cierres de caja diario de cada punto de facturación. (2)
52. Capacitar a su personal a cargo en manejo de software y hardware en caso de requerirse. (3)
53. Elaboración de cuadros estadísticos en relación al número de visitantes. (2)
54. Compra de suministros y materiales para las distintas áreas. (2)
55. Gestionar y realizar el pago de obligaciones de la empresa, así como permisos de funcionamiento y otros. (2) (3).
56. Control de horario de ingreso y salida del personal. (1)
57. Elaborar un cuadro anual de Vacaciones del Personal de la Empresa y difundirlo a todo el personal luego de la aprobación por parte de Gerencia (3)
58. Control y organización de documentos legales (facturas, notas de venta, retenciones) (1)
59. Las demás funciones relacionadas con su cargo, que se le asigne. (2)

AGUAMANIA CIA. LTDA.
MANUAL DE FUNCIONES

60. Realizar arqueos sorpresivos de caja chica a la Asistente contable y a facturadotes de diferentes puntos de venta.. (2)

E: PERFIL DEL PUESTO

Nivel Académico	<ul style="list-style-type: none"> • Universitario
Área de especialización:	<ul style="list-style-type: none"> • Administración.
Experiencia en	<ul style="list-style-type: none"> • Administración de hoteles, hosterías, restaurantes • Difusión informativa y de imagen corporativa • Trabajo en equipo. • Relaciones humanas. • Administración financiera. • Manejo de personal.
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Honestidad: Comprobada y avalada. • Habilidades: Administración, control y orden. • Manejo del equipo: Máquinas y equipo de oficina y de despacho y suministros. • Relaciones interpersonales: Trato amable y cortés. • De mando: Dirigir y Controlar con energía al personal a su cargo para atender a los clientes y al debido cumplimiento de las funciones encomendadas a cada uno de los integrantes de la Estación de Servicio. • Capacidad: Para comunicar y enseñar a su

AGUAMANIA CIA. LTDA.
MANUAL DE FUNCIONES

	<p>personal.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentación formal: De acuerdo con el puesto y con las costumbres y características climatológicas de la región.
Otros requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Absoluta discreción y compromiso institucional • Buena presentación.

F: COORDINACION CON AREAS

INTERNO

Con:	Para:
Junta Participacionistas, Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> • Presentar resultados de gestión y proponer acciones que generen rentabilidad y buen desempeño de la Compañía.
Subordinados:	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar las actividades que permitan cumplir los objetivos planteados desde la Junta de Participacionistas y Gerencia.

EXTERNO

Con:	Para:
Instituciones, Colegios, Escuelas, etc.	<ul style="list-style-type: none"> • Co-Desarrollar las labores de promoción y mercadeo de los servicios de la empresa.

AGUAMANIA CIA. LTDA.
MANUAL DE FUNCIONES

G: OBSERVACIONES: La persona que ocupa este puesto debe mantener una actitud de trabajo en equipo para coordinarse con otras áreas operativas y administrativas para no entorpecer la operación.

*MANUAL DE FUNCIONES DEL AUXILIAR CONTABLE RECEPCIONISTA DEL PARQUE
 RECREACIONAL Y HOSTERIA AGUAMANIA.*

PUESTO DE TRABAJO: Auxiliar Contable - Recepcionista						
TITULAR:	DIANA CAROLINA CABRERA VASQUEZ					
AREA	Administrativa					
Nivel:	Directivo		Especialista		Auxiliar	x

A: IDENTIFICACIÓN

Área de Adscripción:	Administrativa
Jefe Inmediato	Administrador

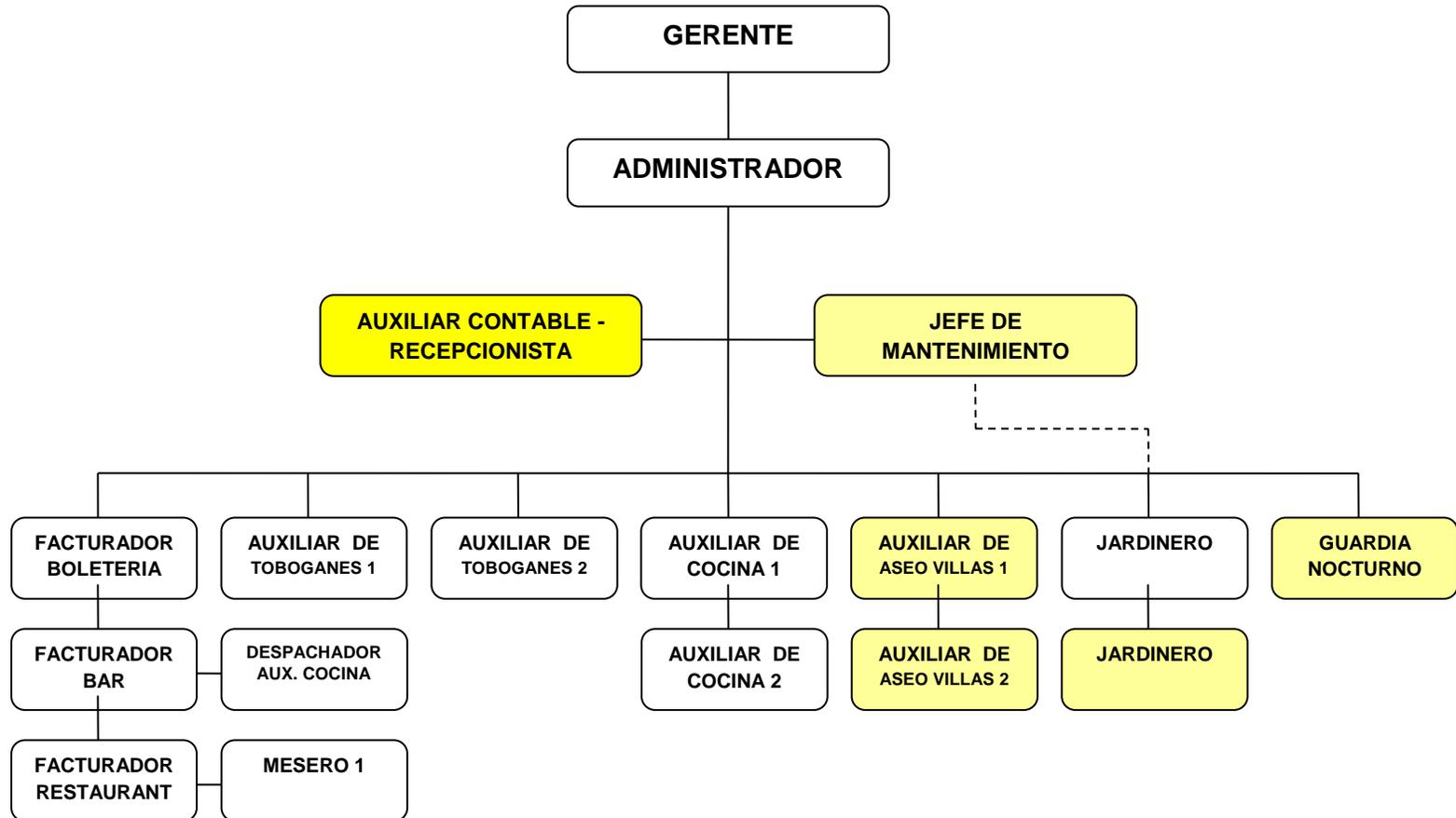
AGUAMANIA CIA. LTDA.
MANUAL DE FUNCIONES

<p>Subordinados</p> <p>Inmediatos:</p>	<p>Auxiliar de Aseo de Villas</p> <p>Auxiliar De Jardinería</p> <p>Guardia-Recepcionista nocturno</p> <p>Recepcionista lunes y martes</p>
--	---

AGUAMANIA CIA. LTDA.

ORGANIGRAMAS DE NEGOCIOS

B: UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA



AGUAMANIA CIA. LTDA.
PARQUE RECREACIONAL Y HOSTERIA
MANUAL DE FUNCIONES

C: OBJETIVO DEL PUESTO

Este puesto tiene dos objetivos principales: 1) Atención a los clientes durante su estancia, informándoles de los servicios de la hostería y parque recreacional; también tramitar sus quejas y solucionar los problemas que puedan tener en su estancia. 2) Organizar el registro de la información contable de la Compañía y la facturación diaria.

D: FUNCIONES Y/O ACTIVIDADES: (1) Diarias, (2) Semanales y (3) Semestrales o eventuales

Recepción

61. Gestionar las entradas y salidas de los huéspedes de la hostería (check-in, check-out). Será de su total responsabilidad la pérdida de objetos o daños que sufran las habitaciones o la lencería existente. (1)
62. Operar la central telefónica pequeña, haciendo y recibiendo llamadas telefónicas, conectando las mismas con las diferentes extensiones. (1)
63. Asistir en cualquier tipo de información, inquietud y solicitudes en general a los visitantes que ingresan a la hostería. (1)
64. Mantener el control de llamadas locales y a larga distancia mediante registro de número de llamadas y tiempo empleado. (1)
65. Recibir la correspondencia y mensajes dirigidos a la compañía, y su respectivo archivo. (1)
66. Registrar las reservaciones efectuadas por visitantes solicitantes. (1)
67. Mantener un calendario ordenado de todas las reservaciones realizadas a la hostería e informar diariamente al administrador. (1)
68. Mantener en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía. (1)
69. Facturar todos los servicios consumidos por los clientes durante su estancia en la Hostería. (1)

AGUAMANIA CIA. LTDA.
PARQUE RECREACIONAL Y HOSTERIA
MANUAL DE FUNCIONES

- 70. Supervisar las actividades de las auxiliares de aseo de las villas y jardinero de la hostería. (1)
- 71. Promocionar y vender cada uno de los espacios que durante su estancia los huéspedes pueden aprovechar. (Menús de restaurante, invernadero, bar, eventos, ciclo vía, etc.)

Contabilidad

- 72. Registrar en el sistema toda la información contable generada en el parque recreacional y Hostería. (1)
- 73. Revisar y controlar que todos los sustentos de compra guarden relación con las normas tributarias vigentes. (1)
- 74. Realizar en forma correcta las retenciones por facturas de compra efectuadas. (1)
- 75. Realizar las conciliaciones bancarias de las cuentas de la Compañía. (2)
- 76. Realizar la conciliación de Cuentas por pagar y Cuentas por cobrar, y presentar semanalmente al Administrador y Gerencia. (2)
- 77. Mantener un registro de los anticipos de sueldo otorgados al personal de la Compañía. (1)
- 78. Elaborar los roles de pago mensuales al personal de la empresa, para su respectiva revisión y aprobación de la Contadora y Gerencia. (2)
- 79. Realizar el respaldo de toda la información ingresada al sistema en forma semanal en formato magnético. (2)
- 80. Mantener un inventario actualizado en forma semanal sobre los materiales de aseo utilizados en la hostería. (1)
- 81. Efectuar en coordinación con la Contadora y Administrador la toma de inventario físico de los activos de la compañía en forma semestral. (3)
- 82. Mantener en forma secuencial y ordenada las facturas y comprobantes de venta emitidos. (1)
- 83. Brindar apoyo y presentar la información requerida por la contadora. (2)
- 84. Las demás funciones relacionadas con su cargo, que se le asigne. (2)

AGUAMANIA CIA. LTDA.
PARQUE RECREACIONAL Y HOSTERIA
MANUAL DE FUNCIONES

85. Asistir en forma puntual a los eventos de capacitación que la compañía organice. (2)

E: PERFIL DEL PUESTO

Nivel Académico	<ul style="list-style-type: none"> • Estudiante o egresada de Contabilidad o carreras afines.
Área de especialización:	<ul style="list-style-type: none"> • Contabilidad, Administración
Experiencia en	<ul style="list-style-type: none"> • Facturación • Contabilidad • Relaciones humanas. • Manejo de utilitarios de Windows.
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Honestidad: Comprobada y avalada. • Atención al cliente. • Manejo del equipo: Equipo de oficina y de despacho y suministros. • Relaciones interpersonales: Trato amable y cortés. • Capacidad: Para comunicar y enseñar a sus compañeros • Presentación formal: De acuerdo con el puesto y con las costumbres y características climatológicas de la región. • Alto liderazgo para conducir y calanzar las

AGUAMANIA CIA. LTDA.
PARQUE RECREACIONAL Y HOSTERIA
MANUAL DE FUNCIONES

	actividades que deben realizar sus subordinados.
Otros requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Discreción y compromiso institucional • Buena presentación.

F: COORDINACION CON AREAS

INTERNO

Con:	Para:
Presidencia, Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar información a nivel general sobre actividades inherentes a su puesto de trabajo.
Contadora	<ul style="list-style-type: none"> • Informar el avance de los registros contables ingresados al sistema y los procedimientos efectuados.
Administrador y todo el personal de la Compañía	<ul style="list-style-type: none"> • Colaborar en las actividades que permitan cumplir los objetivos planteados desde la Junta de Participacionistas y Gerencia.

EXTERNO

Con:	Para:
Visitantes, turistas, autoridades, etc.	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar la atención necesaria y oportuna.

AGUAMANIA CIA. LTDA.
PARQUE RECREACIONAL Y HOSTERIA
MANUAL DE FUNCIONES

G: OBSERVACIONES: La persona que ocupa este puesto debe mantener una actitud de trabajo en equipo para coordinarse con otras áreas operativas y administrativas para no entorpecer la operación.

MANUAL DE FUNCIONES DEL JEFE DE MANTENIMIENTO DEL PARQUE

RECREACIONAL Y HOSTERIA AGUAMANIA.

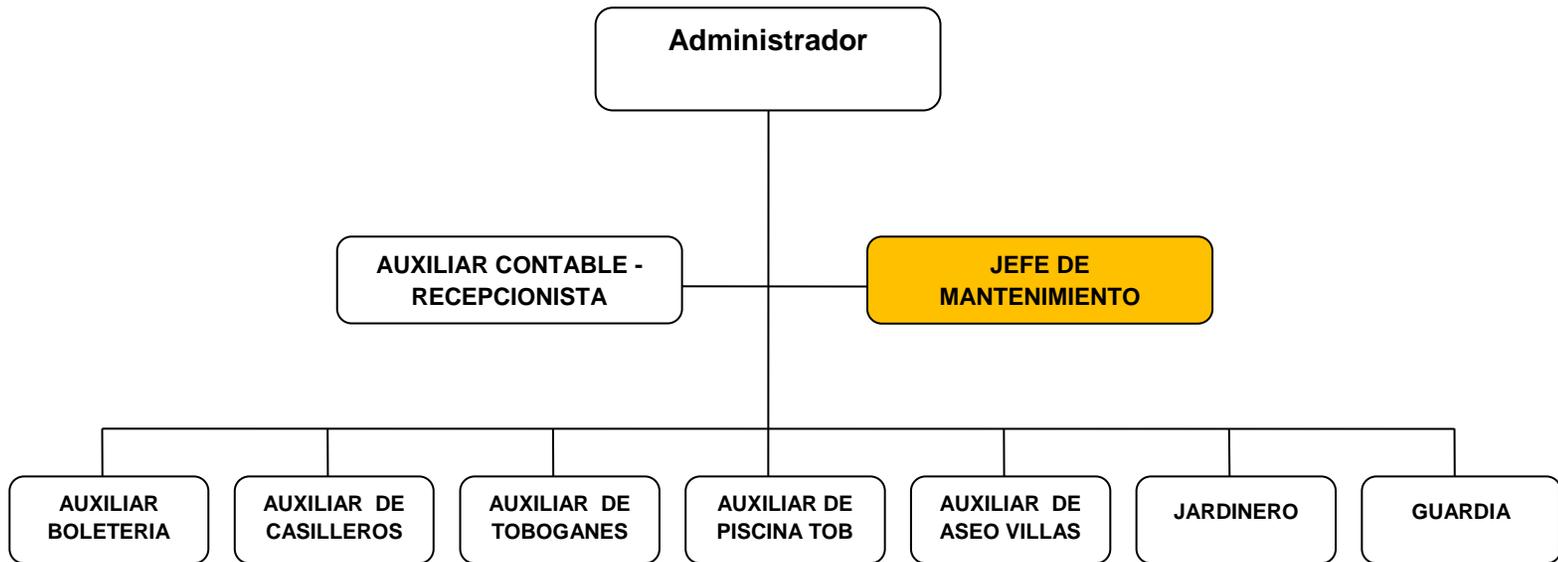
PUESTO DE TRABAJO: Jefe de Mantenimiento						
TITULAR:	Mauricio Cuesta					
AREA	Administrativa					
Nivel:	Directivo	<input type="checkbox"/>	Especialista	<input checked="" type="checkbox"/>	Auxiliar	<input type="checkbox"/>

A: IDENTIFICACIÓN

Área de Adscripción:	Operativa
Jefe Inmediato	Administrador
Subordinados Inmediatos:	Ninguno

AGUAMANIA CIA. LTDA.
ORGANIGRAMAS DE NEGOCIOS

B: UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA



AGUAMANIA CIA. LTDA.
PARQUE RECREACIONAL Y HOSTERIA
MANUAL DE FUNCIONES

C: OBJETIVO DEL PUESTO

El objetivo de este puesto es realizar el mantenimiento general de todas las instalaciones del parque recreacional y la Hostería. Así mismo brindar apoyo a los auxiliares de las diferentes áreas operativas de la Compañía

D: FUNCIONES Y/O ACTIVIDADES: (1) Diarias, (2) Semanales y (3) Semestrales o anuales

1. Revisar en forma diaria el correcto funcionamiento de las maquinas de la Hostería y parque recreacional. (1)
2. Efectuar el monitoreo y control de las instalaciones eléctricas, planta de potabilización de agua, generador de energía y turco. (1)
3. Realizar el mantenimiento de piscinas (aplicación de químicos, control de calidad de agua, aspirado, cepillado, etc.) (1)
4. Mantenimiento de la bomba de agua, sistema de filtración y desalojo de desechos de las piscinas. (1)
5. Compra de combustible y materiales varios. (2)
6. Informar al Administrador o al Gerente según la situación sobre novedades presentadas en el funcionamiento de las diferentes máquinas del parque y hostería. (generador, calefones, bombas de agua, etc)
7. Presentar al Administrador la orden de pedido de materiales de mantenimiento para las diferentes áreas, para su aprobación de compra por parte de Gerencia o Presidencia. (2)
8. Supervisión de materiales de construcción adquiridos para el Parque. (2)
9. Monitoreo del sistema de alarmas. (2)
10. Control del sistema de tuberías de agua, sistema de riego, alcantarillado, canal de agua, pozos y reservorios. (1)
11. Manejo de las llaves de todas las cerraduras del Parque. (1)
12. Control de los visitantes en áreas de riesgo (baños turco y piscinas) (1)
13. Guardianía nocturna. (2)

AGUAMANIA CIA. LTDA.
PARQUE RECREACIONAL Y HOSTERIA
MANUAL DE FUNCIONES

- 14. Limpieza del área de piscina grande. (1)
- 15. Las demás funciones relacionadas con su cargo, que se le asigne. (1)
- 16. Reemplazar al Auxiliar de boletería en la hora del almuerzo. (1)
- 17. Asistir en forma puntual a los eventos de capacitación que la compañía organice. (2)

E: PERFIL DEL PUESTO

Nivel Académico	<ul style="list-style-type: none"> • Bachiller o universitario
Área de especialización:	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento de Instalaciones
Experiencia en	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento • Instalaciones eléctricas y de agua • Mantenimiento de piscinas. • Manejo de herramientas de mantenimiento
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Honestidad: Comprobada y avalada. • Atención al cliente. • Manejo del equipo: Equipo de oficina y de despacho y suministros. • Relaciones interpersonales: Trato amable y cortés. • Capacidad: Para comunicar y enseñar a sus compañeros • Presentación formal: De acuerdo con el puesto y

AGUAMANIA CIA. LTDA.
PARQUE RECREACIONAL Y HOSTERIA
MANUAL DE FUNCIONES

	con las costumbres y características climatológicas de la región.
Otros requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Discreción y compromiso institucional

F: COORDINACION CON AREAS

INTERNO

Con:	Para:
Presidencia, Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar información a nivel general sobre actividades inherentes a su puesto de trabajo.
Administrador:	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicar en forma oportuna novedades en el funcionamiento de las maquinarias e instalaciones de la Hostería y el Parque recreacional.

EXTERNO

Con:	Para:
Visitantes, turistas, autoridades, etc.	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar la atención necesaria y oportuna.

AGUAMANIA CIA. LTDA.
PARQUE RECREACIONAL Y HOSTERIA
MANUAL DE FUNCIONES

G: OBSERVACIONES: La persona que ocupa este puesto debe mantener una actitud de trabajo en equipo para coordinarse con otras áreas operativas y administrativas para no entorpecer la operación.

MANUAL DE FUNCIONES DEL AUXILIAR DE BOLETERIA DEL PARQUE

RECREACIONAL Y HOSTERIA AGUAMANIA.

PUESTO DE TRABAJO: Auxiliar de Boletería						
TITULAR:	Cristhian Calle					
AREA	Administrativa					
Nivel:	Directivo	<input type="checkbox"/>	Especialista	<input type="checkbox"/>	Auxiliar	<input checked="" type="checkbox"/>

A: IDENTIFICACIÓN

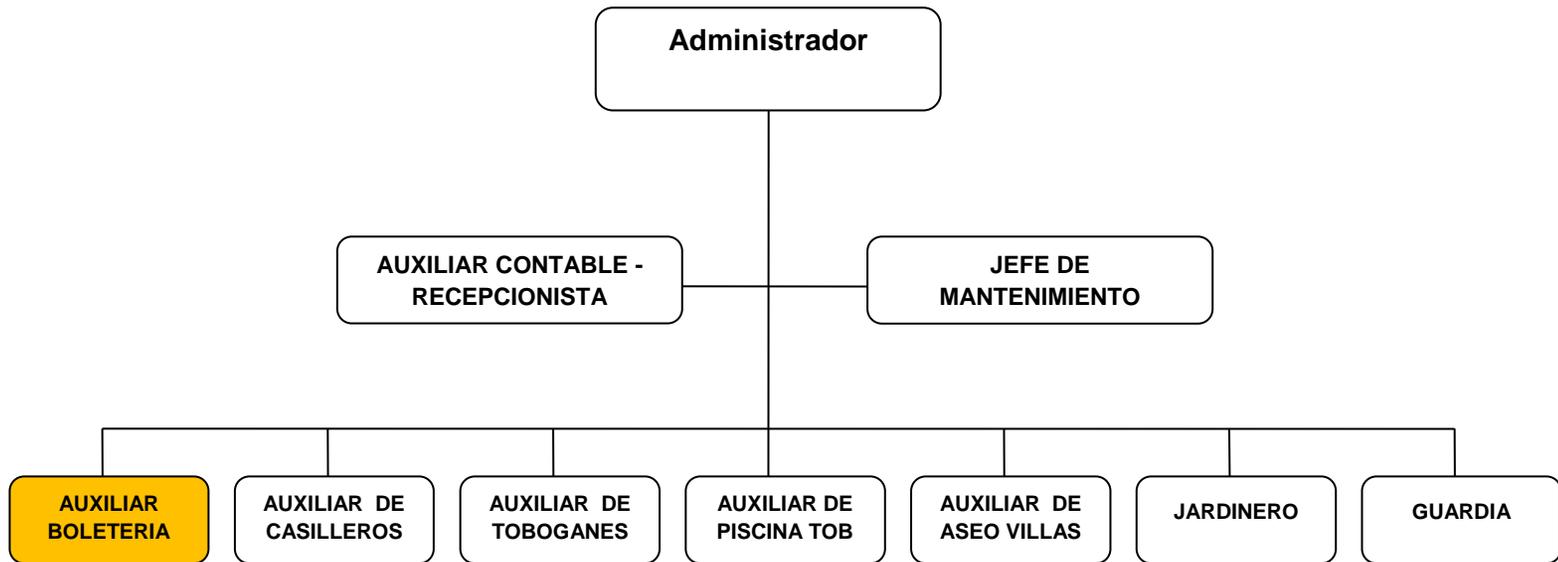
Área de Adscripción:	Operativa
Jefe Inmediato	Administrador
Subordinados Inmediatos:	Ninguno

AGUAMANIA CIA. LTDA.
PARQUE RECREACIONAL Y HOSTERIA
MANUAL DE FUNCIONES

--	--

AGUAMANIA CIA. LTDA.
ORGANIGRAMAS DE NEGOCIOS

B: UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA



AGUAMANIA CIA. LTDA.
PARQUE RECREACIONAL Y HOSTERIA
MANUAL DE FUNCIONES

C: OBJETIVO DEL PUESTO

El titular de este puesto es responsable de la facturación de todos los ingresos que registra el parque recreacional AGUAMANIA; así como la entrega de los brazaletes de ingreso al parque para todos los visitantes.

D: FUNCIONES Y/O ACTIVIDADES: (1) Diarias, (2) Semanales y (3) Semestrales o anuales

86. Realizar la facturación de todos los ingresos al parque recreacional. (1)
87. Entregar y colocar los brazaletes de ingreso a cada uno de los visitantes al parque recreacional.(1)
88. Efectuar un informe diario de los brazaletes vendidos con su respectivo cuadro de efectivo y entregarlo al administrador del parque. (1)
89. Solicitar en forma semanal al administrador la entrega de dinero en sueltos para un óptimo desempeño en la facturación. (2)
90. Dar la bienvenida y la información oportuna a los visitantes que ingresan al parque sobre todas las instalaciones y bondades que ofrece el centro recreacional y hostería. (1)
91. Mantener en forma limpia y aseada el área de ingreso al parque recreacional. (1)
92. Lavar el piso del área de ingreso al parque por lo menos una vez a la semana. (2)
93. Asistir en cualquier tipo de información, inquietud y solicitudes en general a los visitantes que ingresan al parque. (1)
94. El facturador debe prestar información oportuna y correcta al administrador en cuanto a los ingresos al parque. (1)
95. Asistir en forma inmediata con los materiales de primeros auxilios que soliciten los visitantes que tengan algún tipo de accidente. (1)
96. Registrar en el sistema de facturación todos los ingresos percibidos diariamente en el parque. (1)

AGUAMANIA CIA. LTDA.
PARQUE RECREACIONAL Y HOSTERIA
MANUAL DE FUNCIONES

97. El facturador no debe permitir el ingreso al parque bajo ningún concepto de personas que no tengan su brazalete de identificación ubicado en su muñeca. (1)
98. Mantener en forma secuencial y ordenada las facturas y comprobantes de venta emitidos y entregarlos a la asistente contable para su archivo correspondiente (1)
99. Las demás funciones relacionadas con su cargo, que se le asigne. (2)
100. Asistir en forma puntual a los eventos de capacitación que la compañía organice. (2)

E: PERFIL DEL PUESTO

Nivel Académico	<ul style="list-style-type: none"> • Bachiller o universitario
Área de especialización:	<ul style="list-style-type: none"> • Administración, Contabilidad
Experiencia en	<ul style="list-style-type: none"> • Facturación • Contabilidad • Relaciones humanas. • Manejo de utilitarios de Windows.
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Honestidad: Comprobada y avalada. • Atención al cliente. • Manejo del equipo: Equipo de oficina y de despacho y suministros.

**AGUAMANIA CIA. LTDA.
PARQUE RECREACIONAL Y HOSTERIA
MANUAL DE FUNCIONES**

	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones interpersonales: Trato amable y cortés. • Capacidad: Para comunicar y enseñar a sus compañeros • Presentación formal: De acuerdo con el puesto y con las costumbres y características climatológicas de la región.
Otros requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Discreción y compromiso institucional • Buena presentación.

F: COORDINACION CON AREAS

INTERNO

Con:	Para:
Presidencia, Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar información a nivel general sobre actividades inherentes a su puesto de trabajo.
Administrador:	<ul style="list-style-type: none"> • Colaborar en las actividades que permitan cumplir los objetivos planteados desde la Junta de Participacionistas y Gerencia.

EXTERNO

Con:	Para:
Visitantes, turistas, autoridades, etc.	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar la atención necesaria y oportuna.

AGUAMANIA CIA. LTDA.
PARQUE RECREACIONAL Y HOSTERIA
MANUAL DE FUNCIONES

G: OBSERVACIONES: La persona que ocupa este puesto debe mantener una actitud de trabajo en equipo para coordinarse con otras áreas operativas y administrativas para no entorpecer la operación.

*MANUAL DE FUNCIONES DEL AUXILIAR DE CASILLEROS DEL PARQUE
 RECREACIONAL Y HOSTERIA AGUAMANIA.*

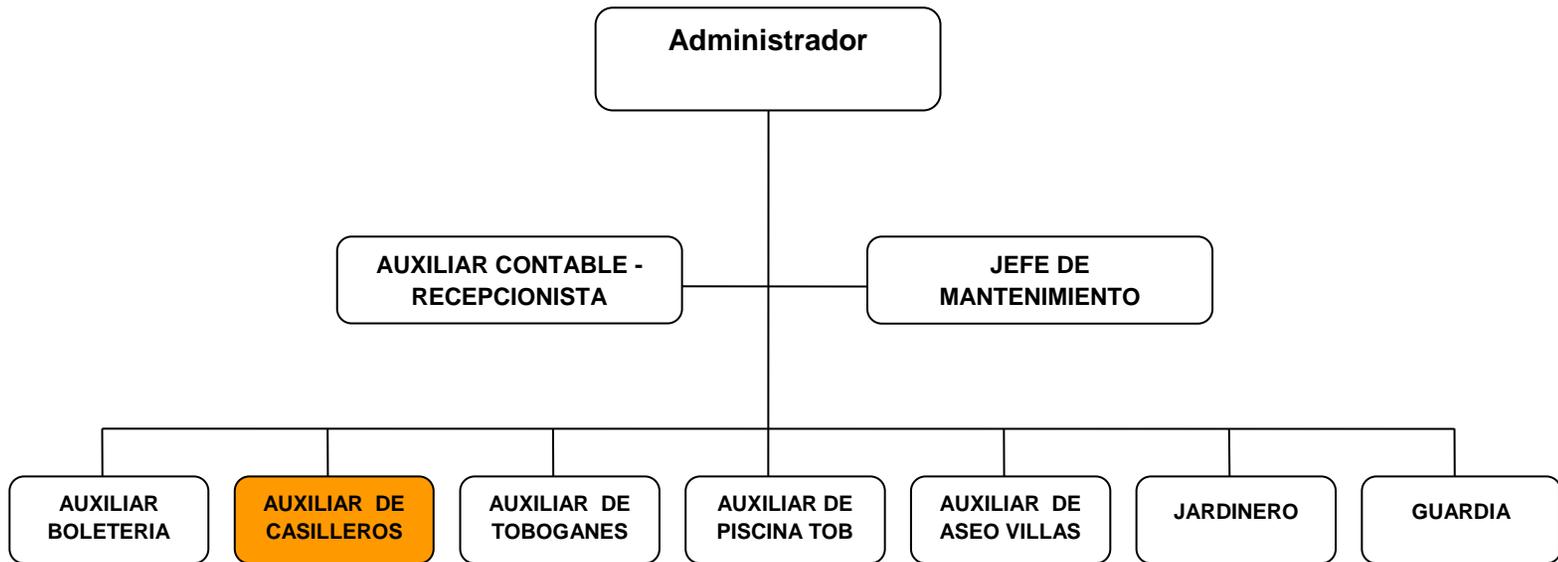
PUESTO DE TRABAJO: Auxiliar de Casilleros						
TITULAR:	Según designación					
AREA	Operativa					
Nivel:	Directivo	<input type="checkbox"/>	Especialista	<input type="checkbox"/>	Auxiliar	<input checked="" type="checkbox"/>

A: IDENTIFICACIÓN

Área de Adscripción:	Operativa
Jefe Inmediato	Administrador
Subordinados Inmediatos:	Ninguno

AGUAMANIA CIA. LTDA.
ORGANIGRAMAS DE NEGOCIOS

B: UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA



AGUAMANIA CIA. LTDA.
PARQUE RECREACIONAL Y HOSTERIA
MANUAL DE FUNCIONES

C: OBJETIVO DEL PUESTO

El titular de este puesto es responsable del control y el uso correcto de los casilleros del parque. Así mismo un trato cortés a los visitantes y turistas del parque recreacional.

D: FUNCIONES Y/O ACTIVIDADES: (1) Diarias, (2) Semanales y (3) Semestrales o eventuales

1. Instrucción al cliente sobre el uso de casilleros y vestidores. (1)
2. Control y cuidado de los candados para los casilleros. (1)
3. Entrega de fichas de los respectivos casilleros de los clientes. (1)
4. Custodia de las llaves de los casilleros. (1)
5. Control de los objetos de los visitantes. (1)
6. Entregar a la Administración cualquier objeto de valor o dinero extraviado u olvidado en el área de los casilleros. (2)
7. Cuidado y control de las personas que utilizan los vestidores. (1)
8. Limpieza y mantenimiento del área de los casilleros, duchas y baños y aceras de acceso a los toboganes. (1)
9. Solicitar a la administración suministros y materiales que su área requiera. (1)
10. Informar a la administración las novedades, problemas que se susciten. (1)
11. Flexibilidad operativa de acuerdo a las necesidades del Parque y a las temporadas (mantenimiento de áreas verdes, equipos, pulición de toboganes, pintura de instalaciones, fumigación, etc.) (2)
12. Las demás funciones relacionadas con su cargo, que se le asigne. (2)

AGUAMANIA CIA. LTDA.
PARQUE RECREACIONAL Y HOSTERIA
MANUAL DE FUNCIONES

E: PERFIL DEL PUESTO

Nivel Académico	<ul style="list-style-type: none"> • Bachiller
Área de especialización:	<ul style="list-style-type: none"> • Operativa
Experiencia en	<ul style="list-style-type: none"> • Primeros auxilios • Mantenimiento instalaciones • Relaciones humanas. • Atención al cliente
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Honestidad: Comprobada y avalada. • Atención al cliente. • Manejo de herramientas. • Relaciones interpersonales: Trato amable y cortés. • Capacidad: Para comunicar y enseñar a sus compañeros • Presentación de acuerdo con el puesto y con las costumbres y características climatológicas de la región.
Otros requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso institucional • Colaborador.

AGUAMANIA CIA. LTDA.
PARQUE RECREACIONAL Y HOSTERIA
MANUAL DE FUNCIONES

F: COORDINACION CON AREAS

INTERNO

Con:	Para:
Gerencia	<ul style="list-style-type: none">• Brindar información a nivel general sobre actividades inherentes a su puesto de trabajo.
Administrador:	<ul style="list-style-type: none">• Colaborar en las actividades que permitan cumplir los objetivos planteados desde la Junta de Participacionistas y Gerencia.

EXTERNO

Con:	Para:
Visitantes, turistas, autoridades, etc.	<ul style="list-style-type: none">• Brindar la atención necesaria y oportuna.

G: OBSERVACIONES: La persona que ocupa este puesto debe mantener una actitud de trabajo en equipo para coordinarse con otras áreas operativas y administrativas para no entorpecer la operación.

AGUAMANIA CIA. LTDA.
PARQUE RECREACIONAL Y HOSTERIA
MANUAL DE FUNCIONES

MANUAL DE FUNCIONES DEL AUXILIAR DE CASILLEROS DEL PARQUE

RECREACIONAL Y HOSTERIA AGUAMANIA.

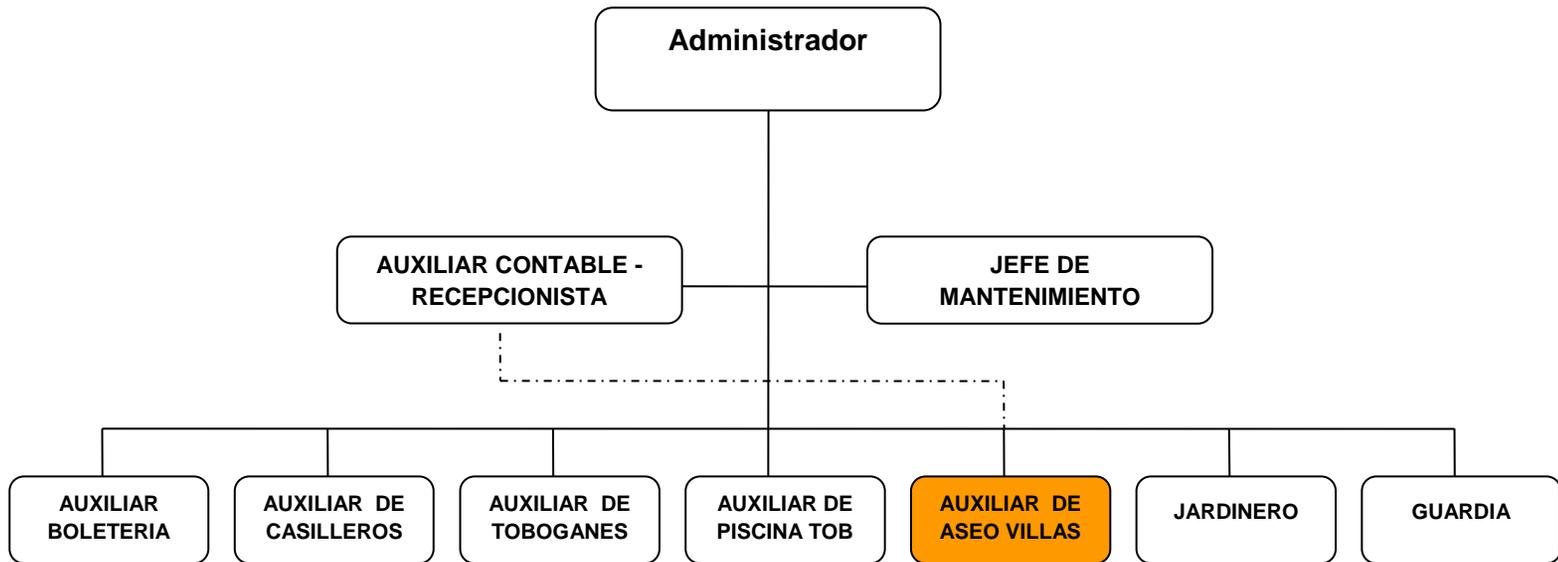
PUESTO DE TRABAJO: Auxiliar de Mantenimiento de Villas						
TITULAR:	Según designación					
AREA	Operativa					
Nivel:	Directivo	<input type="checkbox"/>	Especialista	<input type="checkbox"/>	Auxiliar	<input checked="" type="checkbox"/>

A: IDENTIFICACIÓN

Área de Adscripción:	Operativa
Jefe Inmediato	Administrador, Recepcionista
Subordinados Inmediatos:	Ninguno

AGUAMANIA CIA. LTDA.
ORGANIGRAMAS DE NEGOCIOS

B: UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA



AGUAMANIA CIA. LTDA.
PARQUE RECREACIONAL Y HOSTERIA
MANUAL DE FUNCIONES

C: OBJETIVO DEL PUESTO

Desarrollar trabajos de limpieza y aseo en las habitaciones e instalaciones de la Hostería, para facilitar la prestación del servicio y garantizar su normal funcionamiento.

D: FUNCIONES Y/O ACTIVIDADES: (1) Diarias, (2) Semanales y (3) Semestrales o eventuales

Limpieza de habitaciones e instalaciones:

1. Abrir ventanas y puertas para una mejor ventilación de la habitación.
2. Verificar que la habitación no tenga ningún daño (muebles quemados, cortinas rotas, vidrios rotos, etc.) y dar aviso inmediato a la recepción antes de realizar el check-out. (1)
3. Colgar la ropa del huésped en el closet, ordenar y acomodar revistas o libros, etc. (1)
4. Sacar la basura de las habitaciones y del baño, y cambiarle la bolsa plástica al basurero si estuviera sucia. (1)
5. Tender las camas, en caso de que las sábanas estén muy sucias o en mal estado, cambiarlas. Siguiendo la política del hostería. (1)
6. Limpiar mesas, cuadros, lámparas y teléfono de la habitación. (1)
7. Barrer y limpiar el piso del interior e ingreso de las villas. (1)
8. Verificar el funcionamiento de luces y lámparas. (1)
9. Limpiar la puerta exterior y asegurarse de cerrarla perfectamente. (1)
10. Probar la ducha y el funcionamiento correcto del calefón o agua caliente; de encontrar alguna novedad reportarla al Jefe de Mantenimiento.(1)

AGUAMANIA CIA. LTDA.
PARQUE RECREACIONAL Y HOSTERIA
MANUAL DE FUNCIONES

11. Limpiar y secar las manijas de control de la ducha. (1)
12. Limpiar espejos, lavamanos y las manijas del mismo. (1)
13. Colocar todos los suministros (papel, jabón, toallas, shampoo, etc.). (1)
14. Limpiar el piso del baño. (1)
15. Enviar la ropa sucia a la lavandería. (1)
16. Realizar de acuerdo a planificación el aseo de los baños del salón de convenciones según sea necesario y cuando se planifiquen eventos. (2)

E: PERFIL DEL PUESTO

Nivel Académico	<ul style="list-style-type: none"> • Bachiller
Área de especialización:	<ul style="list-style-type: none"> • Operativa
Experiencia en	<ul style="list-style-type: none"> • Limpieza y acabado de habitaciones • Manejo de herramientas para limpieza • Conocimiento de lavado y planchado. • De seis meses a 1 año de experiencia
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Condición física para ejecución de labores manuales. • Atención al cliente. • Habilidad manual para el manejo de herramientas de su área. • Relaciones interpersonales: Trato amable y

**AGUAMANIA CIA. LTDA.
PARQUE RECREACIONAL Y HOSTERIA
MANUAL DE FUNCIONES**

	<p>cortés.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orden: Ser detallista y observadora • Presentación de acuerdo con el puesto y con las costumbres y características climatológicas de la región.
Otros requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso institucional • Colaboración y discreción. • Sentido común para solucionar problemas

F: COORDINACION CON AREAS

INTERNO

Con:	Para:
Administrador	<ul style="list-style-type: none"> • Colaborar en las actividades que permitan cumplir los objetivos planteados desde la Junta de Participacionistas y Gerencia
Recepcionista:	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar e informar las actividades que permitan un buen desarrollo en el desempeño de su puesto

EXTERNO

Con:	Para:
Visitantes, turistas, autoridades, etc.	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar la atención necesaria y oportuna.

AGUAMANIA CIA. LTDA.
PARQUE RECREACIONAL Y HOSTERIA
MANUAL DE FUNCIONES

G: OBSERVACIONES: La persona que ocupa este puesto debe mantener una actitud de trabajo en equipo para coordinarse con otras áreas operativas y administrativas para no entorpecer la operación.

MANUAL DE FUNCIONES DEL AUXILIAR DE TOBOGANES DEL PARQUE

RECREACIONAL Y HOSTERIA AGUAMANIA.

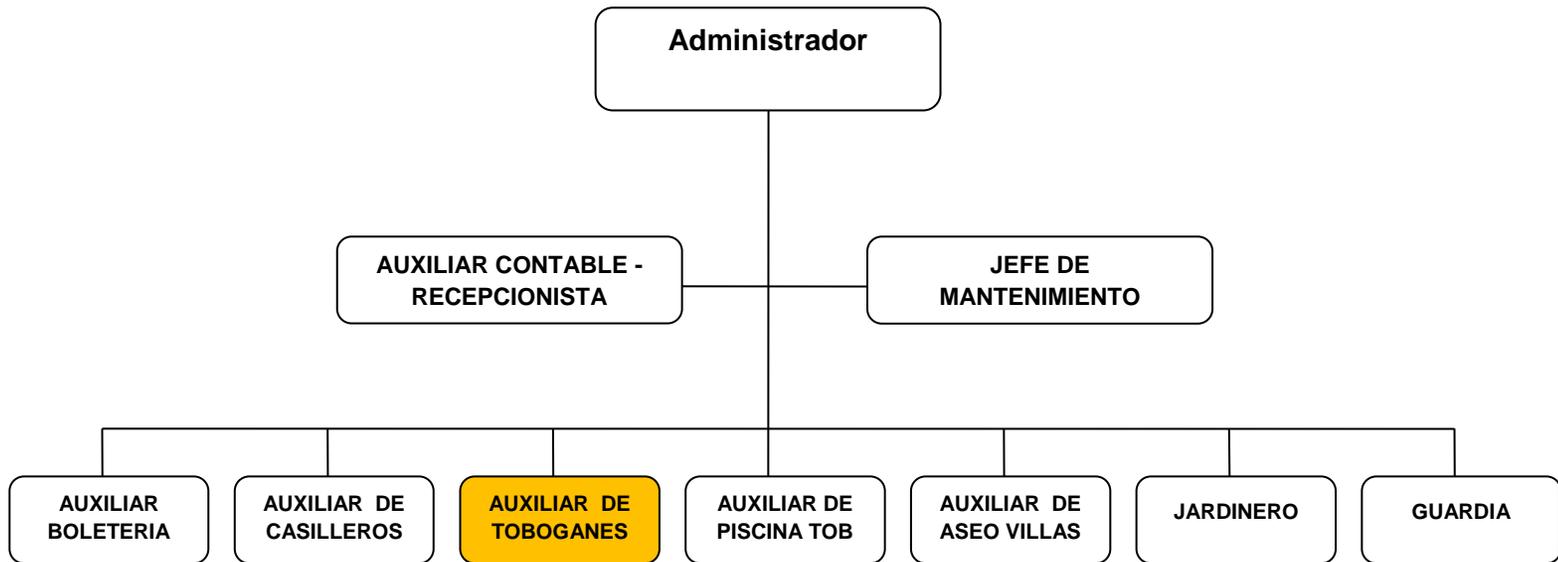
PUESTO DE TRABAJO: Auxiliar de Toboganes						
TITULAR:	Según designación					
AREA	Operativa					
Nivel:	Directivo	<input type="checkbox"/>	Especialista	<input type="checkbox"/>	Auxiliar	<input checked="" type="checkbox"/>

A: IDENTIFICACIÓN

Área de Adscripción:	Operativa
Jefe Inmediato	Administrador
Subordinados Inmediatos:	Ninguno

AGUAMANIA CIA. LTDA.
ORGANIGRAMAS DE NEGOCIOS

B: UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA



AGUAMANIA CIA. LTDA.
PARQUE RECREACIONAL Y HOSTERIA
MANUAL DE FUNCIONES

C: OBJETIVO DEL PUESTO

El titular de este puesto es responsable del control y vigilancia sobre el uso correcto de los toboganes. Así mismo un trato cortés a los visitantes y turistas del parque recreacional.

D: FUNCIONES Y/O ACTIVIDADES: (1) Diarias, (2) Semanales y (3) Semestrales o anuales

1. Instrucción al cliente sobre el uso de los toboganes. (1)
2. Control de las personas que usan los toboganes. (1)
3. Coordinación de tiempos de lanzamiento. (1)
4. Limpieza y mantenimiento del área de los toboganes, baños turco, baños y vestidores del área de piscina grande. (1)
5. Solicitar a la administración suministros y materiales que su área requiera. (2)
6. Informar a la administración las novedades y problemas que se susciten. (1)
7. Actuación inmediata a posibles accidentes que se susciten. (2)
8. Limpieza y mantenimiento del área de la piscina de llegada de los toboganes. (2)
9. Flexibilidad operativa de acuerdo a las necesidades del Parque y a las temporadas (mantenimiento de áreas verdes, equipos, pulición de toboganes, pintura de instalaciones, fumigación, etc.) (2)
10. Las demás funciones relacionadas con su cargo, que se le asigne. (2)

E: PERFIL DEL PUESTO

Nivel Académico	<ul style="list-style-type: none">• Bachiller
Área de especialización:	<ul style="list-style-type: none">• Operativa. Natación

AGUAMANIA CIA. LTDA.
PARQUE RECREACIONAL Y HOSTERIA
MANUAL DE FUNCIONES

Experiencia en	<ul style="list-style-type: none"> • Primeros auxilios • Mantenimiento instalaciones • Relaciones humanas. • Atención al cliente
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Honestidad: Comprobada y avalada. • Atención al cliente. • Manejo de herramientas. • Relaciones interpersonales: Trato amable y cortés. • Capacidad: Para comunicar y enseñar a sus compañeros • Presentación de acuerdo con el puesto y con las costumbres y características climatológicas de la región.
Otros requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso institucional • Colaborador.

F: COORDINACION CON AREAS

INTERNO

Con:	Para:
Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar información a nivel general sobre actividades inherentes a su puesto de trabajo.
Administrador:	<ul style="list-style-type: none"> • Colaborar en las actividades que permitan cumplir los objetivos planteados desde la Junta de Participacionistas y Gerencia.

AGUAMANIA CIA. LTDA.
PARQUE RECREACIONAL Y HOSTERIA
MANUAL DE FUNCIONES

--	--

EXTERNO

Con:	Para:
Visitantes, turistas, autoridades, etc.	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar la atención necesaria y oportuna.

G: OBSERVACIONES: La persona que ocupa este puesto debe mantener una actitud de trabajo en equipo para coordinarse con otras áreas operativas y administrativas para no entorpecer la operación.

*MANUAL DE FUNCIONES DEL JARDINERO DEL PARQUE RECREACIONAL Y
 HOSTERIA AGUAMANIA.*

PUESTO DE TRABAJO: Jardinero					
TITULAR:	Julio Vinicio Solano				
AREA	Operativa				
Nivel:	Directivo		Especialista		Auxiliar
					x

A: IDENTIFICACIÓN

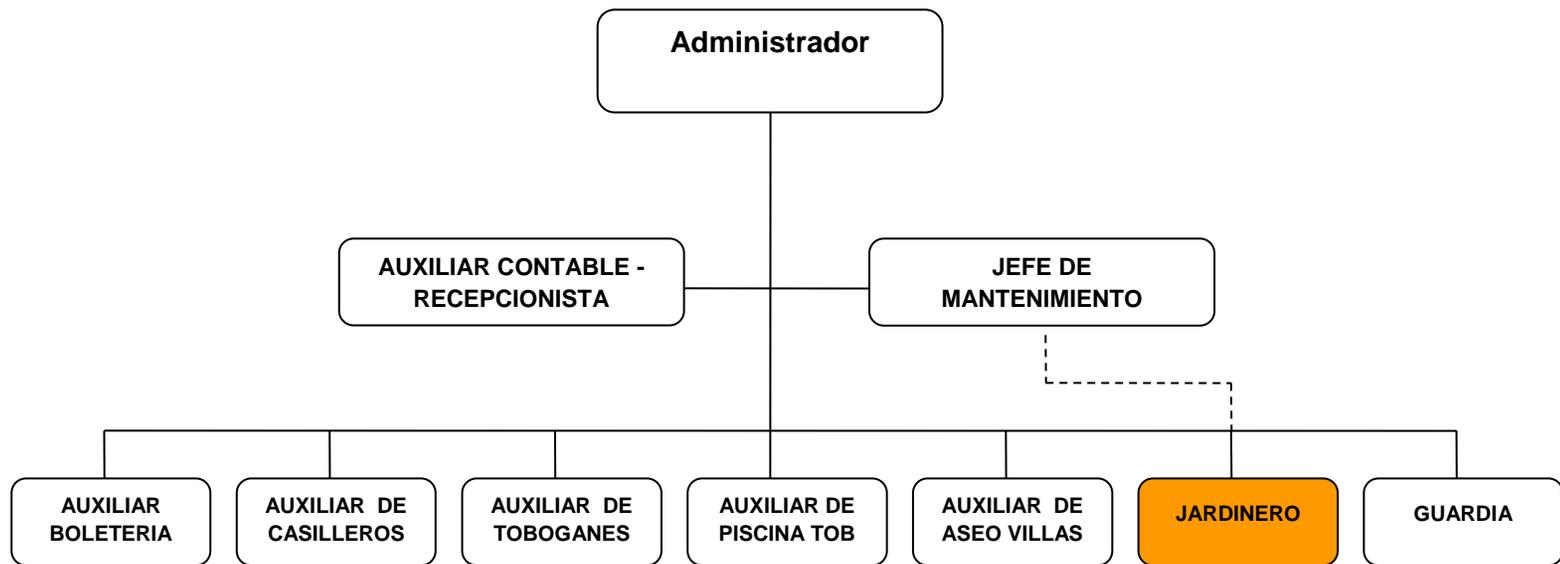
Área de Descripción: Operativa

Jefe Inmediato: Administrador

Subordinados Inmediatos: Ninguno

AGUAMANIA CIA. LTDA.
ORGANIGRAMAS DE NEGOCIOS

B: UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA



C: OBJETIVO DEL PUESTO

El titular de este puesto es responsable mantenimiento general de todas las áreas verdes del Parque y Hostería. Así mismo un trato cortés a los visitantes y turistas de la Hostería.

D: FUNCIONES Y/O ACTIVIDADES: (1) Diarias, (2) Semanales y (3) Semestrales o eventuales

13. Mantenimiento general de todas las áreas verdes del Parque recreacional y Hostería. (1)
14. Realizar el aseo del área de las piscinas y baño turco de la Hostería. (1)
15. Controlar el funcionamiento correcto del baño turco en la Hostería. (1)
16. Apoyar al Jefe de Mantenimiento en el control de funcionamiento de los calefones de las villas de la Hostería. (1)
17. Asistir a la recepcionista en la recepción y bienvenida usuarios de la Hostería. (1)
18. Brindar a los turistas un trato amable y cortés, así como también asistencia oportuna en todos sus requerimientos. (1)
19. Informar al Administrador las novedades presentadas en el desempeño de las actividades asignadas. (1)
20. Entregar a la Administración cualquier objeto de valor o dinero extraviado u olvidado en el área de los casilleros de la hostería. (2)
21. Limpieza y mantenimiento del área de los casilleros, duchas y baños de la hostería. (1)
22. Solicitar a la administración suministros y materiales que su área requiera. (1)
23. Flexibilidad operativa de acuerdo a las necesidades del Parque y Hostería, así como de las temporadas altas (mantenimiento de áreas verdes, equipos, pintura de instalaciones, fumigación, etc.) (2)
24. Las demás funciones relacionadas con su cargo, que se le asigne. (2)
25. Cumplir con las funciones de guardianía de la Hostería el día que le sea previamente asignado. (2)
26. Asistir puntualmente a las capacitaciones y reuniones de trabajo programadas por la Compañía. (2)

E: PERFIL DEL PUESTO

Nivel Académico	<ul style="list-style-type: none">• Bachiller
Área de especialización:	<ul style="list-style-type: none">• Operativa
Experiencia en	<ul style="list-style-type: none">• Jardinería• Mantenimiento instalaciones• Relaciones humanas.• Atención al cliente
Habilidades	<ul style="list-style-type: none">• Honestidad: Comprobada y avalada.• Atención al cliente.• Manejo de herramientas.• Relaciones interpersonales: Trato amable y cortés. • Capacidad: Para comunicar y enseñar a sus compañeros• Presentación de acuerdo con el puesto y con las costumbres y características climatológicas de la región.
Otros requisitos	<ul style="list-style-type: none">• Compromiso institucional• Colaborador.

F: COORDINACION CON AREAS

INTERNO

Con:	Para:
-------------	--------------

Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar información a nivel general sobre actividades inherentes a su puesto de trabajo.
Administrador:	<ul style="list-style-type: none"> • Colaborar en las actividades que permitan cumplir los objetivos planteados desde la Junta de Participacionistas y Gerencia.

EXTERNO

Con:	Para:
Visitantes, turistas, autoridades, etc.	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar la atención necesaria y oportuna.

G: OBSERVACIONES: La persona que ocupa este puesto debe mantener una actitud de trabajo en equipo para coordinarse con otras áreas operativas y administrativas para no entorpecer la operación.

Cuadro 89 Manual de funciones

<p>Crear un manual de funciones para que el personal que labora en Aguamania, pueda conocer su área de trabajo, y pueda desarrollar sus actividades.</p>								
META	ESTRATEGIA	POLITICAS	TACTICAS	TIEMP	RESPON	RESULTADO	ACTIVIDADES	COSTO
<p>Establecer las funciones para el puesto de trabajo, así como el nivel de autoridad y jerarquía.</p>	<p>-Realizar un manual de funciones donde se especifique el puesto referente a cada área de la empresa.</p>	<p>Al personal se le otorgara un manual de funciones.</p>	<p>-De acuerdo con el organigrama estructural de la empresa, se pudo determinar las funciones del puesto.</p>	<p>1 mes</p>	<p>El administrador. Ingeniero Eddy Roa Riofrio.</p>	<p>Se espera que con el nuevo manual de funciones el empleado conozca a fondo su puesto de trabajo y pueda cumplir con sus actividades.</p>	<p>-Elaborar el manual de funciones para la empresa. -Realizar la impresión del manual correspondiente a todas las áreas.</p>	<p>50,00</p>
TOTAL								50,00

3.2.4.- Elaborar un folleto en donde se informe la visión, misión y valores institucionales del centro recreacional Aguamania para los trabajadores.

Dar a conocer la filosofía empresarial al personal para despertar en ellos el interés, y la motivación hacia el alcance de los objetivos planteados, a través de la entrega de folletos informativos a cada uno de los empleados de AGUAMANIA.

Cuadro 90 Presupuesto Folleto informativo

PRESUPUESTO			
CANTIDAD	DETALLE	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
12	FOLLETOS	3	36
TOTAL			36

Fuente: Copy one
Elaboración: El autor

HOSTERÍA VILLAFICUS

MISIÓN

Satisfacer las necesidades de nuestros huéspedes, en un ambiente familiar, confortable, cálido y ornamental; comprometiéndonos siempre a velar por su comodidad. Haciendo de su estadía una experiencia impresionante e inolvidable.

VISIÓN

Convertirse en una hostería, con gran reconocimiento nacional; caracterizada por la belleza natural de sus áreas, calidez y eficiencia en la atención a nuestros huéspedes; y sobre todo por su ambiente familiar y hogareño. A largo plazo, nos convertiremos en el precedente de una nueva y creativa oferta hotelera.

CENTRO RECREACIONAL AGUAMANIA

MISIÓN

Somos una empresa de servicios turísticos comprometidos con el equilibrio ecológico que brinda entretenimiento sin discriminación, a través del sano

esparcimiento para todas las edades, que hará de tu visita una experiencia divertida e inolvidable.

VISIÓN

A diciembre del 2016, Aguamania mantendrá el liderazgo con innovación turística y ecológica en la Región Sur, brindando servicios de calidad con eficiencia, responsabilidad y profesionalismo; para contribuir al desarrollo y bienestar de nuestra sociedad.

VALORES INSTITUCIONALES

COMPAÑERISMO Y RESPETO

El compañerismo es un vínculo que se establece entre personas que hacen cosas juntas y es uno de los valores necesarios para el desarrollo personal.

El compañerismo implica respeto y confianza en los integrantes del grupo, pues no hay que olvidar que un compañero es la persona con la que se comparten vivencias, situaciones y sentimientos en determinados momentos.

El respeto es uno de los valores fundamentales para la convivencia entre los hombre. Supone la aceptación y la consideración de las personas o cosas que nos rodean y abarca todos los aspectos de la vida. Como el respeto a las ideas, a la libertad de expresión, a las religiones, al color de la piel, la edad, las leyes y las normas sociales, sin olvidarnos del respeto a la naturaleza, los animales y el medio ambiente.

ÉTICA PROFESIONAL

Llevar a cabo las actividades con una conducta intachable y un trato honesto para con los clientes, en nuestra empresa nos encargamos de promover entre sus integrantes, una cultura constante orientada en valores, los cuales han permitido mantenernos en un ambiente equilibrado que nos convierte en profesionales integrales que involucran en su quehacer cotidiano.

TRABAJO EN EQUIPO

Un equipo de trabajo es un conjunto de personas que se organizan de una forma determinada para lograr un objetivo común. A continuación algunas de las ventajas más significativas:

Más motivación, Mayor compromiso, Más ideas, Más creatividad, Mejora la comunicación y Mejores resultados.

CALIDAD DE SERVICIO

Satisfacer, de conformidad con los requerimientos de cada cliente, las distintas necesidades que tienen y por la que se nos contrato. La calidad se logra a través de todo el proceso de compra, operación y evaluación de los servicios y productos que entregamos. El grado de satisfacción que experimenta el cliente por todas las acciones en las que consiste el mantenimiento en sus diferentes niveles y alcances.

La mejor estrategia para conseguir la lealtad de los clientes se logra evitando sorpresas desagradables a los clientes por fallas en el servicio, y sorprendiendo favorablemente a los clientes cuando una situación imprevista exija nuestra intervención para rebasar sus expectativas.

Ilustración 36 Cara anterior del folleto informativo

folleto informativo

AGUAMANIA
COMERCE EN LA ESPERANZA

Misión
Visión
Valores
Institucionales

Misión

Somos una empresa de servicios turísticos comprometidos con el equilibrio ecológico que brinda entretenimiento sin discriminación, a través del sano esparcimiento para todas las edades, que hará de tu visita una experiencia divertida e inolvidable.

Visión

A diciembre del 2016, Aguamania mantendrá el liderazgo con innovación turística y ecológica en la Región Sur, brindando servicios de calidad con eficiencia, responsabilidad y profesionalismo; para contribuir al desarrollo y bienestar de nuestra sociedad

Centro Recreacional
Aguamania

Hostería Villaficus

Misión

Satisfacer las necesidades de nuestros huéspedes, en un ambiente familiar, confortable, cálido y ornamental; comprometiéndonos siempre a velar por su comodidad. Haciendo de su estadía una experiencia impresionante e inolvidable.

Visión

Convertirse en una hostería, con gran reconocimiento nacional; caracterizada por la belleza natural de sus áreas, calidez y eficiencia en la atención a nuestros huéspedes; y sobre todo por su ambiente familiar y hogareño. A largo plazo, nos convertiremos en el precedente de una nueva y creativa oferta hotelera.

AGUAMANIA

Ilustración 37 Cara posterior del folleto informativo

<h2>Valores Institucionales</h2> <h3>Compañerismo y Respeto</h3> <p>El compañerismo es un vínculo que se establece entre personas que hacen cosas juntas y es uno de los valores necesarios para el desarrollo personal.</p> <p>El compañerismo implica respeto y confianza en los integrantes del grupo, pues no hay que olvidar que un compañero es la persona con la que se comparten vivencias, situaciones y sentimientos en determinados momentos.</p> <p>El respeto es uno de los valores fundamentales para la convivencia entre los hombre. Supone la aceptación y la consideración de las personas o cosas que nos rodean y abarca todos los aspectos de la vida. Como el respeto a las ideas, a la libertad de expresión, a las religiones, al color de la piel, la edad, las leyes y las normas sociales, sin olvidarnos del respeto a la naturaleza, los animales y el medio ambiente.</p>	<h2>Valores Institucionales</h2> <h3>ÉTICA PROFESIONAL</h3> <p>Llevar a cabo las actividades con una conducta intachable y un trato honesto para con los clientes, en nuestra empresa nos encargamos de promover entre sus integrantes, una cultura constante orientada en valores, los cuales han permitido mantenernos en un ambiente equilibrado que nos convierte en profesionales integrales que involucran en su quehacer cotidiano.</p> <h2>Trabajo en Equipo</h2> <p>Un equipo de trabajo es un conjunto de personas que se organizan de una forma determinada para lograr un objetivo común. A continuación algunas de las ventajas más significativas:</p> <p>Más motivación, Mayor compromiso, Más ideas, Más creatividad, Mejora la comunicación y Mejores resultados.</p>	<h2>Valores Institucionales</h2> <h3>CALIDAD DE SERVICIO</h3> <p>Satisfacer, de conformidad con los requerimientos de cada cliente, las distintas necesidades que tienen y por la que se nos contrata. La calidad se logra a través de todo el proceso de compra, operación y evaluación de los servicios y productos que entregamos. El grado de satisfacción que experimenta el cliente por todas las acciones en las que consiste el mantenimiento en sus diferentes niveles y alcances.</p> <p>La mejor estrategia para conseguir la lealtad de los clientes se logra evitando sorpresas desagradables a los clientes por fallas en el servicio, y sorprendiendo favorablemente a los clientes cuando una situación imprevista exija nuestra intervención para rebasar sus expectativas.</p>
		

Cuadro 91 Folleto de misión, visión y valores institucionales

ELABORAR UN FOLLETO EN DONDE SE INFORME LA VISIÓN, MISIÓN Y VALORES INSTITUCIONALES DEL CENTRO RECREACIONAL AGUAMANIA PARA LOS TRABAJADORES.								
META	ESTRATEGIA	POLITICAS	TACTICAS	TIEMP	RESPON	RESULTADO	ACTIVIDADES	COSTO
Lograr que el personal de la empresa conozca la misión, visión, y valores institucionales.	-Recopilar la misión, visión y valores institucionales de Aguamania.	Los empleados deben conocer la misión, visión y valores institucionales de la Empresa.	Entregar a los empleados el respectivo folleto informativo.	1 mes	El administrador. Ingenier o Eddy Roa Riofrío.	Se espera que con el folleto informativo el empleado conozca la visión, misión y valores institucionales, y se integre de mejor manera al cumplimiento de los objetivos de la empresa.	-Elaborar el respectivo folleto informativo.	36,00
TOTAL								36,00

3.2.5.- Diseñar postales turísticas digitales de Catamayo para publicarlas periódicamente en la página de la empresa.

Para esta actividad fue necesario recopilar las imágenes más representativas de Catamayo, y que tienen estrecha relación con los paquetes turísticos que se realizaron anteriormente en la empresa. Luego de esto se procedió a trabajar con el programa Photoshop, el mismo que permite hacer ciertas modificaciones para obtener finalmente las postales turísticas del cantón. La medida utilizada para la elaboración de las postales fue de 15 cm de ancho x 10 cm de alto, y, en algunos casos se cambió la medida a 10 cm de ancho x 15 cm de alto ya que hay ciertos atractivos que se encuentran en las imágenes en forma horizontal.

Cabe señalar que en esta ocasión el diseño de las postales fue elaborado por mi persona, pero se hizo una cotización, el mismo que está reflejado a continuación:

Cuadro 92 Presupuesto para el diseño de postales digitales

PRESUPUESTO			
CANTIDAD	DETALLE	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
17	POSTALES	5	85.00
TOTAL			85.00 USD

Elaboración: El autor
Fuente: Copy one

Los atractivos turísticos tomados en cuenta son; Árbol El Ceibo, Parque central María Auxiliadora, Mirador La Cruz, Parque El Cuerno de la Abundancia, Piedra Iguana, Sagrado Corazón de Jesús, Río Boquerón, Cuevas de Shiriguana, Túnel de Chichaca, Iglesia de san Pedro de la Bendita, Urna de San Pedro de la Bendita, Iglesia de Zambí, Iglesia de El Tambo, Chorrera Inguna, Bizcochuelos de San Pedro y los Petroglifos de Garrochamba.

A continuación se presentan las postales que serán publicadas periódicamente en la página www.aguamania.com.ec.

Ilustración 38 Postal El Ceibo



Ilustración 39 Postal Parque central



Ilustración 40 Postal Parque central en la noche



Ilustración 41 Postal Cuerno de la Abundancia



Ilustración 42 Postal Piedra Iguana



Ilustración 43 Postal sagrado Corazón de Jesús



Ilustración 44 Postal Río Boqueron



Ilustración 45 Postal Cuevas de Shiriguana

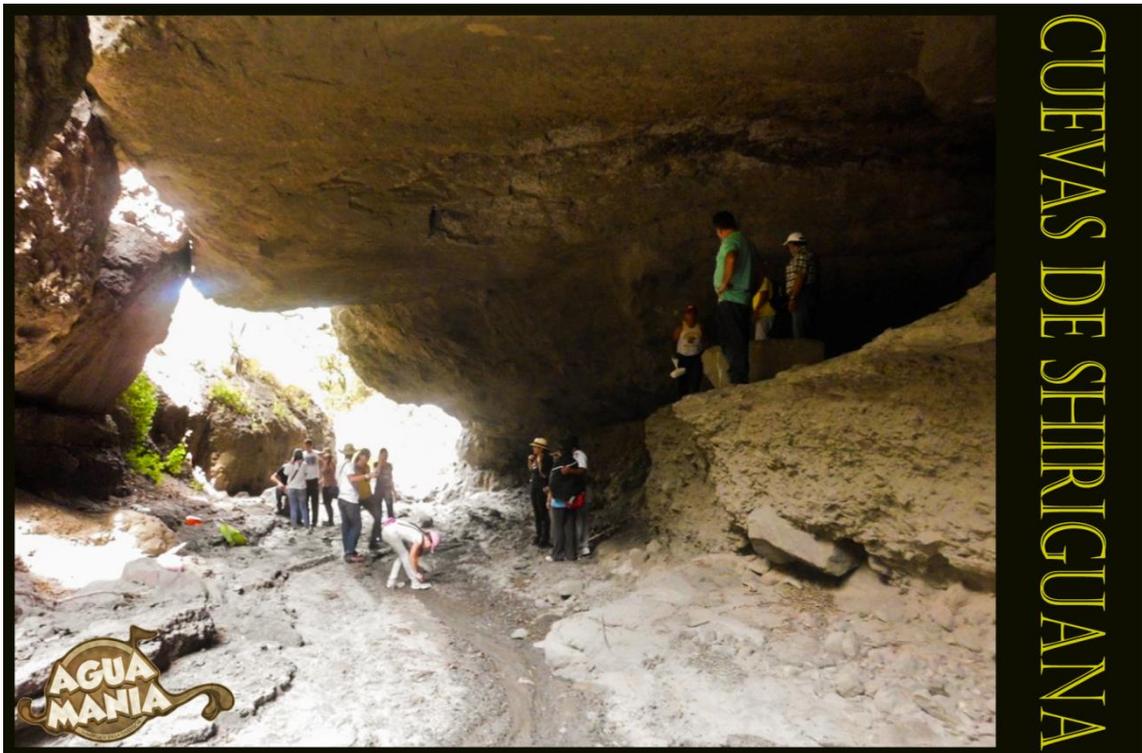


Ilustración 46 Postal Iglesia de San Pedro



Ilustración 47 48 Postal Zambí



Ilustración 48 Postal El Tambo



Ilustración 49 Postal Chichaca

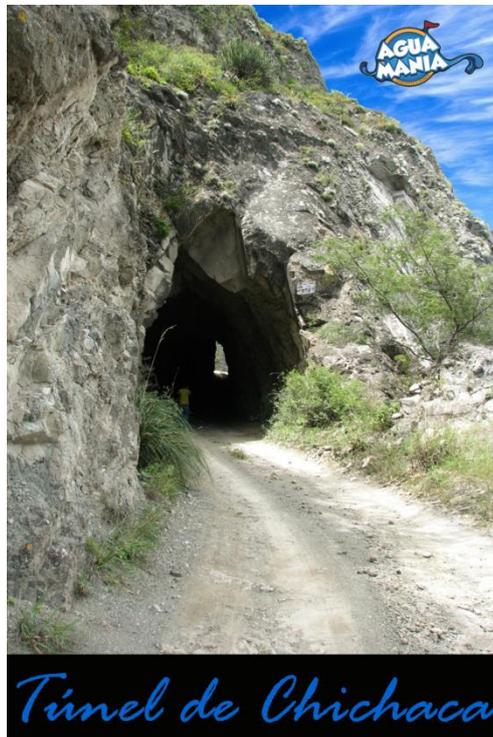


Ilustración 50 Postal Petroglifos



Ilustración 51 Postal Inguna

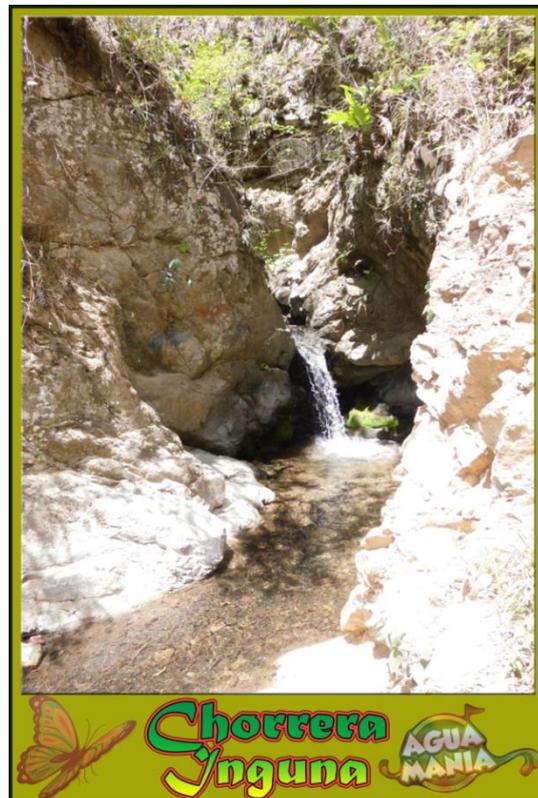


Ilustración 52 Postal Urna



Ilustración 53 Postal Bizcochuelos



Ilustración 54 Postal Mirador La Cruz



Cuadro 93 Postales Turísticas

DISEÑAR POSTALES TURÍSTICAS DIGITALES DE CATAMAYO PARA PUBLICARLAS PERIODICAMENTE EN LA PÁGINA DE LA EMPRESA.								
META	ESTRATEGIA	POLITICAS	TACTICAS	TIEMP	RESPON	RESULTADO	ACTIVIDADES	COSTO
Incrementar el número de visitantes en Catamayo y por consiguiente a Aguamania.	Mostrar a través del la página web, postales turísticas del potencial que encierra Catamayo.	Publicar cada semana 2 postales en la página de la empresa.	Invitar a los turistas a que visiten la página web constantemente ya que a través de la misma se difundirá Catamayo turístico.	15 días.	El administrador. Ingeniero Eddy Roa Riofrío.	Incrementar el número de visitantes a Aguamania y por ende a Catamayo..	Seleccionar las imágenes a trabajar. Aplicar el diseño de postales a las imágenes. Subirlas a la página www.aguamania.com.ec	85,00
TOTAL								85,00

3.2.6.- DISEÑAR UN TÓTEM INFORMATIVO DE AGUAMANIA CON EL QUE SE PUE DAN UBICAR LOS VISITANTES A LA HORA DE UTILIZAR LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE LA EMPRESA.

Tótems / Atractivos Turísticos

La necesidad de que en Aguamania exista un tótem informativo de la ubicación de los productos y servicios que ofrece la empresa fue una debilidad detectada al momento de realizar la investigación de campo ya que los visitantes al ingresar al Parque provocan congestión consultando en boletería la ubicación de baños, basureros, cambiadores, vivero y piscinas de pesca especialmente. Es por ello que se definió El diseño del tótem como una de las estrategias a implementar, para lo cual se tomaron algunos criterios establecidos por el Ministerio de Turismo y otros quedaron a gusto del Administrador propietario Ingeniero Eddy Roa.

La pantalla en el tótem puede tener la imagen completa del destino, o también la imagen de destino combinada con pictogramas de servicios; y como tercera alternativa puede usarse la imagen de atractivo combinada con un mapa de ubicación.

Con estos criterios la decisión fue de diseñar el tótem combinando el mapa de la Empresa con los pictogramas correspondientes a los productos y servicios que ofrece el centro recreacional Aguamania, ya que no se cuenta con un mapa para ello.

Materiales a Utilizar

Paneles no luminosos (opaco): Lámina de tol inoxidable de 1 mm de espesor, logos y/o textos en: lámina reflectiva de alta intensidad (AI) y lámina reflectiva blanca para el fondo.

Materiales

TÓTEM INFORMATIVO DOBLE LADO

- * Estructura en tubo metálico cuadrado de 3/4" x 1.2 mm
- * Recubrimiento con PAC de 4 mm de espesor
- * Recuadro para plano informativo en acrílico cristal de 4 mm
- * Instalación por medio de pernos expansivos
- * Base para empotrar en plancha metálica de 4 mm de esp.
- * No incluye instalación

Medidas.- Las medidas se establecieron de acuerdo a los gustos y preferencias del administrador de Aguamania, quedando, el ancho de 1,20 m, la altura de 2 m, y el espesor de 0,20 m.

Cuadro 94 PRESUPUESTO DEL TOTEM INFORMATIVO

PRODUCTO/SERVICIO	PRECIO TOTAL	PRECIO UNITARIO
1 TOTEM INFORMATIVO	1 620 USD	1 620 USD
TOTAL	1 620.00 USD	1 620 USD

Ilustración 55 Diseño tótem



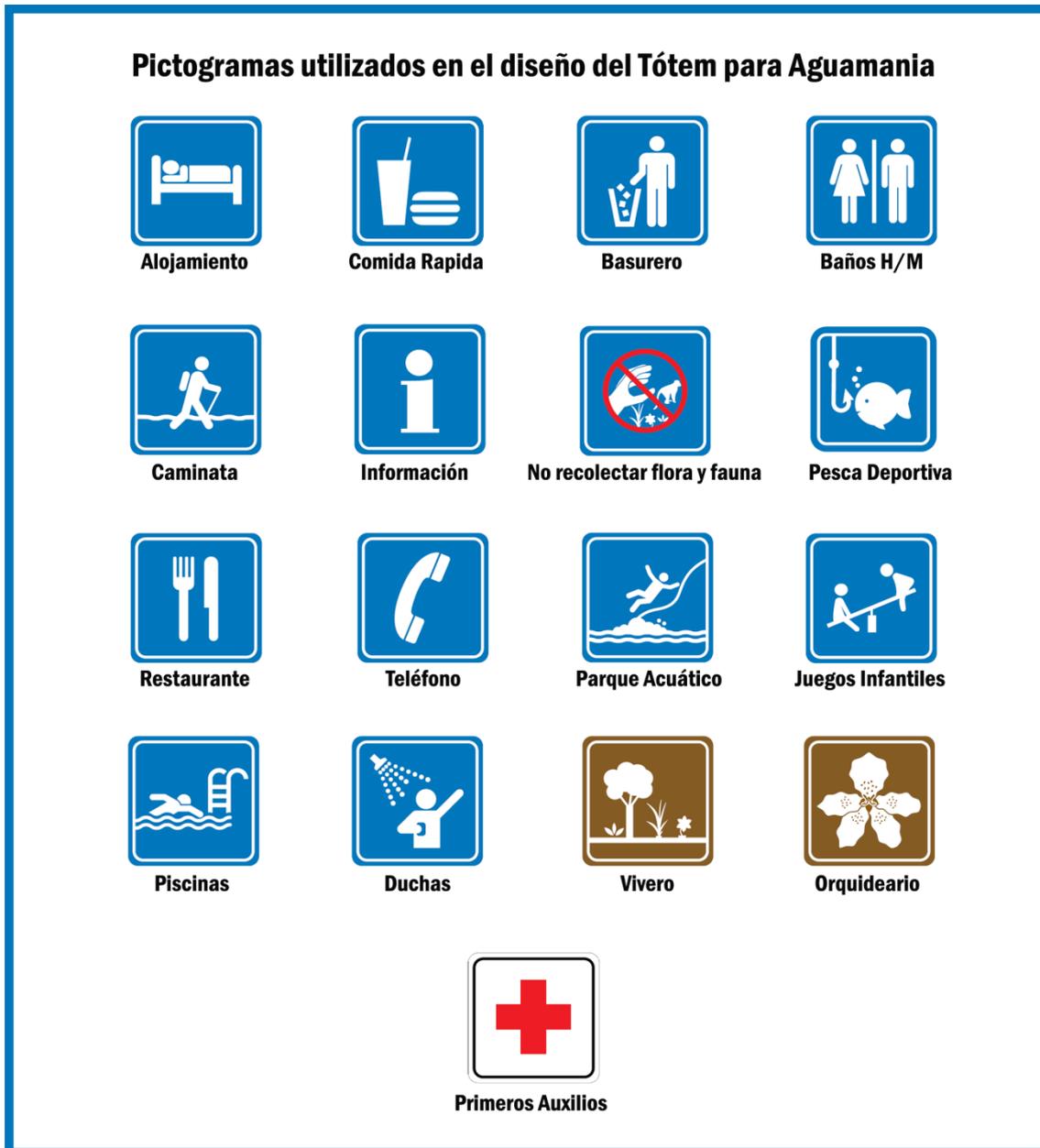
Elaboración: El autor

Hay que recalcar que lastimosamente en la ciudad de Loja fue imposible encontrar una empresa que realice este tipo de trabajos, por lo que uno de los proveedores que se consiguieron y en base al cual se elaboró el presupuesto fue IMAGINE CORP. de la ciudad de Quito.

Después de hacer las cotizaciones correspondientes se pudo elaborar el mapa a utilizar, ya que como se mencionó anteriormente Aguamania solo tenía una planimetría de la empresa por lo que fue necesario el apoyo de un arquitecto para poder elaborar un mapa que sirva para el presente trabajo.

Luego de esto se procedió a seleccionar los pictogramas adecuados según los servicios y productos de la empresa.

Ilustración 56 Pictogramas Aguamania



Elaboración: El autor

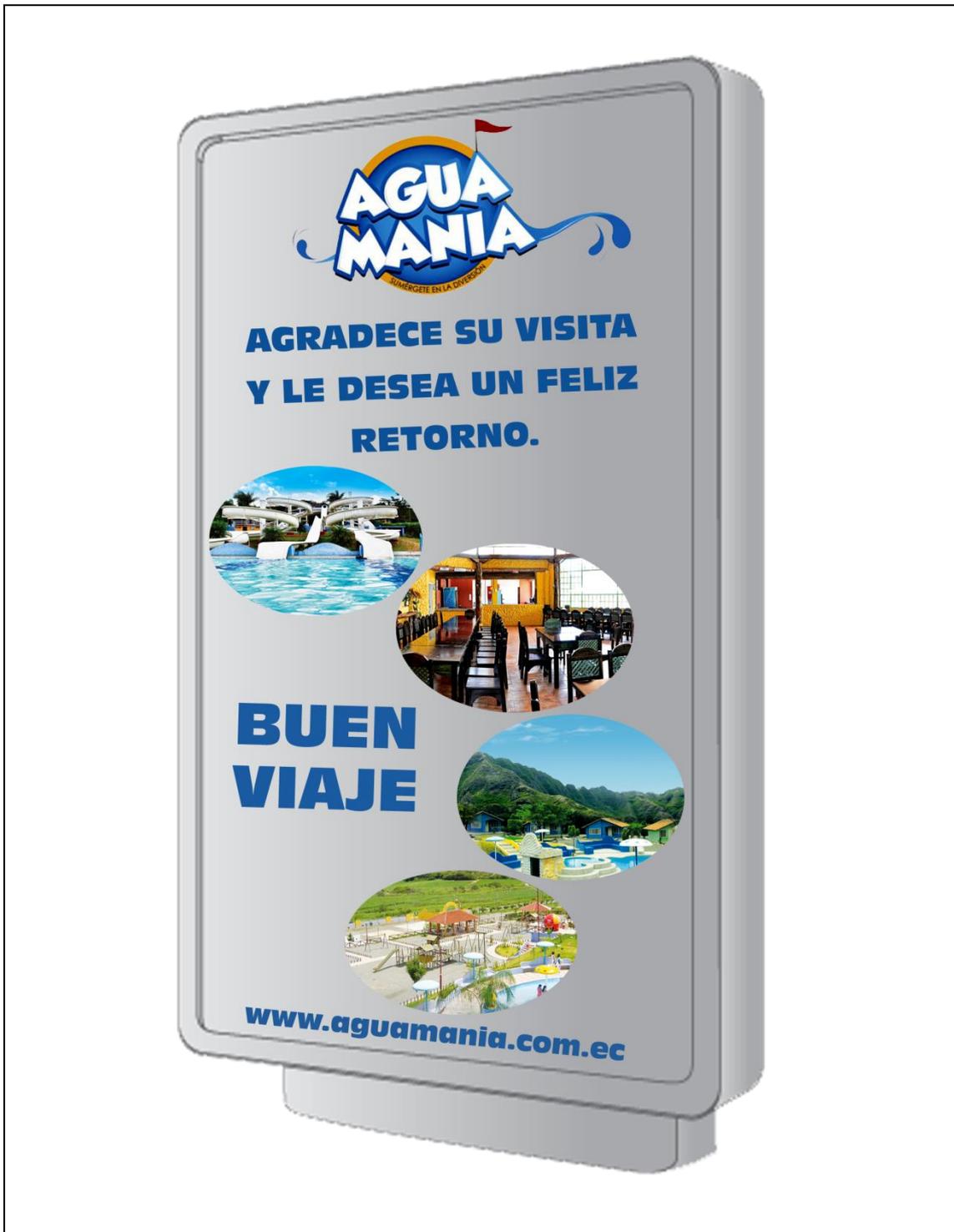
A continuación se muestra el diseño del mismo ya con los pictogramas establecidos para el centro recreacional.

Ilustración 57 Cara anterior tótem



Elaboración: El autor

Ilustración 58 Cara posterior tótem



Elaboración: El autor

Cuadro 95 Cuadro de diseño de Tótem

DISEÑAR UN TÓTEM INFORMATIVO DE AGUAMANIA CON EL QUE SE PUEDAN UBICAR LOS VISITANTES A LA HORA DE UTILIZAR LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE LA EMPRESA.								
META	ESTRATEGIA	POLITICAS	TACTICAS	TIEMP	RESPON	RESULTADO	ACTIVIDADES	COSTO
Guiar adecuadamente al visitante dentro del centro recreacional a cada uno de los servicios y productos que ofrece Aguamania..	Ubicar el tótem informativo en la entrada al centro recreacional.	Que el personal que labora en boletería indique al visitante la ubicación del tótem.	Controlar que las personas que ingresan utilicen el sendero establecido para cada servicio o producto de Aguamania.	20 días	El administrador. Ingeniero Eddy Roa Riofrío.	Descongestionar en temporada alta y los fines de semana la boletería de Aguamania.	Diseñar el mapa de Aguamania. Seleccionar los pictogramas adecuados. Diseñar el tótem informativo. Cotizar con proveedores.	1620.00
TOTAL								1620.00

3.2.7.- Establecer convenios con las agencias de viajes que operan en la cabecera cantonal.

Otra de las estrategias que la empresa debe aplicar es la elaboración y firma de convenios con las agencias de viaje que operan en la ciudad de Loja, ya que de acuerdo a las encuestas aplicadas a los visitantes, se evidencia que la mayoría de ellos provienen de esta ciudad.

Además Aguamania ya posee convenios con otras entidades como el Ejército, la Policía, entidades educativas como escuelas, colegios y universidades, e inclusive con agencias de viajes del vecino país de Perú. Es por todas estas razones que el convenio con las agencias de viaje de la cabecera cantonal es importante ya que ellas pueden constituir un punto de motivación, información y venta de la empresa y son los que se relacionan estrechamente con los turistas que llegan a Loja y buscan como pasar un fin de semana.

El convenio también es muy beneficiosos para las agencias ya que obtendrán importantes descuentos de los precios que normalmente maneja Aguamania, permitiéndoles obtener una comisión y además podrán incluir los servicios y productos de la empresa en sus paquetes del destino Catamayo.

A continuación se detalla el convenio elaborado, así como su presupuesto y la firma con algunas de las agencias de la ciudad de Loja.

CONVENIO BASE DE AGUAMANIA CON LAS AGENCIAS DE VIAJE

CONVENIO ENTRE AGUAMANIA CIA. LTDA.Y

.....

En la ciudad de Loja, a los días del mes de de 2014, se celebra el presente convenio entre el Ingeniero Eddy Roa **Gerente Administrativo de Aguamania Cia. Ltda.** y en calidad de **Gerente General de Agencia de Viajes y Operadora de Turismo**, el cual contiene las siguientes cláusulas:

CLAUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES.- Aguamania Cia. Ltda. es una empresa que busca otorgar descuentos especiales a todos los turistas, que a través de la Agencia de Viajes y Operadora de Turismo visiten el centro recreacional, para lo cual hace conocer su oferta de productos y servicios mediante un catálogo, el mismo contiene fotografías claras de la infraestructura de la compañía, así como su estado físico, y las diferentes líneas de negocio como son Hostería Villaficus, Restaurante El Mirador, y La Arboleda Eventos y Catering.

CLAUSULA SEGUNDA: OBJETO.- El presente convenio tiene por objeto la cooperación mutua entre las dos partes, por medio de la oferta de servicios de hospedaje, recreación, alimentación y eventos en general. Basado en esos conceptos, Aguamania Cia. Ltda se compromete a otorgar los siguientes beneficios a todos los turistas, que a través de la Agencia de Viajes y Operadora de Turismo visiten el centro recreacional.

- Tarifas de Hospedaje de 18 dólares incluido impuestos, desayuno y uso de todas las instalaciones, en el caso de los niños de 6 a 11 años la tarifa será de 13,00 dólares y aplica los beneficios anteriores, en el caso de niños de 12 años en adelante se toman como una persona adulta.
- Estas tarifas aplican para cualquiera de nuestras habitaciones y dependiendo la disponibilidad.
- Estas tarifas no aplican para temporada alta, ni feriados o en caso de eventos que se desarrollen dentro de nuestra hostería.
- En el caso de los turistas que llegaran como visitantes de un día el costo de paquete será de 6,50 dólares que incluye: Uso de

instalaciones, almuerzo completo(entrada caliente, plato fuerte, postre y bebida) e impuestos.

- Para hacer uso de estos beneficios el turista deberá presentar un documento emitido por la Agencia, en donde se detallen los servicios requeridos, así como el nombre y número de personas que harán uso de los servicios de Aguamania.
- 10% de descuento en la realización de eventos sociales en general, esto se coordinará con el departamento de Ventas de Aguamania Cia. Ltda.
- Cero costo por concepto de salón de reuniones, en caso de que el personal de la Agencia desarrolle algún taller o seminario de capacitación propio de la Empresa.
- Estos beneficios serán aplicados en los consumos cuya forma de pago puede ser al contado o con tarjeta de crédito en las instalaciones de Aguamania Cia. Ltda.

CLAUSULA TERCERA: CONTRAPARTE.- El Sr a través de la Agencia de Viajes y Operadora de Turismo, se compromete a:

- Facilitar a los turistas que lleguen a las instalaciones de la Agencia, material promocional y publicitario del Centro Recreacional que será previamente entregado por el personal de Aguamania.
- Incluir en los paquetes o servicios que la Agencia tenga elaborados o por elaborar, los servicios que ofrece Aguamania como parte de los mismos cuando se tome en consideración Catamayo como destino a visitar.

CLAUSULA CUARTA:VIGENCIA.- La duración del presente convenio será de un año a partir de la fecha de suscripción. Llegando a su término, si no es notificada la decisión de terminar el convenio por una de las partes, al menos treinta días de antelación, se prorrogará por un año adicional.

Los términos del presente convenio podrán ser modificados por acuerdo expreso de las partes, anexando al mismo las actas conjuntas correspondientes, esto con la finalidad de anexar nuevos servicios y nuevos productos.

CLAUSULA QUINTA: CONTROVERSIAS.- Basándose en la buena voluntad como base fundamental de este acuerdo general, para el caso de controversias derivadas de este, las partes aceptan solucionarlas de manera directa a través del diálogo, o en el último de los casos de manera directa entre los directivos de ambas partes.

En fe de lo cual, los Representantes de las Partes, legalmente autorizados firman el presente Acuerdo, en dos ejemplares de igual tenor y validez en la ciudad de Loja a los días de de 2014.

Sr.....
**GERENTE GENERAL DE LA AGENCIA DE VIAJES Y OPERADORA DE
TURISMO.....**

Ing. Eddy Roa
GERENTE ADMINISTRATIVO AGUAMANIA CIA. LTDA.

A continuación se presentan los convenios firmados con las Agencias de Viajes de la ciudad de Loja:

Cuadro 96 PRESUPUESTO PARA ESTABLECER CONVENIOS CON LAS AGENCIAS DE VIAJE

PRODUCTO/SERVICIO	PRECIO TOTAL	PRECIO UNITARIO
Elaboración	50,00	
Impresión de convenios	2,70	0,90
TOTAL	52,70 USD	0,90 USD

En el presupuesto se detalla la impresión de los convenios ya que la elaboración no tuvo ningún costo.

Además el valor total haciende a 2,70 usd, porque se logró firmar el convenio con 3 agencias de viaje de la ciudad de Loja, cada convenio consta de tres hojas, con ello se explica en cambio el valor de 0,90 usd.

Cuadro 97 Convenios con Agencias de Viajes

Establecer convenios con las agencias de viajes que operan en la cabecera cantonal.								
META	ESTRATEGIA	POLITICAS	TACTICAS	TIEMP	RESPON	RESULTADO	ACTIVIDADES	COSTO
Incrementar el número de visitantes a Aguamania durante las temporadas bajas.	Establecer convenios con Agencias de Viajes de Loja.	Dejar en las agencias de viaje con las que se firma el convenio, el material publicitario de Aguamania.	Mantener descuentos especiales para las Agencias de Viajes con las que se elabora el convenio.	15 días	El administrador. Ingeniero Eddy Roa Riofrío.	Incremento de visitantes a Aguamania.	Elaborar el convenio. Reunirse con los propietarios de las agencias de viaje. Firmar el convenio.	52,70
TOTAL								52,70

Cuadro 98 Presupuesto General de las Estrategias para Aguamania

Presupuesto general de las estrategias a desarrollarse en Aguamania.	
ESTRATEGIAS	COSTO
Crear un paquete turístico para excursionistas.	150
Crear un paquete turístico para fines de semana.	150
Crear un manual de funciones para que todo el personal pueda conocer su área de trabajo, y pueda desarrollar sus actividades.	50
Elaborar un folleto en donde se informe la visión, misión y valores institucionales del centro recreacional Aguamania para los trabajadores.	36
Diseñar postales turísticas digitales de Catamayo para publicarlas periódicamente en la página de la empresa.	85
Diseñar un tótem informativo de Aguamania con el que se puedan ubicar los visitantes a la hora de utilizar los productos y servicios que ofrece la empresa.	1620
Establecer convenios con las agencias de viajes que operan en la cabecera cantonal.	52,70
TOTAL	2143,70

Según el cuadro general de las estrategias para Aguamania, la inversión en las mismas es mínima en comparación con los beneficios que generarían a la empresa, por lo que el administrador puede implementarlas en el momento que considere oportuno. Es importante señalar que con la implementación de estas estrategias la imagen de la Empresa ante la comunidad será valorizada positivamente, ya que no solo se preocupa por mejorar a nivel interno, sino que también está promoviendo la imagen turística del cantón Catamayo.

3.3.- EVALUACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS IMPLEMENTADAS EN AGUAMANIA.

3.3.1.- Firma de convenios con Agencias de Viajes de la Ciudad de Loja.

Después de haber realizado el diseño del convenio para trabajar con las Agencias de viaje de Loja, se constató en la evaluación que efectivamente hasta la fecha se ha logrado firmar ya 3 convenios, los mismos que constan a continuación con el objetivo de evidenciar la estrategia diseñada para Aguamania. Las agencias que intervienen en la firma del convenio antes mencionado son: Confiatur, Abad castillo y Amazon Travel.

Cabe recalcar que actualmente existen 40 agencias operando en la Ciudad de Loja, según el último catastro actualizado del Ministerio de Turismo.

Lo que se desea a futuro es ir incrementando en número de agencias que trabajen con el Centro Recreacional Aguamania.

AGENCIAS DE VIAJE QUE OPERAN EN LA CIUDAD DE LOJA (AÑO 2015)			
NOMBRE DE LA AGENCIA	DIRECCIÓN	Nro. De Empleados	CIUDAD
ABAD CASTILLO	J.A EGUIGUREN 16-62 E/ 18 DE NOVIEMBRE Y UNIVERSITARIA	3	LOJA
B & B TRAVEL	10 DE AGOSTO 15-50 Y SUCRE	3	LOJA
ALVAREZ TRAVEL	COLON 14-41 Y BOLIVAR	3	LOJA
DELGADO TRAVEL	BERNARDO VALDIVIESO 08-30 E/ 10 DE AGOSTO Y ROCAFUERTE	3	LOJA
GASATUR	J.A EGUIGUREN 1642 Y 18 DE NOVIEMBRE	2	LOJA
HIDALTUR	BOLIVAR 11/12 Y AZUAY	4	LOJA
HOOVERTOURS	BERNARDO VALDIVIESO Y CARIAMANGA	3	LOJA
ORELLANA TRAVEL	RAMÓN PINTO 07-54 E/ JOSÉ ANTONIO EGUIGUREN Y 10 DE AGOSTO	3	LOJA
PODOCARPUS TRAVEL	BOLIVAR E/ MERCADILLO Y LOURDES	2	LOJA
TELECONTOUR	MIGUEL RIOFRÍO 10-09 Y PASAJE SINCHONA	3	LOJA
TITANI TRAVEL	MIGUEL RIOFRIO 14-66 Y BOLIVAR	2	LOJA
VILCATUR	COLON 14-30 Y BOLIVAR	6	LOJA
ARATINGA AVENTURAS	LOURDES Y SUCRE	1	LOJA
J C TRAVEL	BOLIVAR Y MIGUEL RIOFRIO	3	LOJA
ENLACE TRAVEL	BOLIVAR 06-85 Y J.A. EGUIGUREN	3	LOJA
SEAD & CONT TOUR	10 DE AGOSTO 06-18 E/ SUCRE Y 18 DE NOVIEMBRE	3	LOJA
APOLO CAMPOVERDE	ROCAFUERTE 13-44 Y BOLIVAR	3	LOJA
CIUDAD DE LOJA	AV. EMILIANO ORTEGA 13-75 Y LOURDES	3	LOJA
BOMBUSCARO	AV. ORILLAS DEL ZAMORA Y GUAYAQUIL	3	LOJA
ECOTEL TRAVEL	18 DE NOVIEMBRE Y LOURDES	4	LOJA
REY CARTURIS	CIUDADELA EL MAESTRO II PORTUGAL Y FILIPINAS	6	LOJA
CENTRO DE PEREGRINACIONES MARÍA REINA DE LA PAZ	BOLIVAR E/IMBABURA Y QUITO	3	LOJA
ATLANTIS TRAVEL FEC	Bernardo Valdivieso 06-76 e/Colón y José Antonio Eguiguren	5	LOJA
FIRENTUR	AV. MARCELINO Y CHAMPAGNAT (CAMPUS UTPL)	1	LOJA
STAR TOURISM	SUCRE Y CATACOCHA	2	LOJA
TUCAN TRAVEL	JOSE MARIA PEÑA Y ESPIRITU SANTO CORREA	2	LOJA
ELITETOURS	18 DE NOVIEMBRE 01-13 Y RODRIGUEZ WITT	1	LOJA
TRAVESIAS DEL SUR	BOLIVAR 13 13 E/ MERCADILLO	2	LOJA
ANDESTRIP	10 DE AGOSTO 10-17 Y 24 DE MAYO	4	LOJA
RAYMOND TRAVEL	JOSE FELIX DE V. Y 18 DE NOVIEMBRE	2	LOJA
AMAZON TRAVEL	LOURDES 14-95 Y SUCRE	2	LOJA
CIUDSUR	IMBABURA 15-07 Y SUCRE	4	LOJA
FASAYCURSA	18 DE NOVIEMBRE Y AV. UNIVERSITARIA	1	LOJA
RUTAS DEL SUR	JUAN DE SALINAS 14-64 E SUCRE Y BOLÍVAR	2	LOJA
TEL AVIV TRAVEL	BOLÍVAR 15-53 e/ 18 Y CARIAMANGA	2	LOJA
HATUNCHASQUI	TEODORO WOLF Y TOMÁS EDISON	2	LOJA
CONFIATUR	QUITO 14-47 E/ SUCRE Y BOLÍVAR	2	LOJA
ECUAVANTUR	AV. ISIDRO AYORA Y CUXIBAMBA	2	LOJA
TURCELI	RAMON PINTO 09-99 Y MIGUEL RIOFRÍO	3	LOJA
TURISALV	COLON 06-06 Y 18 DE NOVIEMBRE	4	LOJA

Elaboración: El autor

Fuente: Catastro de Empresas Turísticas Mintur (Loja)

Convenio con la Agencia de Viajes y Operadora de turismo CONFIATUR



CONVENIO ENTRE AGUAMANIA CIA. LTDA. Y LA AGENCIA DE VIAJES Y OPERADORA DE TURISMO CONFIATUR CIA. LTDA.

En la ciudad de Loja, a los 08 días del mes de agosto de 2014, se celebra el presente convenio entre el Ingeniero Eddy Roa **Gerente Administrativo de Aguamania Cia. Ltda.** y el Ingeniero Juan Carlos Macas González, en calidad de **Gerente General de La Agencia de Viajes y Operadora de Turismo Confiatur Cia. Ltda.**, el cual contiene las siguientes cláusulas:

CLAUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES.- Aguamania Cia. Ltda. es una empresa que busca otorgar descuentos especiales a todos los turistas, que a través de la Agencia de Viajes y Operadora de Turismo Confiatur Cia. Ltda. visiten el centro recreacional, para lo cual hace conocer su oferta de productos y servicios mediante un catálogo, el mismo contiene fotografías claras de la infraestructura de la compañía, así como su estado físico, y las diferentes líneas de negocio como son Hostería Villaficus, Restaurante El Mirador, y La Arboleda Eventos y Catering.

Por otro lado la Agencia de Viajes y Operadora de Turismo Confiatur Cia. Ltda. es una empresa que busca consolidarse como una Agencia Operadora de alto prestigio, ofreciendo servicios turísticos cada vez más creativos e innovadores, que les permitan impulsar y promocionar nuestro país, creando fidelidad y preferencia por parte de sus clientes.

CLAUSULA SEGUNDA: OBJETO.- El presente convenio tiene por objeto la cooperación mutua entre las dos partes, por medio de la oferta de servicios de hospedaje, recreación, alimentación y eventos en general. Basado en esos conceptos, Aguamania Cia. Ltda se compromete a otorgar los siguientes beneficios a todos los turistas, que a través de la Agencia de Viajes y Operadora de Turismo Confiatur Cia. Ltda. visiten el centro recreacional.

- Tarifas de Hospedaje de 18 dólares incluido impuestos, desayuno y uso de todas las instalaciones, en el caso de los niños de 6 a 11 años la tarifa será de 13,00 dólares y aplica los beneficios anteriores, en el caso de niños de 12 años en adelante se toman como una persona adulta.
- Estas tarifas aplican para cualquiera de nuestras habitaciones y dependiendo la disponibilidad.





- Estas tarifas no aplican para temporada alta, ni feriados o en caso de eventos que se desarrollen dentro de nuestra hostería.
- En el caso de los turistas que llegaran como visitantes de un día el costo de paquete será de 6,50 dólares que incluye: Uso de instalaciones, almuerzo completo(entrada caliente, plato fuerte, postre y bebida) e impuestos.
- Para hacer uso de estos beneficios el turista deberá presentar un documento emitido por la Agencia, en donde se detallen los servicios requeridos, así como el nombre y número de personas que harán uso de los servicios de Aguamania.
- 10% de descuento en la realización de eventos sociales en general, esto se coordinará con el departamento de Ventas de Aguamania Cia. Ltda.
- Cero costo por concepto de salón de reuniones, en caso de que el personal de la Agencia desarrolle algún taller o seminario de capacitación propio de la Empresa.
- Estos beneficios serán aplicados en los consumos cuya forma de pago puede ser al contado o con tarjeta de crédito en las instalaciones de Aguamania Cia. Ltda.

CLAUSULA TERCERA: CONTRAPARTE.- El Ingeniero Juan Carlos Macas González, a través de La Agencia de Viajes y Operadora de Turismo Confiatur Cia. Ltda. se compromete a:

- Facilitar a los turistas que lleguen a las instalaciones de la Agencia, material promocional y publicitario del Centro Recreacional que será previamente entregado por el personal de Aguamania.
- Incluir en los paquetes o servicios que la Agencia tenga elaborados o por elaborar, los servicios que ofrece Aguamania como parte de los mismos cuando se tome en consideración Catamayo como destino a visitar.





CLAUSULA CUARTA: VIGENCIA.- La duración del presente convenio será de un año a partir de la fecha de suscripción. Llegando a su término, si no es notificada la decisión de terminar el convenio por una de las partes, al menos treinta días de antelación, se prorrogará por un año adicional.

Los términos del presente convenio podrán ser modificados por acuerdo expreso de las partes, anexando al mismo las actas conjuntas correspondientes, esto con la finalidad de anexar nuevos servicios y nuevos productos.

CLAUSULA QUINTA: CONTROVERSIAS.- Basándose en la buena voluntad como base fundamental de este acuerdo general, para el caso de controversias derivadas de este, las partes aceptan solucionarlas de manera directa a través del diálogo entre ellas, o en el último de los casos de manera directa entre los directivos de ambas partes.

En fe de lo cual, los Representantes de las Partes, legalmente autorizados firman el presente Acuerdo, en dos ejemplares de igual tenor y validez en la ciudad de Loja a los 08 días de agosto de 2014.



Ingeniero Juan Carlos Macas González
**GERENTE GENERAL DE LA AGENCIA DE VIAJES Y OPERADORA DE TURISMO
CONFIATUR CIA. LTDA**



Ing. Eddy Roa
GERENTE ADMINISTRATIVO AGUAMANIA CIA. LTDA.



Convenio con la Agencia de Viajes y Operadora de turismo ABAD CASTILLO



CONVENIO ENTRE AGUAMANIA CIA. LTDA. Y LA AGENCIA DE VIAJES Y OPERADORA DE TURISMO ABAD CASTILLO TRAVEL CIA. LTDA.

En la ciudad de Loja, a los 08 días del mes de agosto de 2014, se celebra el presente convenio entre el Ingeniero Eddy Roa Gerente Administrativo de Aguamania Cia. Ltda. y la Ingeniera Mercy Banegas, en calidad de Gerente General de La Agencia de Viajes y Operadora de Turismo Abad Castillo Travel Cia. Ltda., el cual contiene las siguientes cláusulas:

CLAUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES.- Aguamania Cia. Ltda. es una empresa que busca otorgar descuentos especiales a todos los turistas, que a través de la Agencia de Viajes y Operadora de Turismo Abad Castillo Travel Cia. Ltda. visiten el centro recreacional, para lo cual hace conocer su oferta de productos y servicios mediante un catálogo, el mismo contiene fotografías claras de la infraestructura de la compañía, así como su estado físico, y las diferentes líneas de negocio como son Hostería Villaficus, Restaurante El Mirador, y La Arboleda Eventos y Catering.

CLAUSULA SEGUNDA: OBJETO.- El presente convenio tiene por objeto la cooperación mutua entre las dos partes, por medio de la oferta de servicios de hospedaje, recreación, alimentación y eventos en general. Basado en esos conceptos, Aguamania Cia. Ltda se compromete a otorgar los siguientes beneficios a todos los turistas, que a través de la Agencia de Viajes y Operadora de Turismo Abad Castillo Travel Cia. Ltda. visiten el centro recreacional.

- Tarifas de Hospedaje de 18 dólares incluido impuestos, desayuno y uso de todas las instalaciones, en el caso de los niños de 6 a 11 años la tarifa será de 13,00 dólares y aplica los beneficios anteriores, en el caso de niños de 12 años en adelante se toman como una persona adulta.
- Estas tarifas aplican para cualquiera de nuestras habitaciones y dependiendo la disponibilidad.
- Estas tarifas no aplican para temporada alta, ni feriados o en caso de eventos que se desarrollen dentro de nuestra hostería.





- En el caso de los turistas que llegaran como visitantes de un día el costo de paquete será de 6,50 dólares que incluye: Uso de instalaciones, almuerzo completo(entrada caliente, plato fuerte, postre y bebida) e impuestos.
- Para hacer uso de estos beneficios el turista deberá presentar un documento emitido por la Agencia, en donde se detallen los servicios requeridos, así como el nombre y número de personas que harán uso de los servicios de Aguamania.
- 10% de descuento en la realización de eventos sociales en general, esto se coordinará con el departamento de Ventas de Aguamania Cia. Ltda.
- Cero costo por concepto de salón de reuniones, en caso de que el personal de la Agencia desarrolle algún taller o seminario de capacitación propio de la Empresa.
- Estos beneficios serán aplicados en los consumos cuya forma de pago puede ser al contado o con tarjeta de crédito en las instalaciones de Aguamania Cia. Ltda.

CLAUSULA TERCERA: CONTRAPARTE.- La Ingeniera Mercy Banegas, a través de La Agencia de Viajes y Operadora de Turismo Abad Castillo Travel Cia. Ltda. se compromete a:

- Facilitar a los turistas que lleguen a las instalaciones de la Agencia, material promocional y publicitario del Centro Recreacional que será previamente entregado por el personal de Aguamania.
- Incluir en los paquetes o servicios que la Agencia tenga elaborados o por elaborar, los servicios que ofrece Aguamania como parte de los mismos cuando se tome en consideración Catamayo como destino a visitar.

CLAUSULA CUARTA:VIGENCIA.- La duración del presente convenio será de un año a partir de la fecha de suscripción. Llegando a su término, si no es notificada la





decisión de terminar el convenio por una de las partes, al menos treinta días de antelación, se prorrogará por un año adicional.

Los términos del presente convenio podrán ser modificados por acuerdo expreso de las partes, anexando al mismo las actas conjuntas correspondientes, esto con la finalidad de anexar nuevos servicios y nuevos productos.

CLAUSULA QUINTA: CONTROVERSIAS.- Basándose en la buena voluntad como base fundamental de este acuerdo general, para el caso de controversias derivadas de este, las partes aceptan solucionarlas de manera directa a través del diálogo entre ellas, o en el último de los casos de manera directa entre los directivos de ambas partes.

En fe de lo cual, los Representantes de las Partes, legalmente autorizados firman el presente Acuerdo, en dos ejemplares de igual tenor y validez en la ciudad de Loja a los 08 días de agosto de 2014.

ABAD CASTILLO TRAVEL
CIA. LTDA
RUC: 1190090589001
LOJA - ECUADOR

Ingeniera Mercy Banegas
**GERENTE GENERAL DE LA AGENCIA DE VIAJES Y OPERADORA DE TURISMO
ABAD CASTILLO TRAVEL CIA. LTDA**

AGUAMANIA CIA. LTDA.
RUC: 1121733745011
DIR.: Av. 2, vialidad Costa - Loja - Ecuador
Tel.: 0993 151 943 • Loja - Ecuador

GERENTE ADMINISTRATIVO AGUAMANIA CIA. LTDA.



Convenio con la Agencia de Viajes y Operadora de turismo AMAZON TRAVEL



CONVENIO ENTRE AGUAMANIA CIA. LTDA. Y AMAZON TRAVEL AGENCIA DE VIAJES Y OPERADORA DE TURISMO LOJA

En la ciudad de Loja, a los 07 días del mes de agosto de 2014, se celebra el presente convenio entre el Ingeniero Eddy Roa Gerente Administrativo de Aguamania Cia. Ltda. y el Ingeniero Wilson Lenin Carrión Córdova, en calidad de Gerente General de Amazon Travel Agencia de Viajes y Operadora de Turismo Loja, el cual contiene las siguientes cláusulas:

CLAUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES.- Aguamania Cia. Ltda. es una empresa que busca otorgar descuentos especiales a todos los turistas, que a través Amazon Travel Agencia de Viajes y Operadora de Turismo Loja visiten el centro recreacional, para lo cual hace conocer su oferta de productos y servicios mediante un catálogo, el mismo contiene fotografías claras de la infraestructura de la compañía, así como su estado físico, y las diferentes líneas de negocio como son Hostería Villaficus, Restaurante El Mirador, y La Arboleda Eventos y Catering.

CLAUSULA SEGUNDA: OBJETO.- El presente convenio tiene por objeto la cooperación mutua entre las dos partes, por medio de la oferta de servicios de hospedaje, recreación, alimentación y eventos en general. Basado en esos conceptos, Aguamania Cia. Ltda se compromete a otorgar los siguientes beneficios a todos los turistas, que a través de Amazon Travel Agencia de Viajes y Operadora de Turismo Loja, visiten el centro recreacional.

- Tarifas de Hospedaje de 18 dólares incluido impuestos, desayuno y uso de todas las instalaciones, en el caso de los niños de 6 a 11 años la tarifa será de 13,00 dólares y aplica los beneficios anteriores, en el caso de niños de 12 años en adelante se toman como una persona adulta.
- Estas tarifas aplican para cualquiera de nuestras habitaciones y dependiendo la disponibilidad.
- Estas tarifas no aplican para temporada alta, ni feriados o en caso de eventos que se desarrollen dentro de nuestra hostería.





- En el caso de los turistas que llegaran como visitantes de un día el costo de paquete será de 6,50 dólares que incluye: Uso de instalaciones, almuerzo completo(entrada caliente, plato fuerte, postre y bebida) e impuestos.
- Para hacer uso de estos beneficios el turista deberá presentar un documento emitido por la Agencia, en donde se detallen los servicios requeridos, así como el nombre y número de personas que harán uso de los servicios de Aguamania.
- 10% de descuento en la realización de eventos sociales en general, esto se coordinará con el departamento de Ventas de Aguamania Cia. Ltda.
- Cero costo por concepto de salón de reuniones, en caso de que el personal de la Agencia desarrolle algún taller o seminario de capacitación propio de la Empresa.
- Estos beneficios serán aplicados en los consumos cuya forma de pago puede ser al contado o con tarjeta de crédito en las instalaciones de Aguamania Cia. Ltda.

CLAUSULA TERCERA: CONTRAPARTE.- El Ingeniero Wilson Lenin Carrión Córdova, a través de Amazon Travel Agencia de Viajes y Operadora de Turismo Loja, se compromete a:

- Facilitar a los turistas que lleguen a las instalaciones de la Agencia, material promocional y publicitario del Centro Recreacional que será previamente entregado por el personal de Aguamania.
- Incluir en los paquetes o servicios que la Agencia tenga elaborados o por elaborar, los servicios que ofrece Aguamania como parte de los mismos cuando se tome en consideración Catamayo como destino a visitar.

CLAUSULA CUARTA:VIGENCIA.- La duración del presente convenio será de un año a partir de la fecha de suscripción. Llegando a su término, si no es notificada la





decisión de terminar el convenio por una de las partes, al menos treinta días de antelación, se prorrogará por un año adicional.

Los términos del presente convenio podrán ser modificados por acuerdo expreso de las partes, anexando al mismo las actas conjuntas correspondientes, esto con la finalidad de anexar nuevos servicios y nuevos productos.

CLAUSULA QUINTA: CONTROVERSIAS.- Basándose en la buena voluntad como base fundamental de este acuerdo general, para el caso de controversias derivadas de este, las partes aceptan solucionarlas de manera directa a través del diálogo entre ellas, o en el último de los casos de manera directa entre los directivos de ambas partes.

En fe de lo cual, los Representantes de las Partes, legalmente autorizados firman el presente Acuerdo, en dos ejemplares de igual tenor y validez en la ciudad de Loja a los 07 días de agosto de 2014.

Ingeniero Wilson Lenin Carrión Córdova
PRESIDENTE GENERAL DE AMAZON TRAVEL AGENCIA DE VIAJES Y OPERADORA DE TURISMO LOJA

AGUAMANIA CIA. L.
RUC: 1191735745001
DIR: Km. 2, Vía a la Costa • Telf.: 2556411
2014-08-07 15:24:33 • Loja - Ecuador

Ing. Eddy Roa
GERENTE ADMINISTRATIVO AGUAMANIA CIA. LTDA.



3.3.2.- Crear un manual de funciones para que todo el personal pueda conocer su área de trabajo, y pueda desarrollar sus actividades.

En esta estrategia se pudo constatar que el manual de funciones para el Centro Recreacional Aguamania, se comenzó a aplicar inmediatamente a cada una de las áreas lo que ha permitido tener una mejor organización en las mismas, y además mejorar el desempeño laboral de cada uno de los trabajadores ya que ahora saben a ciencia cierta las actividades que deben realizar.

3.3.3.- Crear un paquete turístico para excursionistas y Crear un paquete turístico para fines de semana.

En ambos casos todavía no se han aplicado estos paquetes turísticos ya que el mes de agosto de cada año se incrementa notablemente el ingreso de tursitas a Catamayo, por lo que en este año se espera implementar estas opciones justamente para determinar el nivel de aceptación de dichas estrategias.

3.3.4.- Elaborar un folleto en donde se informe la visión, misión y valores institucionales del centro recreacional Aguamania para los trabajadores.

Después de haber diseñado los trípticos informativos, la administración procedió a la impresión entrega y socialización de los mismos, con el ánimo de que cada uno de los trabajadores conozca la misión, visión y valores institucionales de Aguamania y de esta manera estén más involucrados con todos los objetivos del Centro Recreacional.

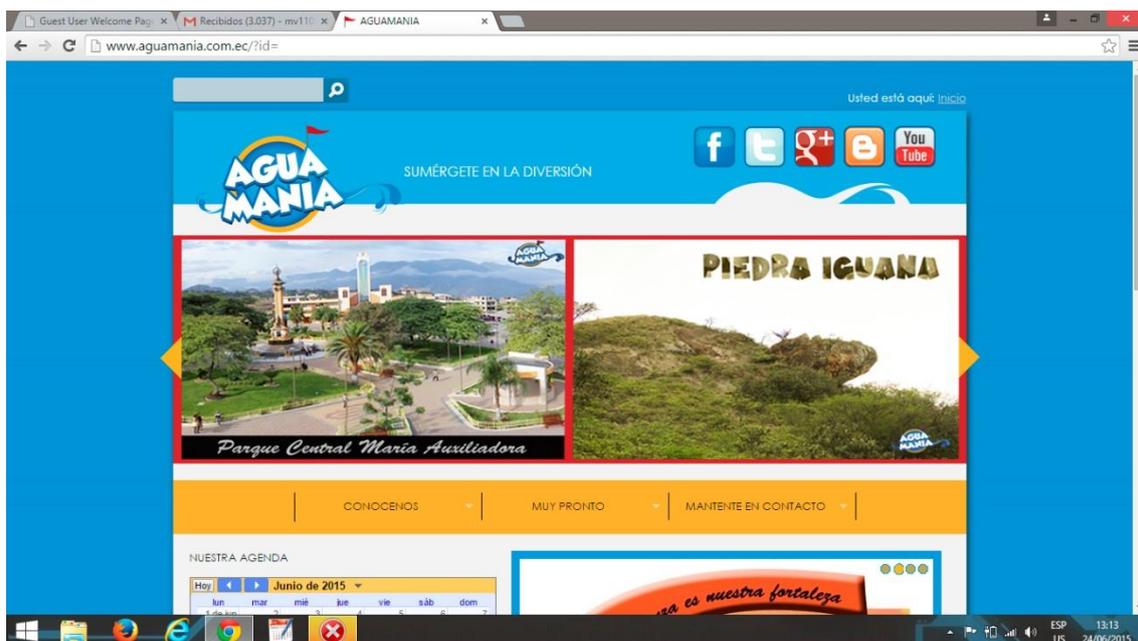
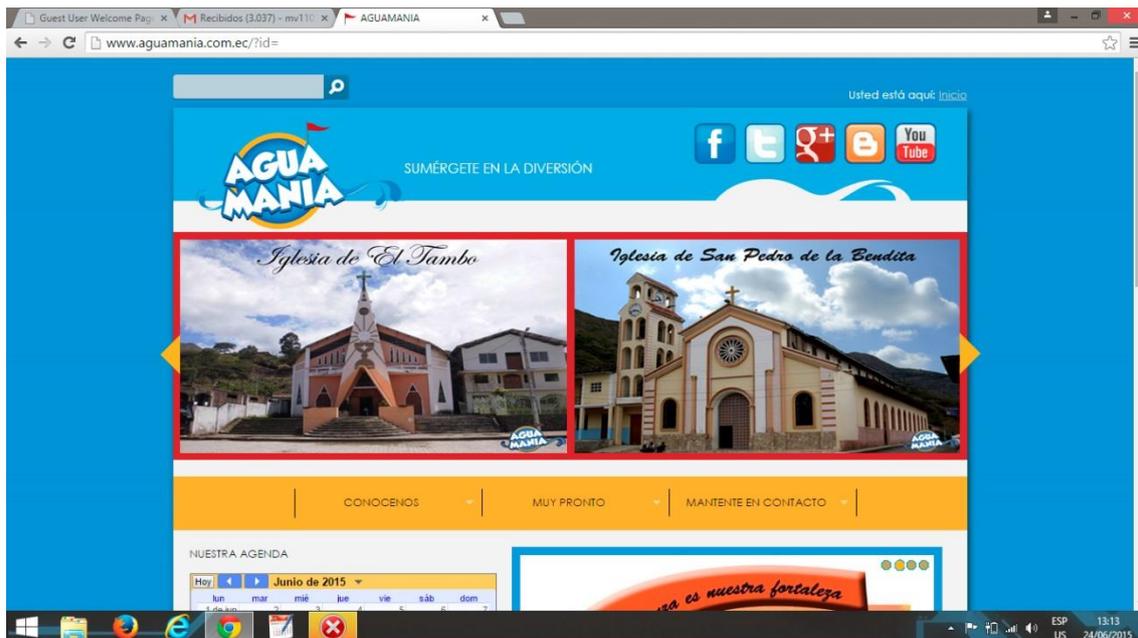
3.3.5.- Diseñar postales turísticas digitales de Catamayo para publicarlas periódicamente en la página de la empresa.

Con esta estrategia lo que se desea es que la empresa se convierta en promotora turística de los atractivos que posee Catamayo y que muchos de los que visitan el valle desconocen el potencial del Cantón.

Después del diseño de las postales, el administrador procedió a publicarlas en la página web de Aguamania cumpliendo con ello el propósito de la elaboración de las mismas y también despertando el interés de los visitantes ya que en varias ocasiones han conversado con el personal de la empresa para obtener información de los atractivos y poder visitarlos. Actualmente la administración publica periódicamente fotografías paisajísticas de su propia autoría.

A continuación se evidencia a través de capturas de pantalla la implementación de esta estrategia.





3.3.6.- Diseñar un tótem informativo de Aguamania con el que se puedan ubicar los visitantes a la hora de utilizar los productos y servicios que ofrece la empresa.

La aplicación de esta estrategia todavía no se ejecuta ya que el área en donde se pensaba ubicar el Tótem Informativo está siendo readecuada, pero según la Administración y Gerencia de Aguamania

está planificada la implementación del mismo justamente para el mes de agosto del presente año, ya que ellos son conscientes que muchos de los visitantes en estas temporadas demoran su ingreso al Centro Recreacional por preguntar constantemente al personal de boletería la ubicación de todos los servicios con los que la empresa cuenta.

3.4.- SEGUIMIENTO DE LAS ESTRATEGIAS PLANTEADAS EN EL CENTRO RECREACIONAL AGUAMANIA

Matriz de Seguimiento año 2014-2015

ESTRATEGIA	INDICADORES	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	CRONOGRAMA DE SEGUIMIENTO														
				ago-14	sep-14	oct-14	nov-14	dic-14	ene-15	feb-15	mar-15	abr-15	may-15	jun-15	jul-15	ago-15		
Crear un paquete turístico para excursionistas.	Número de excursionistas que usan el paquete turístico.	Ticket de constancia del pago del paquete turístico.	Administrador	X														X
Crear un paquete turístico para fines de semana.	Número de turistas que usan el paquete turístico.	Ticket de constancia del pago del paquete turístico.	Administrador	X														X
Crear un manual de funciones para que el personal pueda conocer su área de trabajo, y pueda desarrollar sus actividades.	Entrega del manual en cada una de las áreas	Asignación de los nombres, puestos y obligaciones de los trabajadores en cada uno de los manuales.	Gerente y Administrador	X			X			X				X				X
Elaborar un folleto en donde se informe la visión, misión y valores institucionales del centro recreacional Aguamania para los trabajadores.	Entrega del triptico a los trabajadores de Aguamania	evaluación continua a los trabajadores con la finalidad de determinar en que medida conocen la misión, visión y valores institucionales.	Gerente y Administrador	X														X
Diseñar postales turísticas digitales de Catamayo para publicarlas periódicamente en la página de la empresa.	Numero de visitantes que requieren información de los atractivos para visitarlos.	Información generada por los trabajadores de Aguamania en relación a los visitantes que piden información adicional de los atractivos turísticos que constan en la web de la empresa.	Personal de todas las áreas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Diseñar un tótem informativo de Aguamania con el que se puedan ubicar los visitantes a la hora de utilizar los productos y servicios que ofrece la empresa.	Fotografía de la ubicación del tótem en el área designada.	Número de visitantes que preguntan la ubicación de los servicios que ofrece Aguamania.	Administrador y personal de todas las áreas.	X														X
Establecer convenios con las agencias de viajes que operan en la cabecera cantonal.	Número de convenios firmados con las Agencias de Viaje de Loja.	Convenios impresos y con las firmas respectivas de las partes involucradas que den fe de la veracidad del proceso.	Gerente y Administrador	X			X			X				X				X

En la matriz de seguimiento podemos identificar las estrategias diseñadas para Aguamania, también se puede observar la planificación cronológica aplicada para poder verificar constantemente el cumplimiento correcto de lo planteado. Además es importante en este proceso designar responsables que estén relacionados directamente con las estrategias propuestas así como los indicadores correspondientes y el medio de verificación adecuado, todo esto con el ánimo de garantizar una mejor trabajo dentro de la empresa lo que seguramente repercutirá positivamente en cada uno de los visitantes al Centro Recreacional, generando con ello una buena imagen y el incremento en los ingresos económicos para la empresa.

3.4.1.- Conclusiones del Capítulo 3

De los resultados analizados se puede llegar a las siguientes conclusiones:

- De acuerdo a los resultados de las tabulaciones se puede definir un perfil claro del turista que prefiere Aguamania, ya que los visitantes que predominan fluctúan en una edad de 19 y 22 años, además la mayoría son de género femenino y suelen viajar con la familia y amigos.
- La competencia del Centro Recreacional son negocios que brindan servicios con un solo producto, como restaurantes, hostales y hosterías. Sin embargo existe solamente en el sector un competidor con características similares a Aguamania.
- El servicio que Aguamania presta a los turistas según las encuestas es muy bueno, seguido de la variable bueno, posteriormente lo califican de excelente y regular respectivamente.
- El estado actual que vive el país ha dado estabilidad económica a la población, permitiendo con esto incrementar el gasto de los ecuatorianos en actividades de sano esparcimiento, como las que brinda la empresa.
- El ambiente laboral en la empresa es muy favorable según la encuesta aplicada a los trabajadores del parque, lo que se evidencia en el hecho de que algunos llevan trabajando desde los inicios de su creación es decir hace 10 años.
- Las estrategias definidas en la investigación pretenden dar solución en la medida que sean implementadas por la Administración de Aguamania ya que enfrenta un problema de baja ocupación en 8 de 12 meses cada año, siendo los meses más favorables los de carnavales, en agosto, en septiembre y en diciembre.
- Según el análisis global de la entrevista al administrador, encuesta a visitantes y empleados, se puede evidenciar que el problema de baja

ocupación no se debe a problemas internos de la empresa, sino más bien a la falta de apoyo de autoridades competentes en la promoción y mantenimiento de los atractivos turísticos de la zona.

- La mayoría de los empleados de la empresa desconoce la misión, visión y valores institucionales.
- No existe una buena señalización turística en el cantón Catamayo.
- Si bien es cierto Aguamania cuenta con productos y servicios de calidad, pero carece de un mapa en donde se pueda ubicar el visitante dentro del mismo, y así saber dirigirse al servicio o producto que requiera, por lo que es necesaria la elaboración de un rótulo informativo dentro de la empresa que cubra esta necesidad.
- Es necesario ampliar los convenios con otro tipo de empresas que ayuden a incrementar el flujo de turista a este centro recreacional.

3.3.- Conclusiones Generales

- El cantón Catamayo cuenta con atractivos turísticos que actualmente están deteriorados y además no han sido promocionados adecuadamente, al igual que carecen de una señaletica turística.
- Según el diagnóstico turístico, en Catamayo existen las facilidades turísticas necesarias para brindar una buena atención a los turistas identificando claramente entidades de telecomunicaciones, financieras, de salud, de transportación, de alimentos y bebidas, de diversión nocturna, de hospedaje y de recreación.
- La planeación estratégica se constituye en un banco de información muy importante para la gerencia de Aguamania, la misma que podrá a futuro utilizar dicha información para tomar decisiones importantes con el objetivo de brindar un mejor servicio a sus visitantes.
- La aplicación de las estrategias es muy viable ya que su costo asciende a 2143,70 dólares, por lo que se pueden desarrollar en un corto plazo o mediano plazo según la gerencia y administración lo estimen conveniente.
- Las estrategias identificadas en este trabajo ayudarán a que Aguamania dé un mejor servicio al visitante, lo que generará un incremento de réditos económicos y una buena imagen a la empresa.
- La ejecución de esta planeación es responsabilidad expresa de la gerencia y administración de Aguamania, por lo que si no se la lleva a cabo, no se puede pretender generar un incremento de visitantes a la empresa.
- Con la ejecución de las estrategias en el presente trabajo se demuestra que una empresa puede aportar al desarrollo turístico de una zona determinada, y no solo buscar un beneficio económico particular.

- Con respecto a las etapas de la Planeación es importante no solo la formulación e implementación de las estrategias, sino que además el hecho de evaluarlas constantemente es indispensable para el buen funcionamiento de la empresa, todo ello sustentado por una cuarta etapa que tiene que ver con el seguimiento, en donde el uso de una matriz que permita evidenciar los avances así como los responsables del proceso se constituye en una herramienta clave.
- En el seguimiento al cumplimiento de las estrategias hay que tener en cuenta que dependiendo de cada una variará el tiempo destinado para su revisión. Por ello en la presente investigación, a las estrategias se les dará un seguimiento mensual, trimestral, semestral y anual según corresponda.

Bibliografía

- Armijo, M. (junio de 2011). Recuperado el 25 de mayo de 2015, de eumed:
<http://www.eumed.net/libros-gratis/2013b/1348/planificacion-estrategica.html>
- Arturo, E. (23 de marzo de 2014). Recuperado el 29 de marzo de 2014, de Crecenegocios.com:
<http://www.crecenegocios.com/la-planeacion-estrategica/>
- Blanco, M. (24 de noviembre de 2008). GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO TURÍSTICO DE UN TERRITORIO. San José, San José, Costa Rica. Obtenido de
<http://www.territorioscentroamericanos.org/.../Gu%C3%ADa%20para%20elaborar%20el...>
- Castro, G. M. (2008). *Reputación Empresarial y Ventaja Competitiva*. Madrid: ESIC.
- Charles R. Goeldner, J. R. (2011). La naturaleza de la planeación turística. En J. R. Charles R. Goeldner, *Turismo Planeación, Administración y perspectivas*. (pág. 499). Mexico D. F.: LIMUSA, S. A.
- Ecostravel. (20 de marzo de 2014). *www.Ecostravel.com.ec*. Recuperado el 20 de marzo de 2014, de <http://www.ecostravel.com/ecuador/ciudades-destinos/loja.php>
- Ecuador, M. d. (septiembre de 2012). *www.turismo.gob.ec*. Recuperado el 29 de marzo de 2014, de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/plugins/download-monitor/download.php?id=677&force=0>
- Luis Hernando Jimenez Bulla, W. G. (2013). Planificación de complejos turísticos. En W. G. Luis Hernando Jimenez Bulla, *Turismo tendencias globales y planificación estratégica* (págs. 149-150). Bogotá: ECOE EDICIONES.
- Ortíz, L. F. (2012). *Planeamiento Empresarial*. Lima: San Marcos.
- P.Robbins, S. (2005). *Administración*. Mexico: Pearson Educación.
- Proasetel. (2006). Recuperado el 25 de mayo de 2015, de Proasetel:
http://www.proasetel.com/paginas/articulos/elementos_plan.htm
- Sampieri, R. H. (2010). *Metodología de Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Visitaecuador. (marzo de 2014). *www.visitaecuador.com.ec*. Recuperado el 22 de marzo de 2014, de <http://www.visitaecuador.com/ve/mostrarRegistro.php?idRegistro=478>
- vivacatamayo. (22 de octubre de 2010). *www.vivacatamayo.com.ec*. Recuperado el 25 de marzo de 2014, de
http://es.wikipedia.org/wiki/Cant%C3%B3n_Catamayo#Himno_a_Catamayo

vivacatamayo. (22 de octubre de 2010). *www.vivacatamayo.com.ec*. Recuperado el 25 de marzo de 2014, de <http://www.vivacatamayo.com.ec/simbolos-cantoniales/27-la-bandera>

Wikipedia. (22 de marzo de 2014). *www.es.wikipedia.org*. Recuperado el 22 de marzo de 2014, de http://es.wikipedia.org/wiki/Provincia_de_Loja

Wikipedia. (marzo de 2014). *www.es.wikipedia.org*. Recuperado el 22 de marzo de 2014, de http://es.wikipedia.org/wiki/Cant%C3%B3n_Catamayo#Himno_a_Catamayo

4.- Anexos.-

Anexo 1

Aprobación del tema de tesis.

Maestría en Planificación Turística

DATOS GENERALES DEL PROYECTO:

Título: PLANEACIÓN ESTRATEGICA APLICADA AL CENTRO RECREACIONAL AGUAMANIA Cia. Ltda. EN EL CANTÓN CATAMAYO, PROVINCIA DE LOJA.	
1.2. Estado de la investigación: nueva [X] continuación []	
1.3. Duración: 6 meses	
1.4. Costo: \$4440	
1.5. Quién financiará el proyecto: Personal	
1.6. Nombre del maestrante: Freddy Michael Vite Valverde	
1.7. Teléfono celular:	0998881282
1.8. Correo electrónico:	mv1103825921@gmail.com
1.9. Director sugerido: Sebastián Calle .Mgs.	
1.10. Teléfono celular:	
1.11. Correo electrónico: scalle@uazuay.edu.ec	

Resumen

La presente investigación se centra en el diseño de una Planeación Estratégica para el Parque Recreacional Aguamania Compañía Limitada en el cantón Catamayo provincia de Loja, para lo cual se establecieron los objetivos asociados a dicho tema, los mismos que están enfocados en el uso sostenible de los recursos turísticos; siendo estos: **DISEÑAR UNA PLANEACIÓN ESTRATEGICA APLICADA AL CENTRO RECREACIONAL AGUAMANIA Cia. Ltda. EN EL CANTÓN CATAMAYO, PROVINCIA DE LOJA**, ELABORAR UN ANÁLISIS SITUACIONAL DEL

TURISMO EN EL SECTOR y ESTABLECER LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA APLICADA AL CENTRO RECREACIONAL.

Se Utilizará además para cumplir con los objetivos antes mencionados los métodos Inductivo, deductivo, y el analítico sintético, en cuanto a las técnicas me apoyaré en la observación directa, la entrevista y la encuesta. Todo este proceso se lo llevará a cabo en un período de 6 meses.

Entre las conclusiones más importantes que se darán, al desarrollar el presente trabajo, se pueden señalar beneficios tanto directos como indirectos, ya que se diseñarán estrategias que permitan un mejor funcionamiento de la empresa, ocasionando con ello el incremento de réditos económicos, permitiendo a su vez replicar en las demás empresas adyacentes, no solamente del sector turístico a la Planeación como una actividad muy importante para el mejor desempeño de las mismas, además se estará potenciando turísticamente al cantón como tal, incidiendo positivamente en la calidad de vida de los habitantes.

Introducción

Ecuador es un país con una vasta riqueza natural y cultural. La diversidad de sus cuatro regiones ha dado lugar a cientos de miles de especies de flora y fauna. Ecuador está considerado como uno de los 17 países donde está concentrada la mayor biodiversidad del planeta, siendo además el mayor país con biodiversidad por km² del mundo. Así mismo, ofrece un sinnúmero de atractivos, y una variedad de culturas y tradiciones.

Una de las regiones más importantes es La Región Andina o Sierra la cual está formada por 11 provincias a lo largo de la Cordillera de los Andes. Presenta una variedad de atractivos turísticos. De norte a sur se distinguen sus majestuosos valles volcanes y nevados, posee una belleza Colonial y majestuoso encanto.

En la región sur se encuentra la provincia de Loja con espectaculares lugares turísticos de extrema importancia que han sido por décadas el imán para atraer turistas de todas partes, en ellos se plasma la historia, cultura, diversión y mucho más. Dentro de los encantos turísticos están los valles, con muchas bondades climáticas, en donde los visitantes gozan de una exquisita gastronomía y variedad de culturas y tradiciones.

Uno de los Valles mas importantes es Catamayo . Se localiza al oeste de la ciudad de Loja. Su clima es subtropical semiárido. Las principales actividades económicas que predominan en el cantón están directamente relacionadas con la agricultura y la ganadería, de lo cual el 80% está directamente relacionada con la agricultura, y el 20% con la ganadería; en la zona también existen otras actividades como el turismo, el comercio y la manufactura. Por su localización geográfica se constituye en un importante centro de comercio,

ya que en ella concurren vías de comunicación y transportación desde diferentes sectores de la provincia; una de ellas al sur hacia las poblaciones de Gonzanamá y Cariamanga; otra vía hacia la costa por San Pedro de la Bendita y Sambí, y la tercera al norte, pasando por la capital, Loja, hacia Saraguro.

Por tratarse de una zona principalmente agrícola existe una importante relación comercial a través de estas vías donde entran y salen los productos. Además aquí se ubica el aeropuerto Camilo Ponce Enriquez en el que se ofrecen vuelos nacionales a Quito y Guayaquil.

En cuanto a la infraestructura turística cabe señalar que Catamayo cuenta con una variedad de lugares de hospedaje, restauración y recreación, destacándose entre ellos el Parque recreacional Aguamania Cia.Ltda, El mismo que se constituye en el lugar más

propicio para el desarrollo del tema de investigación, por ser uno de los parques más grandes y completos de la provincia, con capacidad para 3500 personas, ya que ofrece canchas deportivas, piscinas para adultos y niños, los toboganes más grandes de la región sur, pesca deportiva, ciclismo, también cuenta con área de alimentos y bebidas, salón para eventos, y desde el año 2010 está brindando el servicio de hospedaje con 15 cabañas con una capacidad total para 83 personas.

En lo que tiene que ver con la promoción de este parque se la ha venido desarrollando a través de los diferentes medios de comunicación masiva y la impresión de afiches, especialmente en épocas de temporada alta, también se ha podido establecer algunos convenios con instituciones educativas de la zona y con algunas agencias que traen turistas del vecino país del Perú. La asistencia al mismo en su mayoría, es por parte de las personas de la localidad y de los cantones aledaños. El parque posee algunas políticas, pero carecen de metas a corto, mediano y largo plazo.

Con estos antecedentes se ha determinado que la temática propuesta en el proyecto se justifica porque permitirá un manejo adecuado del parque a través de algunas estrategias, lo que impulsará al desarrollo turístico del cantón Catamayo y en general a la región sur del país.

En lo referente a los alcances a través de la ejecución de la propuesta de planeación estratégica, permitirá mejorar el funcionamiento de las actividades que realiza el parque desde el interior del mismo, proyectando una nueva imagen que satisfaga los requerimientos de los visitantes, incrementando el flujo turístico y por ende los réditos económicos.

Dentro de las limitaciones para la ejecución de la propuesta, es la distancia que existe entre el parque recreacional Aguamania y mi ubicación, debido a

que resido en la ciudad de Loja y por motivos laborales tendré que viajar solo los fines de semana.

Problemática

Catamayo es uno de los 16 cantones que conforman la provincia de Loja, aquí habitan 30.638 personas según el último censo del INEC, posee un clima subtropical semiarido, es eminentemente agrícola y ganadero, se encuentra a una distancia de 33,5 kilómetros de la ciudad de Loja, a pesar de las bondades antes señaladas es evidente la carencia del crecimiento empresarial ya que son dirigidas en su gran mayoría por los dueños que en muchos de los casos poseen conocimientos empíricos, no existen objetivos a mediano y largo plazo, ni mucho menos tienen políticas establecidas que permitan un mejor desenvolvimiento de las actividades de cada una de ellas. Al no tener una planeación estratégica, la gerencia no puede fijar metas u objetivos a corto, mediano y largo plazo. Lo cual les impide saber qué posición ocupan en el mercado, y si es posible aumentar su participación para un determinado bien o servicio.

El Centro recreacional Aguamania Cia. Ltda. carece de una planeación estratégica, lo que a limitado el eficiente desarrollo para el aprovechamiento de su potencial turístico y por ende un mayor ingreso de recursos económicos.

Por esta razón, se establecerá una planeación estratégica para ayudar a la gerencia a la correcta toma de decisiones, además se podrá determinar su posición actual en relación a su competencia, y si es posible potenciar o incrementar un servicio para beneficio tanto de la compañía como de cada uno de sus visitantes. Todo esto se lo hará a través de las estrategias que se puedan definir según las características del centro.

Objetivo General

DISEÑAR UNA PLANEACIÓN ESTRATEGICA APLICADA AL CENTRO RECREACIONAL AGUAMANIA Cia. Ltda. EN EL CANTÓN CATAMAYO, PROVINCIA DE LOJA.

Objetivos Específicos

5.1 ELABORAR UN ANÁLISIS SITUACIONAL DEL TURISMO EN EL CANTÓN CATAMAYO.

5.2 DESARROLLAR LAS ETAPAS DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA: FORMULACIÓN, IMPLEMENTACIÓN, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.

Materiales y Métodos

Zona de estudio

Materiales

Cámara fotográfica

Flash memory

Hojas

Esferográficos

Copias

Carpetas

Portátil

Celular

Métodos

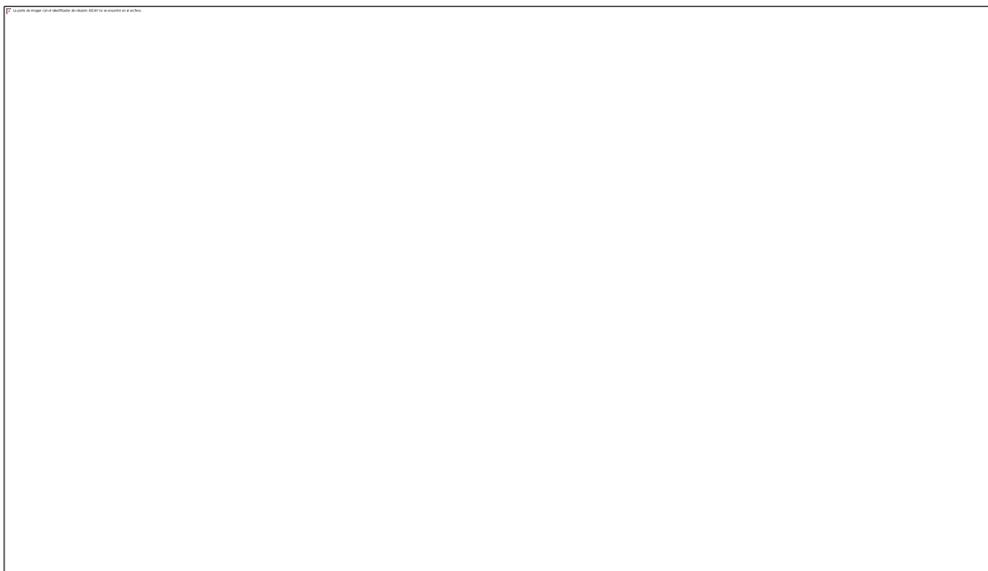
METODO DEDUCTIVO.- Este método nos servirá para determinar como influyen las variables del entorno en el desarrollo de Aguamania Compañía Limitada.

METODO INDUCTIVO.- Este método parte de los datos particulares para llegar a conclusiones generales, se lo utilizara para conocer casos individuales que en la actualidad afectan al que hacer de la empresa y así evidenciar como es la realidad actual del parque recreacional.

METODO ANALÍTICO-SINTÉTICO.- Se utilizará este método para describir e interpretar la información recopilada a través de la entrevista, el análisis FODA y encuestas, identificando las principales fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

Así mismo se aplicarán técnicas como la **Observación**, la cual nos permitirá registrar hechos observables del objeto de estudio, la **Entrevista** que se hará al Gerente del centro recreacional, seguido de las **Encuestas** a los empleados y a los turistas, para estos últimos se aplicará una formula que nos permita utilizar los datos registrados en el parque del el año 2012, para de esta manera poder saber el tamaño de la muestra actual para el estudio.

Ilustración 1. Ubicación del Área de Estudio



Fuente: <http://marilytrujillo.wordpress.com/>

Elaboración: Michael Vite

Resultados Esperados

Resultados esperados del método 1.

Conocer las variables del entorno que influyen positiva y negativamente en la empresa.

Resultados esperados del método 2.

Determinar las estrategias aplicables al parque recreacional Aguamania.

Resultados esperados del método 3.

Interpretación y descripción de los resultados.

Formular las conclusiones y recomendaciones.

Presupuesto

El presupuesto aproximado para la ejecución del presente trabajo se lo detalla en la tabla que sigue:

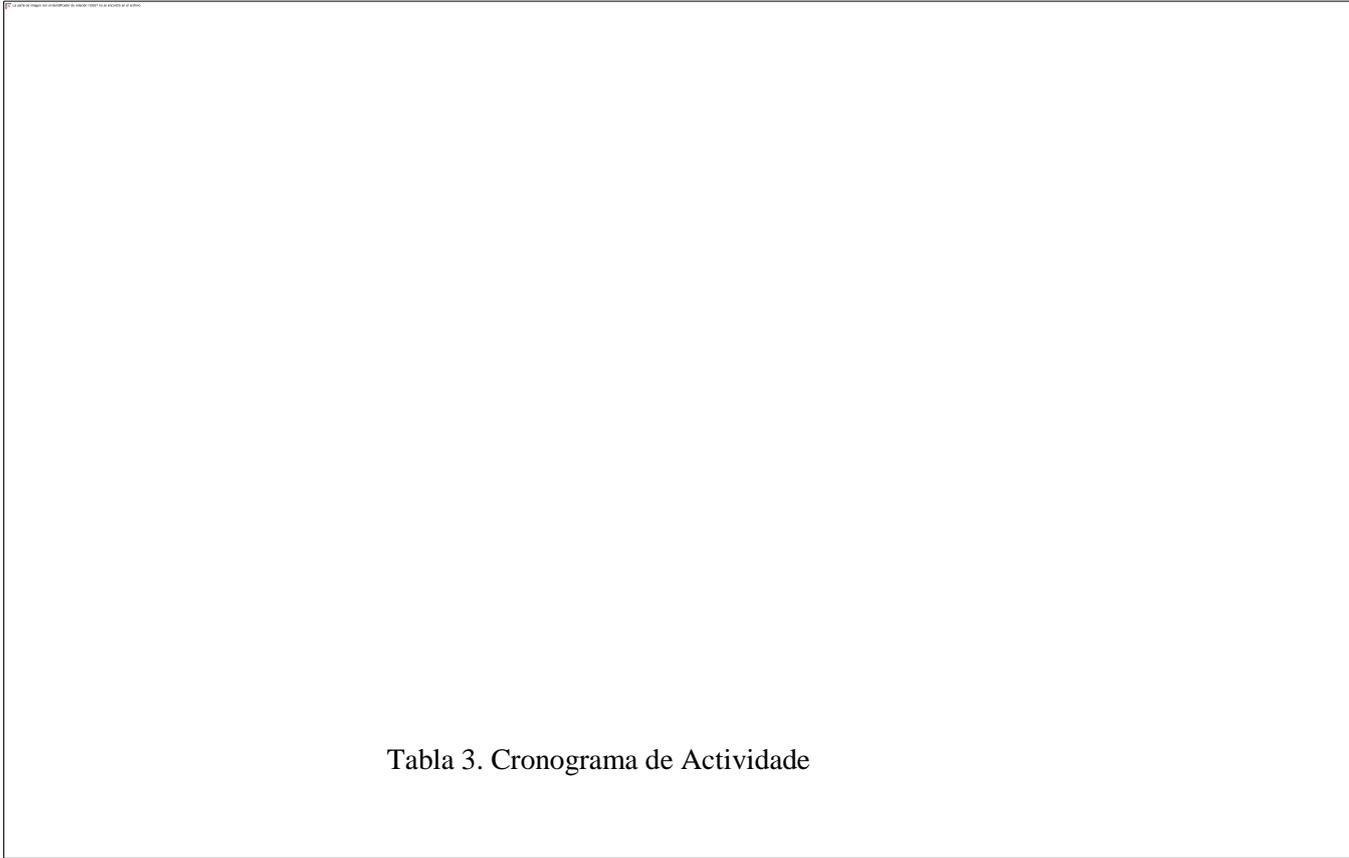
Tabla 2. Presupuesto



The image shows a large, empty rectangular box with a thin black border, intended for the content of 'Tabla 2. Presupuesto'. The box is currently blank, with only a small, illegible text artifact visible in the top-left corner.

Cronograma

Las actividades a desarrollar en la presente investigación se detallan en la tabla que sigue.



El contenido de esta tabla no se puede visualizar.

Tabla 3. Cronograma de Actividade

Referencias Bibliografía

A., G. A. (1999). *Análisis del Entorno*. Ecuador: Escuela Superior Politécnica del Litoral.

Boullón, R. C. (2009). *Las Actividades Turísticas y Recreacionales*. Mexico: Editorial Trillas.

Castillo, C. H. (2009). *Calidad en el Servicio*. Mexico: Editorial Trillas.

Cavassa, C. R. (2007). *Administración de Empresas Turísticas*. Mexico: Editorial Trillas.

D.F.Abell, J. (2001). *Planeación Estratégica de Mercado*. Mexico: Compañía Editorial Continental S. A. DE C. V.

Gotuzzo, R. P. (2007). *Metodología de la Investigación*. Lima: Editorial San Marcos E. I. R. L.

William J, S. M. (2007). *Fundamentos de Marketing*. Mexico: McGraw-Hill companies, Inc.

NETGRAFIA

<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0160738394000673>

<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0160738398000978>

http://es.wikipedia.org/wiki/Turismo_en_Ecuador

http://www.ecuadorextremo.com/regiones/sierra_andina.htm

<http://www.vivaloja.com/content/view/711/230/>

http://www.cicad.oas.org/fortalecimiento_institucional/savia/PDF/Cant%C3%B3n%20Catamayo.pdf

Loja, 31 de agosto de 2013

Michael Vite Valverde
MAESTRANTE

Sebastián Calle Mgs.
DIRECTOR

Anexo 2

Banco de preguntas para realizar la entrevista al Administrador del Parque Recreacional Aguamanía.

- 1.-Cuáles son las quejas más comunes de los visitantes del Parque.
- 2.-Ha tenido inconvenientes con el personal de Aguamania con el que trabaja.
- 3.-Considera usted que el Parque Recreacional tiene competencia.
- 4.- Porque cree que el visitante elige el Parque Recreacional Aguamania.
- 5.- Actualmente se cuenta con un plan estratégico.
- 6.- Existe una definición clara de los objetivos, funciones y tareas de cada persona en Aguamania.
- 7.- Se capacita constantemente al personal a su cargo.
- 8.- Cuales considera usted que son las oportunidades para el Parque.
- 9.- Qué fortalezas destaca de Aguamania.
- 10.- Qué debilidades ha detectado en la empresa.
- 11.- Cuáles son las amenazas que tiene el Parque.
- 12.- Cree usted que la estructura organizacional que Aguamania tiene es adecuada.
- 13.-Como considera la ubicación de Aguamania.
- 14.- Que se debe hacer para que la demanda de visitantes mejore continuamente.

15.- A través de qué medios de difusión de da a conocer los servicios que presta Aguamania.

16.- Cuenta con organigramas estructural funcional y de posición.

17.- Cuenta la empresa con manuales administrativos como: manual de bienvenida, manual de funciones.

18.- Cuenta la empresa con filosofía empresarial.

19.- Como incide a su empresa la tasa de intereses bancarios, la inflación, la pobreza, el desempleo.

20.- Como incide en su empresa el desarrollo tecnológico actual.

21.- Como contribuye la empresa a reducir el impacto ambiental.

22.- Como se relaciona la empresa con los proveedores.

23.- Que estrategias está utilizando para enfrentar a la competencia.

24.- Que barreras a creado la empresa para impedir que ingresen al mercado otros competidores.

25.- Conoce si existen productos sustitutos que estén utilizando frecuentemente los visitantes en otras empresas.

su misión, visión y objetivos estratégicos.

Anexo 3

Formato de encuesta aplicada a los visitantes

UNIVERSIDAD DEL AZUAY

MAESTRÍA EN PLANIFICACIÓN TURÍSTICA

ENCUESTA

La presente encuesta ha sido elaborada con preguntas seleccionadas y concretas, lo que permitirá llevar a cabo de manera exitosa la investigación correspondiente a una **“PLANEACIÓN ESTRATEGICA APLICADA AL CENTRO RECREACIONAL AGUAMANIA Cia. Ltda. EN EL CANTÓN CATAMAYO, PROVINCIA DE LOJA”**.

Por favor dígnese contestar a las siguientes preguntas.

1.- Edad

2.- Genero

M ()	F ()
-------	-------

3.- Lugar de procedencia

4.- Conoce usted cuales son los servicios que ofrece el Centro Recreacional Aguamania.

SI	
NO	

5.- Como califica usted los servicios que presta el Centro Recreacional.

EXELENTE	
MUY BUENO	
BUENO	
REGULAR	

6.- De los servicios que ofrece Aguamania, indique en orden de importancia cuales utiliza con frecuencia. Siendo 1 el más importante y 10 el menos importante.

PISCINAS	
RESTAURANTE	
CANCHAS DEPORTIVAS	
TURCO	
MASAJES	
BAILOTERAPIA	
HOSPEDAJE	
PESCA DE TRUCHA	
BAR	
TOBOGANES	

7.- Como califica usted la infraestructura que existe en Aguamania.

EXELENTE	
MUY BUENO	
BUENO	
REGULAR	

8.- Según su criterio, la atención al cliente por parte de los trabajadores en Aguamania es:

EXELENTE	
MUY BUENO	
BUENO	
REGULAR	

9.- Indique cual es principal motivo de su visita al Centro recreacional:

DESCANSO	
TURISMO	
ESPARCIMIENTO	
OTRO ()	

10.- A través de qué medio se enteró del Centro Recreacional Aguamania.

RADIO	
PRENSA	
TELEVISIÓN	

MATERIAL IMPRESO	
RECOMENDACIÓN DE UN AMIGO O FAMILIAR	
PAGINA WEB	

11.- Con qué frecuencia usted visita el Centro Recreacional.

CADA SEMANA	
CADA 15 DIAS	
UNA VEZ AL MES	
CADA DOS MESES	
CADA TRES MESES	
MAS DE TRES MESES	

12.- En compañía de quien suele visitar Aguamania:

SOLO	
ACOMPANADO DE FAMILIARES	
ACOMPANADO DE AMIGOS	

13.- Los horarios y días de atención que ofrece el parque Aguamania se ajustan a sus necesidades. Si la respuesta es negativa, sugiera alternativas.

SI	
NO	

Alternativas

.....

14.- Considera usted que el precio establecido para ingresar al Centro Recreacional es asequible en relación a los servicios que presta Aguamania.

SI	
NO	

15.- Cree usted que hay algún aspecto que se debe mejorar en el Centro Recreacional Aguamania.

Anexo 4

Formato de encuesta aplicado a los empleados de la empresa

UNIVERSIDAD DEL AZUAY

MAESTRÍA EN PLANIFICACIÓN TURÍSTICA

ENCUESTA

La presente encuesta ha sido elaborada con preguntas seleccionadas y concretas, lo que permitirá llevar a cabo de manera exitosa la investigación correspondiente a una **“PLANEACIÓN ESTRATEGICA APLICADA AL CENTRO RECREACIONAL AGUAMANIA Cia. Ltda. EN EL CANTÓN CATAMAYO, PROVINCIA DE LOJA”**.

Por favor dígnese contestar a las siguientes preguntas.

1.- Lugar de procedencia.

2.-Qué tiempo labora en esta empresa.

3.-Cuál es su formación académica.

4.-Conoce la misión, visión, valores institucionales de Aguamania.

5.-Conoce si la empresa cuenta con un plan estratégico.

6.-Cuáles son los beneficios adicionales que usted goza en la empresa.

- Capacitación
- Motivación
- Incentivos económicos
- Mejoras salariales con relación al tiempo de trabajo
- Ascensos
- Desarrollo profesional.

7.-Como califica usted el servicio que ofrece Aguamania a sus visitantes.

- Bueno
- Malo
- Regular

8.- Cuáles son las quejas más frecuentes que el visitante tiene en la empresa.

9.- Como considera el ambiente de trabajo en Aguamania.

- Buena
 Mala
 Regular

Anexo 5

FICHA DE INVENTARIO DE LOS ATRACTIVOS DEL CANTÓN CATAMAYO, PROVINCIA DE LOJA

		UNIVERSIDAD DEL AZUAY MAESTRÍA EN PLANIFICACIÓN TURÍSTICA Ficha para Inventario de Atractivos Turísticos	
1. DATOS GENERALES 1.1. ENCUESTADOR: Michael Vite Valverde 1.2. FICHA N°: 14 1.3. SUPERVISOR EVALUADOR: 1.4. FECHA: 15-11-2013 1.5. NOMBRE DEL ATRACTIVO: Parque Central María Auxiliadora 1.6. PROPIETARIO: Ninguno 1.7. CATEGORÍA: Manifestación Cultural 1.8. TIPO: Realizaciones Técnicas y Científicas Contemporáneas 1.9. SUBTIPO: Obra Técnica.			
2. UBICACIÓN 2.1. PROVINCIA: Loja 2.2. CANTÓN: Catamayo 2.3. LOCALIDAD: Centro de Catamayo 2.4. CALLE: Avenida Isidro Ayora entre Bolívar y 24 de Mayo 2.5. NÚMERO: NA			
3. CENTROS URBANOS MÁS CERCANOS AL ATRACTIVO 3.1 NOMBRE DEL POBLADO: Loja DISTANCIA: 36km 3.2 NOMBRE DEL POBLADO: San Pedro de la Bendita DISTANCIA: 12 km			
CALIDAD	VALOR INTRÍNSECO	4. CARACTERÍSTICAS FÍSICAS DEL ATRACTIVO 4.1. ALTURA: 1250 m.s.n.m 4.2. TEMPERATURA: 24°C 4.3. PRECIPITACIÓN: 402.2 mm Ubicado en el centro de Catamayo. Conformado por espacios verdes, amplios espacios peatonales, Banquillos para descanso, y los monumentos de personajes célebres para el cantón, entre ellos está el Monseñor Ángel Tinoco Ruiz, Moises Alberto Hidalgo Jarrín, Padre Antonio Eliseo Arias y Isabel María Carrión Samaniego. Además existe una antorcha que simboliza la lucha incansable de los Catamayenses, una piscina pequeña con peces, una sala pequeña con fotografías de Catamayo histórico y una oficina de información turística.	
	VALOR EXTRÍNSECO	5. USOS (SIMBOLISMO) Representa un icono representativo de la historia y cultura Catamayense como centro de la Región Sur del Ecuador.	
		6. ESTADO DE CONSERVACIÓN DEL ATRACTIVO ALTERADO <input type="checkbox"/> NO ALTERADO <input type="checkbox"/> CONSERVADO <input checked="" type="checkbox"/> DETERIORADO <input type="checkbox"/> EN PROCESO DE DETERIORO <input type="checkbox"/> CAUSAS: Adecuado mantenimiento por parte de la actual administración municipal.	
		6.1 PATRIMONIO (Atractivos Culturales) NOMBRE: FECHA DE DECLARACIÓN: CATEGORÍA: Patrimonio de la Humanidad: <input type="checkbox"/> Patrimonio del Ecuador: <input type="checkbox"/>	

APOYO	ORGANIZACIÓN Y CUMPLIMIENTO (ACONTECIMIENTOS PROGRAMADOS) El 22 de Mayo se realiza el desfile en conmemoración de las fiestas de cantonización. El 18 de Agosto se realiza un programa cultural por la llegada de la Virgen del Cisne en su paso a la ciudad de Loja.	7. ESTADO DE CONSERVACIÓN DEL ENTORNO ALTERADO: <input type="checkbox"/> NO ALTERADO: <input type="checkbox"/> CONSERVADO: <input type="checkbox"/> DETERIORADO: <input type="checkbox"/> EN PROCESO DE DETERIORO: <input checked="" type="checkbox"/>
	CAUSAS: Vías que circundan el parque presentan un alto tráfico.	

8. INFRAESTRUCTURA VÍAL Y DE ACCESO

TIPO	SUBTIPO	ESTADO EN LAS VÍAS			TRANSPORTE	FRECUENCIAS				TEMPORALIDAD DE ACCESO
		BN	RG	ML		DR	SM	MN	EV	
Terrestre	ASFALTADO	<input checked="" type="checkbox"/>			Bus	<input checked="" type="checkbox"/>				Días al año: 365 días
	LASTRADO				Automóvil	<input checked="" type="checkbox"/>				
	EMPEDRADO				4 X 4	<input checked="" type="checkbox"/>				
	SENDERO				Tren					
Acuático	Marítimo				Barco					Días al mes Culturales: Naturales:
					Bote					
	Fluvial				Canoa					
					Otros					
Aéreo					Avión					Horas al día Culturales: Naturales:
					Avioneta					
					Helicóptero					

Siglas: **BN**: bueno; **RG**: regular; **ML**: malo; **DR**: diaria; **SM**: semanal; **MN**: mensual; y, **EV**: eventual.

OBSERVACIONES: Actualmente presenta una mejoría considerable, catalogado actualmente como Parque Turístico y Cultural de Catamayo.

9. FACILIDADES TURÍSTICAS

SERVICIOS	CATEGORÍAS										OTROS
	LUJO		PRIMERA		SEGUNDA		TERCERA		CUARTA		
	No Estable	Plazas									
ALOJAMIENTO	0	0	3	53	3	39	3	42	1	30	
ALIMENTACIÓN	0	0	0	0	5	34	13	105	2	13	
ESPARCIMIENTO	0	0	0	0	3	88	1	24	0	0	

AGENCIAS DE VIAJES:

ALMACENES DE ARTESANÍAS:

CORREOS:

TELÉFONOS. FAX:

OBSERVACIONES:

10. INFRAESTRUCTURA BÁSICA

10.1. AGUA

POTABLE: TRATADA: ENTUBADA: DE POZO: NO EXISTE: OTROS:

10.2. ENERGÍA ELÉCTRICA:

SISTEMA INTERCONECTADO: GENERADOR: NO EXISTE: OTROS:

10.3. ALCANTARILLADO:

RED PÚBLICA: POZO CIEGO: POZO SEPTICO: NO EXISTE: OTROS:

10.4. PRECIO

SI: NO: ENTRADA LIBRE: OTROS:

Observaciones: A sus alrededores encontramos servicios de alojamiento, alimentación, transporte, farmacias, servicio de internet inalámbrico, entidades bancarias y cabina telefónicas.

11. ASOCIACIÓN CON OTROS ATRACTIVOS

NOMBRE

Iglesia María Auxiliadora
Mirador de la Cruz

DISTANCIA:

1km

SIGNIFICADO

12. DIFUSIÓN DEL ATRACTIVO

LOCAL:

PROVINCIAL:

NACIONAL:

INTERNACIONAL:

Certifico que los datos que constan en estas hojas son verídicos

.....

Firma: SUPERVISOR EVALUADOR

Modelo de convenio para las agencias de viaje

CONVENIO ENTRE AGUAMANIA CIA. LTDA.Y

.....

En la ciudad de Loja, a los días del mes de de 2014, se celebra el presente convenio entre el Ingeniero Eddy Roa **Gerente Administrativo de Aguamania Cia. Ltda.** y, en calidad de **Gerente General de Agencia de Viajes y Operadora de Turismo**, el cual contiene las siguientes cláusulas:

CLAUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES.- Aguamania Cia. Ltda. es una empresa que busca otorgar descuentos especiales a todos los turistas, que a través de la Agencia de Viajes y Operadora de Turismo visiten el centro recreacional, para lo cual hace conocer su oferta de productos y servicios mediante un catálogo, el mismo contiene fotografías claras de la infraestructura de la compañía, así como su estado físico, y las diferentes líneas de negocio como son Hostería Villaficus, Restaurante El Mirador, y La Arboleda Eventos y Catering.

CLAUSULA SEGUNDA: OBJETO.- El presente convenio tiene por objeto la cooperación mutua entre las dos partes, por medio de la oferta de servicios de hospedaje, recreación, alimentación y eventos en general. Basado en esos conceptos, Aguamania Cia. Ltda se compromete a otorgar los siguientes beneficios a todos los turistas, que a través de la Agencia de Viajes y Operadora de Turismo, visiten el centro recreacional.

- Tarifas de Hospedaje de 18 dólares incluido impuestos, desayuno y uso de todas las instalaciones, en el caso de los niños de 6 a 11 años la tarifa será de 13,00 dólares y aplica los beneficios anteriores, en el caso de niños de 12 años en adelante se toman como una persona adulta.
- Estas tarifas aplican para cualquiera de nuestras habitaciones y dependiendo la disponibilidad.
- Estas tarifas no aplican para temporada alta, ni feriados o en caso de eventos que se desarrollen dentro de nuestra hostería.
- En el caso de los turistas que llegaran como visitantes de un día el costo de paquete será de 6,50 dólares que incluye: Uso de instalaciones, almuerzo completo(entrada caliente, plato fuerte, postre y bebida) e impuestos.
- Para hacer uso de estos beneficios el turista deberá presentar un documento emitido por la Agencia, en donde se detallen los servicios requeridos, así como el nombre y número de personas que harán uso de los servicios de Aguamania.

- 10% de descuento en la realización de eventos sociales en general, esto se coordinará con el departamento de Ventas de Aguamania Cia. Ltda.
- Cero costo por concepto de salón de reuniones, en caso de que el personal de la Agencia desarrolle algún taller o seminario de capacitación propio de la Empresa.
- Estos beneficios serán aplicados en los consumos cuya forma de pago puede ser al contado o con tarjeta de crédito en las instalaciones de Aguamania Cia. Ltda.

CLAUSULA TERCERA: CONTRAPARTE.- El Sr, a través de la Agencia de Viajes y Operadora de Turismo, se compromete a:

- Facilitar a los turistas que lleguen a las instalaciones de la Agencia, material promocional y publicitario del Centro Recreacional que será previamente entregado por el personal de Aguamania.
- Incluir en los paquetes o servicios que la Agencia tenga elaborados o por elaborar, los servicios que ofrece Aguamania como parte de los mismos cuando se tome en consideración Catamayo como destino a visitar.

CLAUSULA CUARTA: VIGENCIA.- La duración del presente convenio será de un año a partir de la fecha de suscripción. Llegando a su término, si no es notificada la decisión de terminar el convenio por una de las partes, al menos treinta días de antelación, se prorrogará por un año adicional.

Los términos del presente convenio podrán ser modificados por acuerdo expreso de las partes, anexando al mismo las actas conjuntas correspondientes, esto con la finalidad de anexar nuevos servicios y nuevos productos.

CLAUSULA QUINTA: CONTROVERSIA.- Basándose en la buena voluntad como base fundamental de este acuerdo general, para el caso de controversias derivadas de este, las partes aceptan solucionarlas de manera directa a través del diálogo entre ellas, o en el último de los casos de manera directa entre los directivos de ambas partes.

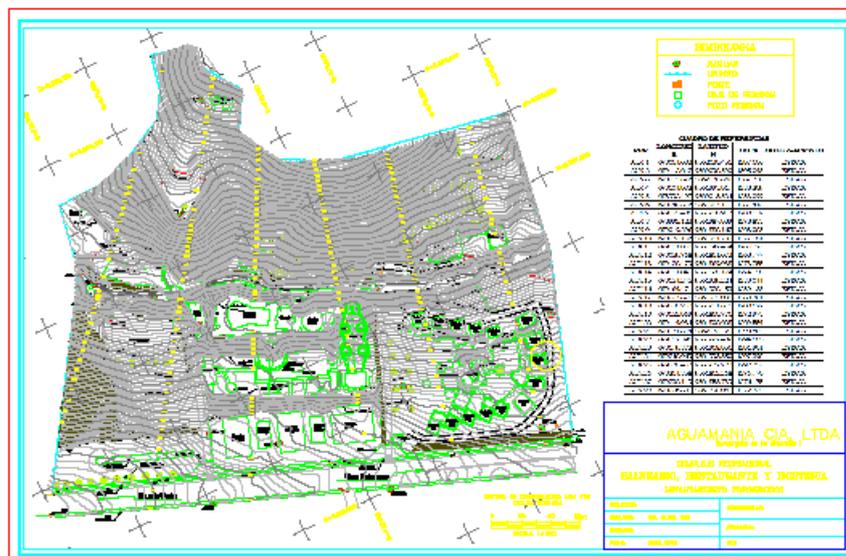
En fe de lo cual, los Representantes de las Partes, legalmente autorizados firman el presente Acuerdo, en dos ejemplares de igual tenor y validez en la ciudad de Loja a los días de de 2014.

Sr.....
**GERENTE GENERAL DE LA AGENCIA DE VIAJES Y OPERADORA DE
 TURISMO.....**

Ing. Eddy Roa
GERENTE ADMINISTRATIVO AGUAMANIA CIA. LTDA.

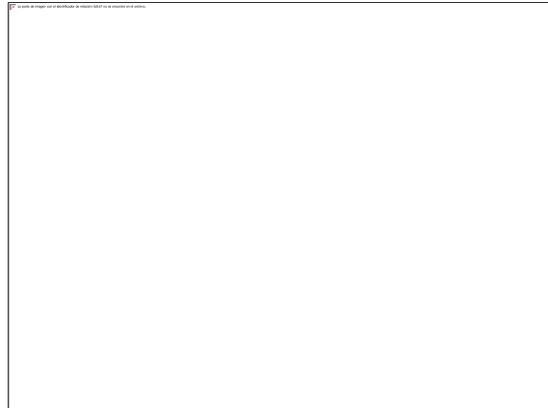
Anexo 8

Planimetría de Aguamania

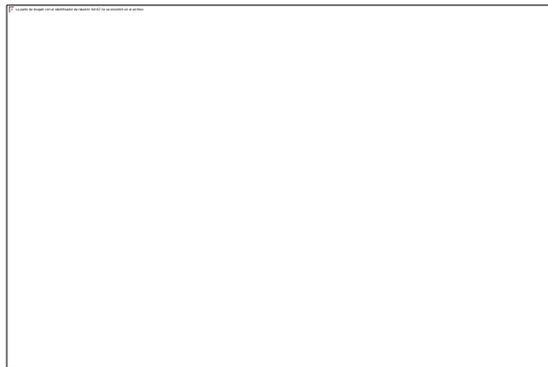


Ilustraciones de Atractivos Turísticos de Catamayo

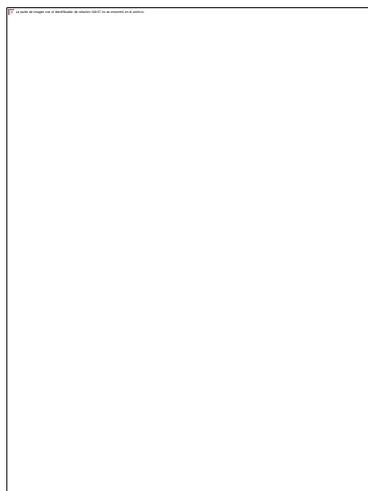
Ceibo



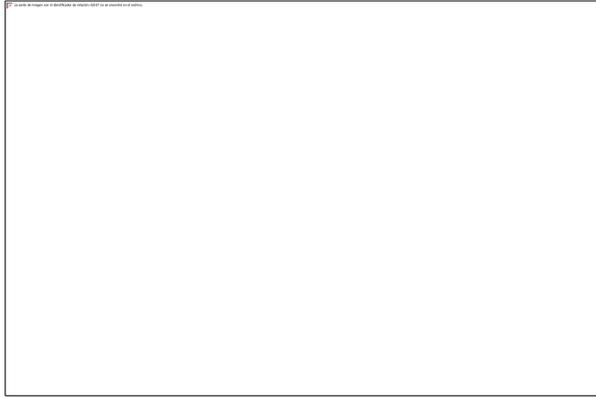
Centro Recreacional Municipal Eliseo Árias Carrión



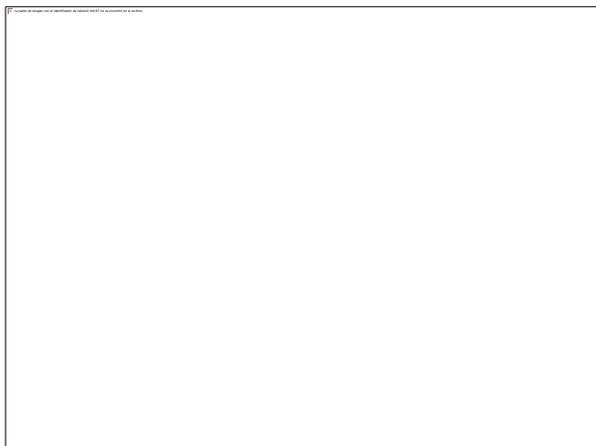
Túnel de Chichaca



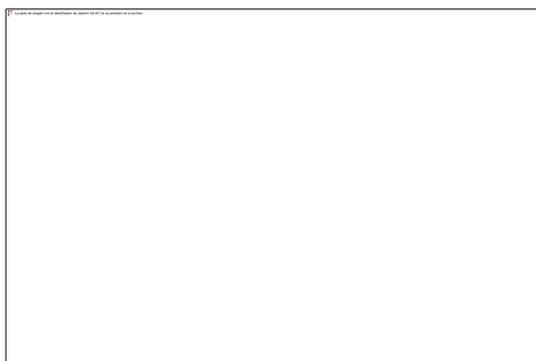
Parque Cuerno de la Abundancia



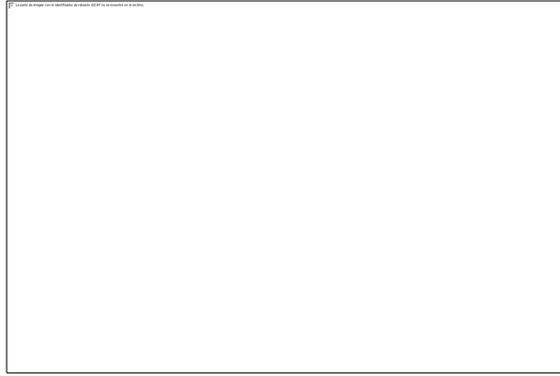
El Tambo



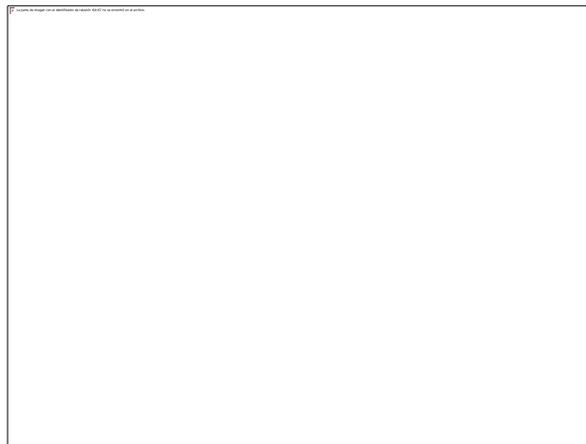
Bizcochuelos y roscones



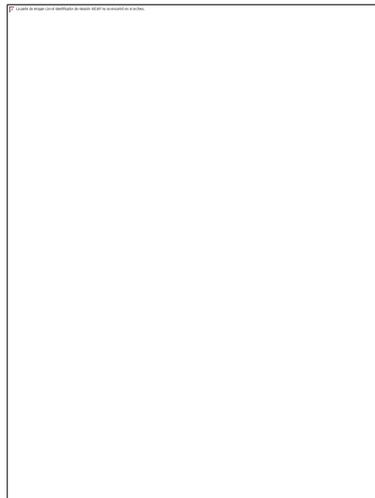
Guayquichuma



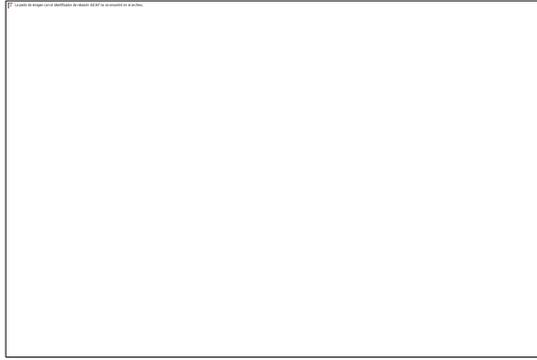
Petroglifos el Guayural



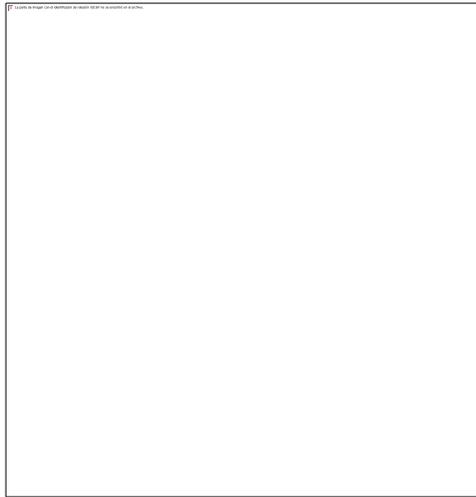
Inguna



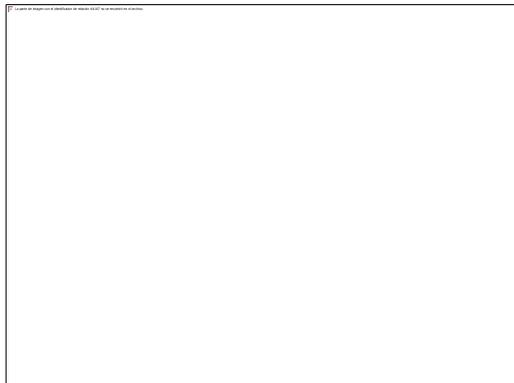
Mirador La cruz



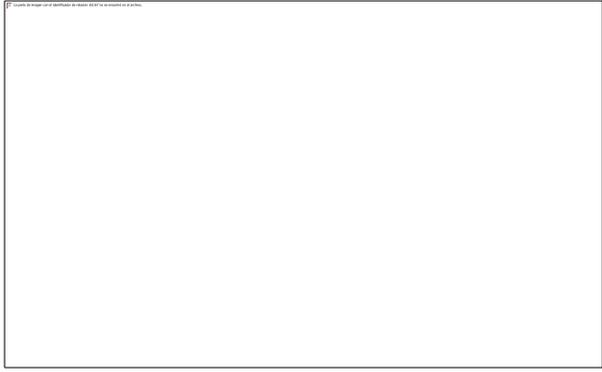
Parque central María Auxiliadora



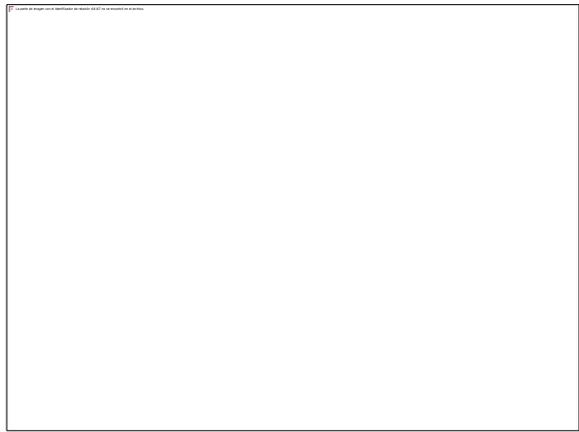
Río boqueron



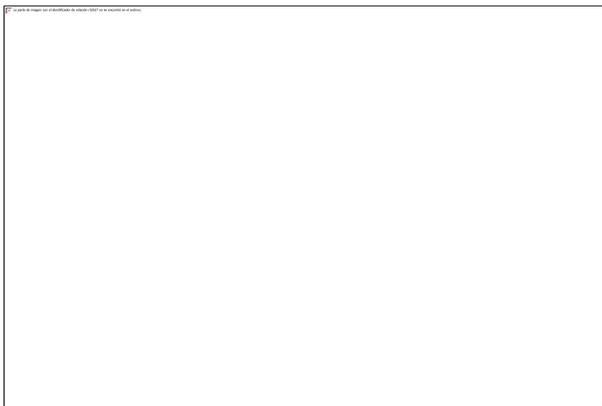
San Pedro de la Bendita



Cuevas de Shiriguana



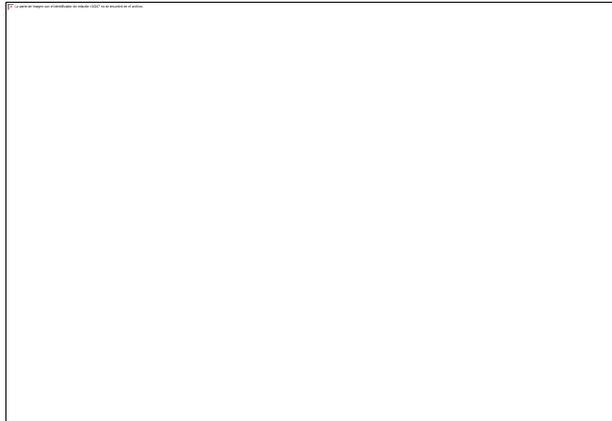
Zambi



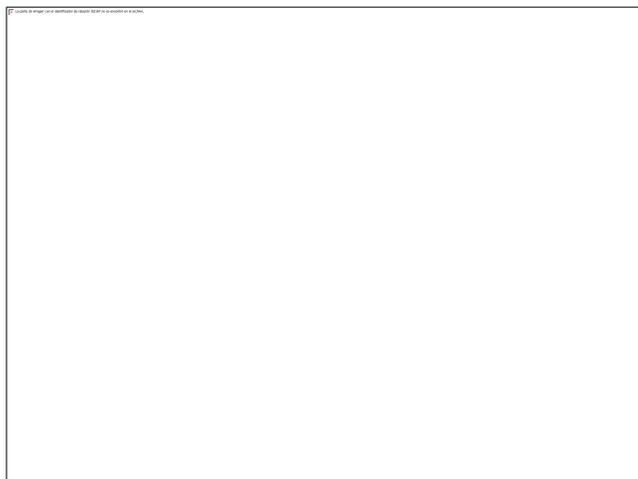
Piedra Campana



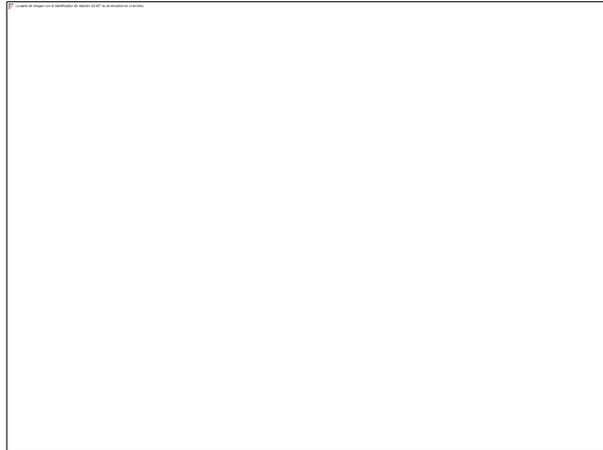
Peregrinación de la Virgen del Cisne



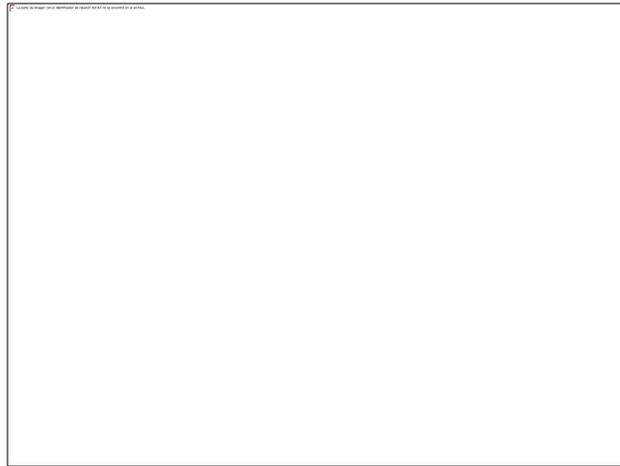
Sagrado Corazón de Jesús



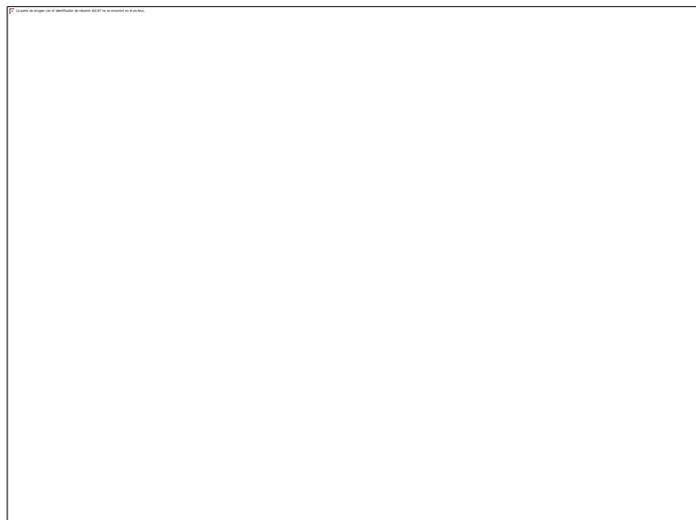
Piedra Iguana



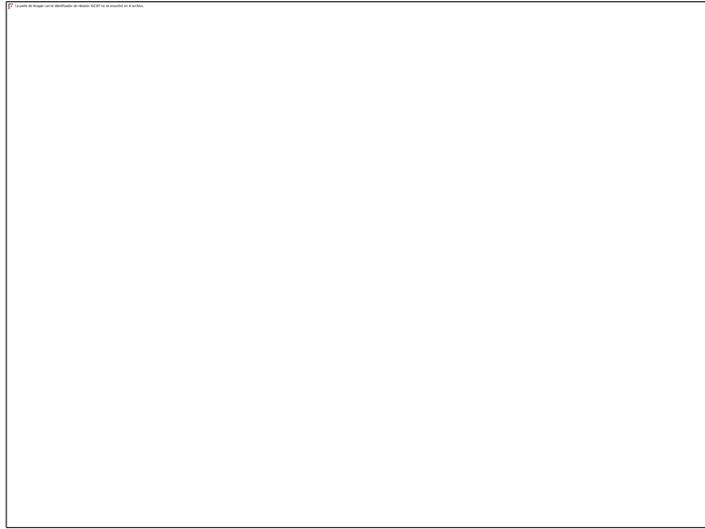
Parque La Botella



Catamayo

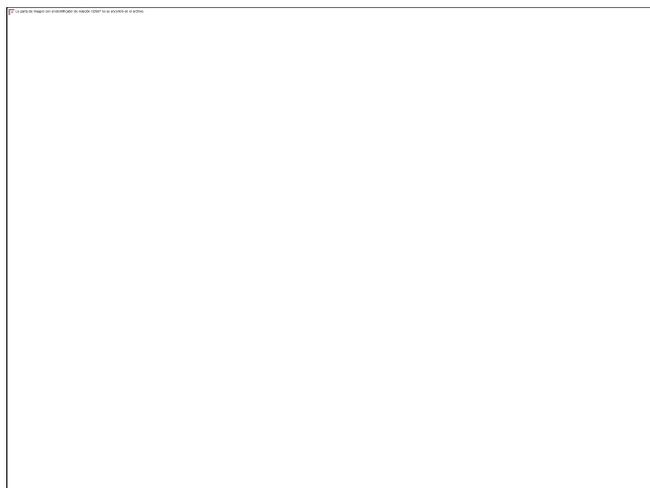
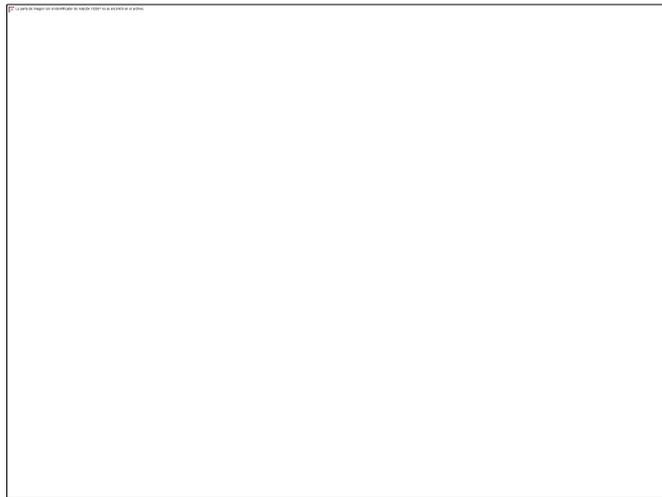


ITUR Catamayo



Anexo 10

Ilustraciones de Firma de Convenios



**DATOS DE NÚMERO DE VISITANTES DEL CENTRO RECREACIONAL ELISEO
ÁRIAS CARRIÓN 2010-2013**

MES	AÑO 2010	AÑO 2011	AÑO 2012	AÑO 2013
ENERO	13391	10344	8925	10887
FEBRERO	31091	4367	25312	20257
MARZO	4907	7827	6749	6494
ABRIL	5312	3713	6487	5171
MAYO	11336	8245	7576	9052
JUNIO	7962	6460	9379	7934
JULIO	15818	15430	12910	14719
AGOSTO	30888	29965	35757	32203
SEPTIEMBRE	20687	20612	23131	21477
OCTUBRE	7371	6045	6203	6540
NOVIEMBRE	5719	7734	6821	6758
DICIEMBRE	9050	8098	9143	8764

Elaboración: El autor

Fuente: ITUR CATAMAYO