

# UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA



## ESCUELA DE INGENIERIA EN TURISMO

TESIS DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
INGENIERO EN TURISMO

### TEMA:

“DESARROLLO DE UN MODELO DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL  
QUE MEJORE EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PARQUE ACUÁTICO  
MORETE PUYU DEL CANTÓN PASTAZA”

**Autor:** LOZANO JIMBO DAVID ISRAEL

**Director de tesis:** Msc. CHRISTIAN RIVERA

**Puyo - Pastaza – Ecuador**

**Noviembre 2013**

## **CERTIFICADO DEL DIRECTOR DE TESIS**

Certifico que el señor estudiante Lozano Jimbo David Israel ha concluido el trabajo investigativo relacionado con el tema:

“DESARROLLO DE UN MODELO DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL QUE MEJORE EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PARQUE ACUÁTICO MORETE PUYU DEL CANTÓN PASTAZA”

Mediante la presente dejo constancia que la elaboración y redacción del informe final de la investigación, fue desarrollada por el estudiante antes mencionado y supervisado bajo mi dirección.

Cumplidos con los requerimientos, autorizo que el trabajo de tesis sea presentado a la Máxima Autoridad y por su intermedio a la Comisión Académica para que autorice el tribunal y la fecha de sustentación para la defensa legal.

M.sc. Christian Rivera  
**DIRECTOR DE TESIS**

## **CERTIFICACIÓN**

### **EL TRIBUNAL DE DEFENSA DE TESIS CERTIFICA QUE:**

El presente trabajo titulado: “DESARROLLO DE UN MODELO DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL QUE MEJORE EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PARQUE ACUÁTICO MORETE PUYU DEL CANTÓN PASTAZA”, bajo la responsabilidad del egresado estudiante Lozano Jimbo David Israel, ha sido meticulosamente revisada, autorizando su presentación:

### **MIEMBROS DEL TRIBUNAL**

---

**Ing. Lorena Paredes Andrade**  
**PRESIDENTE**

---

**Ing. Eduardo Ruiz**  
**MIEMBRO**

---

**Dra. Iris Matín Hernanz**  
**MIEMBRO**

## **DERECHOS DE AUTOR**

Yo Lozano Jimbo David Israel, con cedula de ciudadanía 1600553430, declaro ante las autoridades educativas de la Universidad Estatal Amazónica, que el contenido de la tesis: “DESARROLLO DE UN MODELO DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL QUE MEJORE EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PARQUE ACUÁTICO MORETE PUYU DEL CANTÓN PASTAZA”, es absolutamente original, autentico y personal.

En tal virtud el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden de la presente investigación son de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor.

---

Lozano Jimbo David Israel  
C.I. 1600553430  
**AUTOR**

## **DEDICATORIA**

A Dios: Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mis padres: Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A mis familiares: Por ser ejemplo de solidaridad y cariño a todos aquellos que participaron directa o indirectamente en la elaboración de este trabajo investigativo.

¡Gracias a ustedes!

A mis maestros.

Por su gran apoyo y motivación para la culminación de nuestros estudios profesionales y para la elaboración de esta tesis por apoyarnos en su momento.

## **AGRADECIMIENTO**

Por sobre todo quiero agradecer a Dios por haberme brindado la vida y haberme guiado para que yo pudiese culminar este primer paso de mi vida profesional.

A mis padres, que siempre me han apoyado de manera incondicional y a quienes debo este triunfo profesional, por todo su trabajo y dedicación. De ellos es este triunfo y para ellos es todo mi agradecimiento.

A toda mi familia, por todo su apoyo.

A todos mis amigos, amigas y todas aquellas personas que han sido importantes para mí durante todo este tiempo.

A todos mis maestros que aportaron a mi formación. Para quienes me enseñaron más que el saber científico, a quienes me enseñaron a ser lo que no se aprende en el salón de clase y a compartir el conocimiento con los demás.

Muchísimas Gracias

# CONTENIDO

PORTADA .....	i
CERTIFICADO DEL DIRECTOR DE TESIS .....	ii
CERTIFICACIÓN .....	iii
DERECHOS DE AUTOR .....	iv
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
CONTENIDO .....	vii
ÍNDICE DE CUADROS .....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xi
ÍNDICE DE ANEXOS .....	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Objetivos .....	3
1.2 Hipótesis .....	3
<b>II. REVISIÓN DE LITERATURA .....</b>	<b>4</b>
2.1 Antecedentes de la Investigación .....	4
2.2 Fundamentación Teórica .....	4
2.3 Fundamentación de la Variable Independiente .....	5
2.4 Fundamentación de la variable dependiente .....	19
<b>III. MATERIALES Y MÉTODOS .....</b>	<b>31</b>
3.1 Localización y duración de la Investigación .....	31
3.2 Condiciones Meteorológicas .....	32
3.3 Materiales y equipos .....	33
3.4 Factores de estudio .....	33
3.5 Manejo de la Investigación .....	34
3.5.1 Oferta de servicios .....	36

3.5.2	Formato de la encuesta .....	36
3.5.3	Formato de la entrevista .....	37
3.5.4	Demanda de servicios .....	37
3.5.5	Métodos de investigación .....	39
<b>IV.</b>	<b>RESULTADOS .....</b>	<b>45</b>
4.1	DIAGNÓSTICO DE LOS FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS DEL PARQUE ACUÁTICO MORETE PUYU MEDIANTE UN ANÁLISIS FODA .....	45
4.1.1	Identificación de escenarios externos .....	45
4.1.2	Identificación de escenarios internos .....	56
4.1.3	Matriz FODA .....	66
4.1.4	Matriz de estrategias FODA .....	71
4.1.5	Formato de la encuesta aplicada a los empleados del parque acuático ...	76
4.1.6	Análisis de las entrevistas .....	85
4.1.7	Análisis de las entrevistas de forma general .....	85
4.1.8	Análisis y tabulación de encuestas dirigida a visitantes .....	87
4.2	ANÁLISIS COMPARATIVO CON UN MODELO ESTRUCTURAL TEÓRICO QUE FACILITE LA COORDINACIÓN DE LAS ACTIVIDADES FUNCIONALES ...	102
4.2.1	Descripción del parque Acuático Planetazul .....	103
4.2.3	Análisis comparativo .....	106
4.3	DISEÑO Y APLICACIÓN DE UN MODELO DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL QUE PERMITA MEJORAR EFICIENTEMENTE LOS ROLES QUE DESEMPEÑAN LOS EMPLEADOS DEL PARQUE ACUÁTICO MORETE PUYU. ....	109
4.4	EVALUACIÓN DE LA APLICACIÓN DEL NUEVO MODELO DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL PARQUE ACUÁTICO MORETE PUYU .....	131
4.4.1	Verificación de la Hipótesis .....	138
4.4.2	Planteamiento de la hipótesis .....	138
4.4.3	Selección del nivel de significación .....	138
4.4.4	Descripción de la población .....	138
4.4.5	Especificación de lo estadístico .....	139

4.4.6	Especificación de las regiones de aceptación y rechazo .....	139
4.4.7	Recolección de datos y cálculo de lo estadístico .....	141
<b>V.</b>	<b>DISCUSIÓN .....</b>	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
<b>VI.</b>	<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>142</b>
<b>VII.</b>	<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>144</b>
<b>VIII.</b>	<b>RESUMEN .....</b>	<b>145</b>
<b>IX.</b>	<b>SUMMARY .....</b>	<b>146</b>
	<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>147</b>
	<b>ANEXOS .....</b>	<b>150</b>

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1 Mecanicistas frente a Orgánicas.....	17
Cuadro N° 3 Condiciones meteorológicas de la Ciudad de Puyo .....	32
Cuadro N° 4 Materiales y equipos .....	33
Cuadro N° 5 Factores frente a variables.....	33
Cuadro N° 6 Proceso para la recolección de información.....	34
Cuadro N° 7 Proyección de la demanda.....	37
Cuadro N° 8 Variable independiente.....	38
Cuadro N° 9 Variable dependiente.....	39
Cuadro N° 10 Proceso de investigación .....	40
Cuadro N° 11 Número de turistas que ingresaron al Parque acuático año 2012..	43
Cuadro N° 12 Fórmula para cálculo de la muestra .....	43
Cuadro N° 13 Población del cantón Pastaza por parroquias y ubicación.....	45
Cuadro N° 14 Nacionalidades .....	46
Cuadro N° 15 Plantas útiles para reforestación.....	50
Cuadro N° 23 FODA .....	66
Cuadro N° 24 Matriz MEFI.....	68
Cuadro N° 25 Matriz MEFE .....	70
Cuadro N° 20 Condiciones de Trabajo, protección e higiene .....	81
Cuadro N° 21 Clima Organizacional del Parque Acuático .....	83
Cuadro N° 22 Administración por objetivos de cada empleado .....	84
Cuadro N° 26 Preguntas de entrevista.....	85
Cuadro N° 27 Organización del personal del parque acuático.....	87
Cuadro N° 28 Condiciones físicas de trabajo.....	88
Cuadro N° 29 Conocimiento de las funciones .....	89
Cuadro N° 30 Características del puesto .....	90
Cuadro N° 31 Tareas y responsabilidades direccionadas adecuadamente .....	91
Cuadro N° 32 Preocupación de la administración por el desempeño laboral .....	92
Cuadro N° 33 Actitudes asumidas por los empleados y trabajadores .....	93
Cuadro N° 34 Equipo del parque acuático adecuado .....	94
Cuadro N° 35 Consideración sobre el sentimiento de pertenencia .....	95
Cuadro N° 36 Satisfacción del servicio, habilidades y aptitudes .....	96

Cuadro N° 37 Frecuencias Observadas .....	99
Cuadro N° 38 Cálculo Frecuencias Observadas.....	99
Cuadro N° 39 Cálculo Frecuencias Esperadas .....	99
Cuadro N° 40 Grados de libertad .....	100
Cuadro N° 41 Cálculo Chi cuadrado .....	101
Cuadro N° 42 Parques acuáticos de Ecuador .....	102
Cuadro N° 43 Cuadro Comparativo .....	106
Cuadro N° 44 Diferencias .....	107
Cuadro N° 45 Semejanzas .....	108
Cuadro N° 46 Plan Operativo.....	130
Cuadro N° 47 Evaluación del Modelo de estructura organizacional .....	131
Cuadro N° 48 Organización del personal del parque acuático.....	132
Cuadro N° 49 Condiciones físicas de trabajo.....	133
Cuadro N° 50 Conocimiento de funciones de los trabajadores y empleados.....	134
Cuadro N° 51 Tareas y responsabilidades adecuadas .....	135
Cuadro N° 52 Administración del parque .....	136
Cuadro N° 53 Organización del equipo de trabajo.....	137
Cuadro N° 54 Frecuencias Observadas .....	139
Cuadro N° 55 Cálculo Frecuencias Observadas.....	139
Cuadro N° 56 Cálculo Frecuencias Esperadas .....	139
Cuadro N° 57 Grados de libertad .....	140
Cuadro N° 58 Cálculo Chi cuadrado .....	141

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°. 1 Categorización de variables .....	5
Gráfico N°. 2 Proceso Administrativo.....	8
Gráfico N°. 6 Matriz MEFI .....	69
Gráfico N°. 7 Matriz MEFÉ .....	71
Gráfico N°. 3 Estado de satisfacción general de los empleados .....	82
Gráfico N°. 4 Satisfacción sobre el clima organizacional.....	83
Gráfico N°. 5 Administración por objetivos de los empleados .....	84

Gráfico N°. 8 Pregunta N° 1 .....	87
Gráfico N°. 9 Pregunta N° 2 .....	88
Gráfico N°. 10 Pregunta N° 3 .....	89
Gráfico N°. 11 Pregunta N° 4 .....	90
Gráfico N°. 12 Pregunta N° 5 .....	91
Gráfico N°. 13 Pregunta N° 6 .....	92
Gráfico N°. 14 Pregunta N° 7 .....	93
Gráfico N°. 15 Pregunta N° 8 .....	94
Gráfico N°. 16 Pregunta N° 9 .....	95
Gráfico N°. 17 Pregunta N° 9 .....	96
Gráfico N°. 18 Zonas de Rechazo y aceptación .....	100
Gráfico N°. 20 Organigrama propuesto Parque Acuático Morete Puyu .....	115
Gráfico N°. 21 Organigrama Funcional Parque Acuático Morete Puyu .....	116
Gráfico N°. 22 Pregunta N° 1 .....	132
Gráfico N°. 23 Pregunta N° 2 .....	133
Gráfico N°. 24 Pregunta N° 3 .....	134
Gráfico N°. 25 Pregunta N° 4 .....	135
Gráfico N°. 26 Pregunta N° 5 .....	136
Gráfico N°. 27 Pregunta N° 6 .....	137
Gráfico N°. 28 Zonas de Rechazo y aceptación .....	140

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N°. 1 Modelo de encuesta aplicada a empleados y trabajadores .....	150
Anexo N°. 2 Formato de la entrevista .....	152
Anexo N°. 3 Modelo de encuesta aplicada a turistas .....	153
Anexo N°. 4 Modelo de encuesta de evaluación .....	156

## I. INTRODUCCIÓN

La actividad turística, en los últimos años, ha demostrado ser una de las actividades económicas de mayor crecimiento a nivel mundial, al igual que la tendencia mundial, cada año se produce un crecimiento del sector. Lo que puede resumirse como una transformación económica productiva, la cual parte de una planificación nacional emprendida en el PLANDEUR 2020. Este plan de desarrollo del turismo tiene una visión de largo plazo hacia el año 2020, y apunta a convertirse en una herramienta efectiva para la inclusión y equidad social, contribuyendo al logro de los objetivos de desarrollo del Milenio. El elemento transversal es la sostenibilidad y la gestión descentralizada que se apoya en ámbitos estratégicos tales como: el fortalecimiento de la gobernanza y gobernabilidad; la cooperación pública, privada y comunitaria; la competitividad; las cadenas de valor y las modalidades turísticas.

En este sentido, con el objetivo de posicionar a la ciudad de Puyo como un destino turístico a nivel nacional, durante los años 2003 y 2004, la Alcaldía del Cantón Pastaza, construye el Parque Acuático “Morete Puyu” que representa uno de los polos de crecimiento turístico para la provincia y a la vez como una alternativa de turismo a nivel nacional anteriormente enfocada solo en los atractivos costeros del país y que actualmente se revierte a la Región Amazónica.

Los parques acuáticos son centros de recreación masiva, contruidos y equipados con atracciones y juegos básicamente con agua, en los que se disfruta con seguridad durante horas en compañía de amigos y familiares. Resulta una actividad muy divertida y relajante para quienes acuden en gran número durante todo el año, siendo necesario contar con elementos tales como infraestructura, equipamiento, tecnología y recursos humanos, este último el gran responsable de lograr como objetivo final el buen funcionamiento de la empresa y un excelente desempeño laboral.

Todas las empresas turísticas ofrecen diferentes tipos de productos. Los que tienen éxito agregan un ingrediente adicional, el buen servicio. Este es el único producto que

no puede comprarse. El equipo para un canopy, la comida gourmet de un hotel o restaurante, el automóvil del renta car que se alquila, el paquete personalizado que una agencia de viajes ofrece, etc., varia de una empresa a otra y en muchos casos serán muy parecidos, pero el servicio dependerá totalmente de su personal. La conducta humana en una sociedad libre no puede uniformarse; sólo puede ser guiada en un proceso que requiere de supervisión, atención y entrenamiento constante.

El parque acuático Morete Puyu posee una capacidad para 3.000 personas, cuenta con piscina de olas, toboganes de gran altura, salón de eventos, área de recreación, entre otros servicios complementarios.

El presente trabajo contribuye al desarrollo y evaluación de una estructura organizacional, descripción de funciones y procesos del Parque Acuático Morete Puyu, con el fin de mejorar el desempeño laboral de la institución y sirviendo de guía hacia sus colaboradores, para que conozcan el funcionamiento de la empresa a la cual pertenecen, fomentando la responsabilidad y la calidad de los servicios prestados para que hagan de esta una empresa competitiva.

## **1.1 Objetivos**

### **Objetivo General**

Desarrollar un modelo de estructura organizacional que permita mejorar el desempeño laboral en el Parque Acuático Morete Puyu del Cantón Pastaza.

### **Objetivos Específicos**

- Diagnosticar los factores internos y externos del Parque Acuático Morete Puyu mediante un Análisis FODA.
- Realizar un análisis comparativo con un Modelo Estructural que facilite la coordinación de las actividades funcionales.
- Diseñar y aplicar un modelo de estructura organizacional que permita mejorar eficientemente los roles que desempeñan los empleados del parque acuático Morete Puyu.
- Evaluar la aplicación del nuevo modelo de estructura organizacional del Parque Acuático Morete Puyu.

## **1.2 Hipótesis**

### **Hipótesis General**

La aplicación de un modelo de estructura organizacional aporta significativamente en el desempeño laboral del Parque Acuático Morete Puyu en el Cantón Pastaza.

## **II. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **2.1 Antecedentes de la Investigación**

En el país existen varios parques acuáticos que se dedican a brindar servicio de recreación que en base a una adecuada administración les ha permitido manejar eficientemente las funciones de administración y servicio, logrando con ello resultados exitosos en el desempeño de sus actividades.

El Parque acuático Morete Puyu ha sido el primero en la Amazonía y el único a nivel de la Provincia de Pastaza en impulsar este proyecto para el fortalecimiento y satisfacción del turista local, nacional e internacional. Sin embargo presenta la falta de un adecuado organigrama estructural que garantice su óptimo funcionamiento, ya que la toma de decisiones son basadas en el ámbito político, deteriorando poco a poco su adecuado funcionamiento.

Al ser el Parque acuático Morete Puyu el primero y único, también es la primera empresa pública de ciudad de Puyo que optó por la aplicación de una estructura organizacional que permite la coordinación de la organización, y un desempeño laboral más eficiente.

### **2.2 Fundamentación Teórica**

Para construir una conceptualización adecuada de las principales categorías, se consultaron tanto definiciones comunes como textos especializados procurando que se relacionen con el tema específico que es el desarrollo de un modelo de estructura organizacional que mejore el desempeño laboral en el parque acuático Morete Puyu del cantón Pastaza.

**Gráfico N°. 1 Categorización de variables**



**Fuente:** Trabajo de campo

**Elaborado por:** Lozano Jimbo David Israel

## **2.3 Fundamentación de la Variable Independiente**

### **2.3.1 Administración**

A continuación se menciona algunos conceptos de Administración de diferentes autores con el fin de analizarlos.

Hitt M., Black S. y Porter W. (2006), definen administración como una ciencia social compuesta de principios, técnicas y prácticas, cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo a través de los cuales se pueden lograr propósitos comunes que individualmente no son factibles de lograr.

Mientras que Koontz H. y Weihrich H. (2004) definen que la administración es la doctrina y arte del gobierno de las empresas mediante las actividades de previsión, organización, dirección, coordinación y supervisión.

Para Stephen R. y Mary C. (2010). La Administración involucra la coordinación y supervisión de las actividades de otros, de tal forma que estas se lleven a cabo de forma eficiente y eficaz.

De manera general, la administración es el proceso de diseñar y mantener un entorno en que, trabajando en grupos, los individuos cumplan eficientemente objetivos específicos.

De manera más específica, diría que la Administración es el proceso de estructurar y utilizar conjuntos de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional.

Esta definición se subdivide en cuatro partes fundamentales:

1. Administración es un proceso: consiste en una serie de actividades y operadores como planear, decidir y evaluar.
2. Administración implica estructurar y utilizar conjuntos de recursos: Es el proceso que reúne y pone en funcionamiento una variedad de tipos de recursos: humanos, financieros, materiales y de información.
3. Administración significa actuar en dirección hacia el logro de una meta para realizar las tareas. Por consiguiente, no efectúa actividades elegidas al azar, sino actividades con un propósito y una dirección bien definidos. Este propósito y dirección podrían ser los del individuo, la organización o, lo más usual, una combinación de ambos. Comprende los esfuerzos necesarios para completar las actividades propuestas y para que los resultados correspondan a los niveles deseados.
4. Administración implica llevar a cabo actividades en un entorno organizacional: Es un proceso que tiene lugar en las organizaciones y que realizan personas con funciones diferentes intencionalmente estructuradas y coordinadas para lograr propósitos comunes. Chiavenato I. (1998. Pág. 10)

El único propósito en común que se ve en este Parque acuático, es el mantenimiento de las instalaciones y la atención y servicio al cliente.

Ahora bien, hay que tener en cuenta que tenemos una infinidad de organizaciones cada una con sus propios objetivos y metas, esto depende de su campo laboral y su finalidad. En este caso, hablando del Parque Acuático Morete Puyu, está inmerso en el Sector turismo, por lo tanto, lo que hare a continuación será relacionar la Administración con empresas del sector turístico.

### **2.3.2 Administración Turística**

Selene Maldonado A. (2012) define la administración turística como la forma de manejar los recursos naturales y/o artificiales de un lugar de manera óptima dando un equilibrio y cuidado de los mismos, lo cual proporciona un bienestar económico a los involucrados, como son trabajadores y empresarios, además que los visitantes llevan como recompensa el conocimiento del lugar que se visita.

La importancia en la administración turística radica en el aprovechamiento de los recursos y su conservación. Aplicando metodologías establecidas y aportando nuestra intuición como administradores para alcanzar los objetivos establecidos. Realizando buenas prácticas que incrementen el turismo, favoreciendo la actividad económica regional e incrementando la entrada de divisas al país.

La administración turística ciertamente se trata de un negocio de gente, no sólo porque está hecho para servir a la gente y ofrecer servicios, sino porque requiere de los servicios de la gente para existir. La automatización puede ayudar, pero únicamente los seres humanos pueden proporcionar los servicios necesarios para el bienestar de los clientes. Todas las empresas turísticas ofrecen diferentes tipos de productos. Los que tienen éxito agregan un ingrediente adicional, el buen servicio. Este es el único producto que no puede comprarse. La conducta humana en una sociedad libre no puede uniformarse; sólo puede ser guiada en un proceso que requiere de supervisión, atención y entrenamiento constante. Es aquí donde entra la labor de un buen liderazgo gerencial en una empresa turística. (Selene Maldonado)

(2012). Administración Turística. BuenasTareas.com. Recuperado 01, 2013, de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Administracion-Turistica/7078369.html>.

El parque acuático Morete Puyu necesita de una Administración que realizando estas buenas prácticas incremente el turismo, favoreciendo la actividad laboral y económica de la empresa y la comunidad local.

En este sentido, diría que la Administración turística es el proceso que persigue la satisfacción de objetivos a través de la planeación, organización, dirección y control, enfocados en el aprovechamiento sostenible de los recursos naturales o artificiales y su conservación por medio de una estructura y el esfuerzo humano coordinado.

### 2.3.3 Proceso Administrativo

Anteriormente se dijo que la Administración Turística es el proceso que persigue la satisfacción de objetivos a través de la planeación, organización, dirección y control, enfocados en el aprovechamiento sostenible de los recursos naturales o artificiales y su conservación por medio de una estructura y el esfuerzo humano coordinado.

El proceso administrativo se puede representar gráficamente de la siguiente manera:

**Gráfico N°. 2 Proceso Administrativo**



**Fuente:** Daphne Villagrán (2012)

El proceso de administrar no entraña cuatro series de actividades independientes, o ligeramente relacionadas, sino un grupo de funciones interrelacionadas.

Cuando se desempeñan como administradores, las personas deben ejercer las funciones administrativas de planeación, organización, integración de personal, dirección y control.

1. Planeación.- En la planeación se definen los objetivos, se establecen estrategias para lograrlos y se desarrolla planes para integrar y coordinar las actividades.
2. Organización.- Cuando los administradores organizan, determinan las tareas por realizar, quién las llevará a cabo, cómo se agruparán, quién le reportará a quién y dónde se tomarán las decisiones.
3. Dirección.- Cuando los administradores motivan a sus subordinados, ayudan a resolver conflictos en los grupos de trabajo, influyen en los individuos o equipos cuando trabajan, seleccionan el canal de comunicación más efectivo o lidian de cualquier forma con asuntos relacionados con el comportamiento del personal.
4. Control.- Para asegurarse de que los objetivos se están cumpliendo y que el trabajo se está llevando a cabo como debe ser, los administradores deben dar seguimiento y evaluar el rendimiento.

#### **2.3.4 Organización**

Para Ponce (2004), Organización es la estructuración de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados.

En otras palabras es el proceso para comprometer a dos o más personas para que trabajen juntas de manera estructurada, con el propósito de alcanzar una meta o una serie de metas específicas.

Organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización. (Stoner, 1996 Pág. 12).

Este concepto es mucho más claro y tiene un mejor enfoque a las principales necesidades y problemas actuales del Parque Acuático Morete Puyu, en este caso es necesario ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y recursos entre los trabajadores para alcanzar metas.

A menudo se afirma que las personas capaces pueden hacer funcionar cualquier patrón organizacional. Hay quienes aseguran incluso que es deseable que en una organización prive cierta vaguedad, porque de esta manera se impone el trabajo en equipo, en virtud de la conciencia generalizada de la necesidad de cooperar al logro de todas las actividades. Pero es indudable que tanto las personas capaces como las dispuestas a cooperar trabajarán en conjunto más efectivamente si saben qué parte les corresponde desempeñar en una operación en equipo y conocen la relación entre sí de sus funciones. Diseñar y sostener estos sistemas de funciones es el propósito básico de la función administrativa de la organización.

"Organización" es un término de usos muy variados. Para algunas personas, incluye todas las acciones de todos los participantes. Otras lo identifican con el sistema total de relaciones sociales y culturales. Otras más lo usan para referirse a una empresa, como el Parque Acuático Morete Puyu. Sin embargo, para la mayoría de los administradores en ejercicio el término organización implica una estructura de funciones o puestos intencional y formalizada. En este trabajo investigativo el término generalmente se emplea en referencia a una estructura de funciones aunque en ocasiones se le usa también para denotar una empresa.

¿Qué significa "estructura intencional de funciones"? En primer lugar y como se desprende de la definición acerca de la naturaleza y contenido de las funciones organizacionales, las personas que trabajan en común deben cumplir ciertas funciones. En segundo, las funciones que se pide cumplir a las personas deben

diseñarse intencionalmente para garantizar la realización de las actividades requeridas y la adecuada correspondencia entre éstas a fin de que los individuos puedan trabajar fluida, eficaz y eficientemente en grupos. Sin duda, los administradores saben que al establecer esta estructura intencional cumplen la función de organizar. (Harold Koontz, 2005 Pág. 246).

#### **2.3.4.1 Organigramas**

Para Terry (1988), un organigrama es un cuadro sintético que indica los aspectos importantes de una estructura de organización, incluyendo las principales funciones, sus relaciones, los canales de supervisión y la autoridad relativa de cada empleado encargado de su función respectiva.

Para Benjamín Franklin, un organigrama es la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas o unidades administrativas, en las que se muestran las relaciones que guardan entre sí los órganos que la componen.

De acuerdo a estos conceptos, el organigrama se puede definir como la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas y debe reflejar en forma esquemática la descripción de las unidades que la integran, su respectiva relación, niveles jerárquicos y canales formales de comunicación.

#### **2.3.5 Propósitos de la Organización**

Stephen Robbins, (2010) señala algunos principios de la organización.

- Dividir el trabajo a realizarse en tareas específicas y departamentos.
- Asignar tareas y responsabilidades asociadas con puestos individuales.
- Coordinar diversas tareas organizacionales.
- Agrupar puestos en unidades.
- Establecer relaciones entre individuos, grupos y departamentos.
- Establecer líneas formales de autoridad.
- Asignar y utilizar recursos de la organización.

En este sentido, la organización consiste en:

- 1) la identificación y clasificación de las actividades requeridas.
- 2) la agrupación de las actividades necesarias para el cumplimiento de los objetivos.

Una vez que se tenga las actividades, se deberá agrupar enfocándose al cumplimiento de los objetivos, mismos que también serán creados en esta investigación.

- 3) la asignación de cada grupo de actividades a un administrador dotado de la autoridad (delegación) necesaria para supervisarlos.
- 4) la estipulación de coordinación horizontal (en un mismo o similar nivel organizacional) y vertical (entre las oficinas generales una división y un departamento, por ejemplo) en la estructura organizacional.

Con todo esto se puede concluir que, organizar es una tarea importante de los gerentes que no siempre se entiende o aprecia. Sin embargo, una vez establecidos los objetivos y los planes de la empresa, la función de organizar, pone en marcha el proceso de ver que dichos objetivos y planes se lleven a cabo. Cuando los gerentes organizan, definen qué trabajo necesita realizarse y crean una estructura que permite que esas actividades laborales se completen eficientemente y eficazmente.

### **2.3.6 Estructura Organizacional**

Una vez que se haya terminado con la planeación, es el momento en que se debe comenzar a “trabajar el plan”. Y el primer paso para hacerlo implica diseñar una estructura organizacional adecuada.

Primeramente debemos entender el carácter de la estructura organizacional en una empresa.

### **2.3.6.1 Carácter formal e informal de la estructura**

La estructura formal es aquella que recoge las relaciones entre los miembros de la organización y que la dirección establece de forma consciente. La estructura informales aquella que recoge las relaciones no previstas por la dirección y que surgen de forma espontánea entre los miembros de la organización.

Una vez aclarado esto se podría definir la estructura organizativa como aquel conjunto de relaciones que se aplican, con la supervisión de la dirección, para facilitar la división de tareas y su posterior coordinación, con la intención de lograr los objetivos, vinculando de manera estable los comportamientos de los individuos y grupos de la organización. (Cuervo, A. 1994, pág. 128).

En este sentido, se puede decir que actualmente el parque acuático Morete Puyu se encuentra operando con una estructura de carácter informal ya que las relaciones no están previstas por el Administrador, sino que, surgen de manera espontánea entre los trabajadores.

### **2.3.6.2 Otras definiciones de Estructura Organizacional**

Estructura organizacional es la distribución formal de los empleos dentro de una organización. Cuando los gerentes desarrollan o cambian la estructura participan en el diseño organizacional proceso que involucra decisiones sobre seis elementos clave: especialización del trabajo, departamentalización, cadena de mando, amplitud de control, centralización y descentralización, y formalización. (Robbins / Coulter, 2005, pág. 234).

Para Strategor (1988). Es una herramienta esencial para el desarrollo de la misma, pues es a través de ella que se puede establecer un mecanismo que permita que se cumpla de manera correcta y eficiente los planes que una empresa tiene. Una empresa está compuesta por un conjunto de personas que trabajan con un objetivo en común y para llevar a cabo ese objetivo cada una de ellas tiene una función.

Según Navas, J.E. y Guerras, L.A. (1996), la importancia de la estructura se encuentra en que ésta nos ayuda a definir qué se debe hacer y quién debe hacerlo. La estructura es una de las bases de la organización (o de la desorganización) de las actividades de una empresa. Una buena estructura permitirá una mejor integración y coordinación de todos los integrantes de una empresa. Al estar mejor organizados se logrará un mejor aprovechamiento de los recursos lo que a la larga puede hacer una empresa más eficiente.

La estructura organizacional es una estructura intencional de roles, cada persona asume un papel que se espera que cumpla con el mayor rendimiento posible. La finalidad de una estructura organizacional es establecer un sistema de papeles que han de desarrollar los miembros de una entidad para trabajar juntos de forma óptima y que se alcancen las metas fijadas en la planificación. (Stephen Robbins. 2005 Pág. 183).

Diferentes metas requieren diferentes estructuras para poder realizarlos, por lo tanto, se debe adaptar la estructura de la organización a sus metas y recursos, este proceso es conocido como diseño organizacional.

La forma en que las empresas deciden organizarse es diferente, cada una decide establecer estructuras que se acoplen al tipo de empresa que es y tengan como propósito alcanzar de manera eficiente los objetivos que ellas se han propuesto. Los objetivos deben ser verificables, precisos y realizables. Para que sean precisos deben ser cuantitativos y para ser verificables deben ser cualitativos. Tiene que haber una clara definición de los deberes, derechos y actividad de cada persona. Se tiene que fijar el área de autoridad de cada persona, lo que cada uno debe hacer para alcanzar las metas. Saber cómo y dónde obtener la información necesaria para cada actividad. Cada persona debe saber dónde conseguir la información y le debe ser facilitada.

Para Mintzberg (1984), es el conjunto de todas las formas en que se divide el trabajo en tareas distintas y la posterior coordinación de las mismas.

Esta definición sencilla requiere de ampliación. Una consecuencia de la definición es la división de trabajo; a la gente se le dan diferentes tareas o puestos dentro de las organizaciones. Otra consecuencia es que las organizaciones tienen rangos o una jerarquía; las posiciones que ocupa la gente tienen reglas y reglamentos que especifican, en diferentes grados, cómo deben comportarse los que ocupan estas posiciones.

En un tono similar, se ve la estructura como “un medio complejo de control que se produce y recrea continuamente en la interacción, y sin embargo da forma a esa configuración: las estructuras se constituyen y son constituyentes”. (Ranson, Hinings y Greenwood 1980. Pág. 3).

Estos enfoques enfatizan que la estructura de una organización no queda fija para siempre jamás. Más bien, configura lo que sucede en una organización, y a su vez es configurada por lo que sucede en la organización. Este punto resalta el hecho de que las organizaciones son conservadoras por naturaleza. Su estructura “constituye” las interacciones que tienen lugar dentro de ellas. La estructura no se rinde a una conformidad total, pero también evita un comportamiento aleatorio.

Una estructura organizacional debe diseñarse para determinar quién realizara cuales tareas y quién será responsable de qué resultados; para eliminar los obstáculos al desempeño que resultan de la confusión e incertidumbre respecto de la asignación de actividades, y para tender redes de toma de decisiones y comunicación que respondan y sirvan de apoyo a los objetivos empresariales.

La forma en que las empresas deciden organizarse es diferente, cada una decide establecer estructuras que se acoplen al tipo de empresa que es y tengan como propósito alcanzar de manera eficiente los objetivos que ellas se han propuesto. Los empresarios han establecida varios tipos de estructura que les permite lograr obtener el máximo aprovechamiento de recursos humanos.

Cuando los gerentes crean o cambian la estructura, se involucran en el diseño organizacional, un proceso que implica decisiones con respecto a seis elementos clave: especialización del trabajo, departamentalización, cadena de mando, tramo de control, centralización y descentralización, y formalización. (Stephen Robbins, 2005 Pág. 185)

### **2.3.7 Especialización del Trabajo**

Consiste en dividir las actividades laborales en tareas separadas. Cada empleado se especializa en hacer una parte de una actividad en lugar de hacerla toda, para aumentar los resultados. También se le conoce como división del trabajo (Stephen Robbins, 2005 Pág. 185)

Cuando se lleva al extremo, esta especialización puede ocasionar problemas como aburrimiento, fatiga, estrés, mala calidad, ausentismo, reducción del desempeño y aumento en la rotación del personal. Por esta razón algunas empresas utilizan una especialización mínima y en su lugar asignan a los empleados un rango más amplio de tareas.

### **2.3.8 Modelos de Diseño Organizacional**

#### **2.3.8.1 Estructuras Mecanicistas**

Es una estructura rígida y muy controlada, que se caracteriza por una gran especialización, departamentalización rígida, limitado tramo de control, alta formalización, una red de información limitada (en su mayor parte comunicación hacia abajo), y poca participación de los empleados de niveles inferiores en la toma de decisiones.

Las estructuras organizacionales mecanicistas se esfuerzan por alcanzar la eficiencia y dependen en gran medida de reglas, normas, tareas estandarizadas y controles similares. Este diseño trata de minimizar el efecto de la ambigüedad y personalidades y opiniones diferentes, ya que estas características humanas se consideran como

ineficiencias e inconsistencias. Aunque ninguna organización es totalmente mecanicista, casi todas las que son grandes tienen algunas de estas características mecanicistas.

### 2.3.8.2 Estructuras Orgánicas

Es una estructura muy adaptable y flexible. Las organizaciones orgánicas pueden tener trabajos especializados, pero dichos trabajos no están estandarizados y pueden cambiar según se necesite. El trabajo se organiza frecuentemente entorno a equipos de empleados. El personal está muy capacitado; cuenta con autoridad para manejar varias actividades y problemas; requiere reglas formales mínimas, y poca supervisión directa.

### 2.3.8.3 Organizaciones Mecanicistas frente a Orgánicas

#### Cuadro N° 1 Mecanicistas frente a Orgánicas

##### Mecanicista

<b>MECANICISTA</b>
Alta especialización
Departmentalización rígida
Clara cadena de mando
Tramos de control limitados
Centralización
Gran formalización

##### Orgánica

<b>ORGANICA</b>
Equipos interfuncionales
Equipos multijerarquicos
Libre flujo de información
Grandes tramos de control
Poca formalización
Descentralización

Luego de haber comparado los dos tipos de organizaciones, mecanicistas y orgánicas, puedo decir que: la organización orgánica sería la adecuada para el funcionamiento del Parque acuático, por su interfuncionalidad, su multiferarquía, su libre flujo de información y su descentralización, ya que, todas las áreas tienen mucha interrelación entre ellas.

#### **2.3.8.3.1 Estructura de Equipo**

Es una estructura en la que toda la organización está formada por grupos o equipos de trabajo.

Ventajas: Los empleados están más involucrados y tienen más autoridad. Reducción de barreras entre áreas funcionales.

Desventajas: No hay una cadena de mando clara. Presión sobre el desempeño de los equipos. (Stephen Robbins, 2005 Pág. 194)

En esta estructura, el otorgamiento de facultades de decisión a los empleados es crucial, ya que no existe una línea de autoridad gerencial de arriba hacia abajo excepto la del Administrador. En su lugar, los equipos de empleados diseñan y hacen el trabajo de la forma en que creen que es mejor, pero también son responsables de los resultados del desempeño laboral en sus respectivas áreas.

Este tipo de estructura de equipo también es conveniente y puede servir como guía para el diseño de la estructura organizacional del Parque Acuático Morete Puyu, ya que, lo que se pretende es formar equipos de trabajo que sepan cual es la misión, visión y objetivos de la empresa.

Los empleados continuamente adquieren y comparten nuevos conocimientos y aplican dichos conocimientos en la toma de decisiones o al realizar su trabajo. Algunos autores dicen que la capacidad de una organización para hacer esto puede ser la única fuente sostenible de ventaja competitiva.

En una organización con estructura de equipo, los empleados de toda la organización deben compartir información y colaborar en actividades laborales. Esto requiere barreras estructurales y físicas mínimas. Los empleados trabajan juntos y colaboran en hacer el trabajo de la organización de la mejor manera posible y aprenden uno de otro. Por último, debido a la necesidad de colaboración, los equipos de trabajo con autoridad tienden a ser una característica importante del diseño estructural de una

organización que aprende. Estos equipos toman decisiones sobre lo que se necesita para realizar el trabajo o para resolver problemas.

## **2.4 Fundamentación de la variable dependiente**

### **2.4.1 Planificación Pública**

Hoy la planificación tiene carácter flexible y esencialmente estratégico, y es capaz de adaptarse a los nuevos escenarios, hasta lograr aprovechar mejor las oportunidades y resolver los problemas que plantean las nuevas situaciones. (Izard, 2010). Pág. 143.

La planificación pública se define como un proceso racionalizador e indispensable que la Administración pública llevara a cabo a la hora de organizar y coordinar de los recursos disponibles y así conseguir el bienestar y satisfacer las necesidades de los ciudadanos y el progreso de la colectividad. Acerenza (1984).

Para la consecución de estos objetivos, la planificación es concebida como un proceso sistémico que se lleva a cabo con la gente y de cara al mundo, y todo ello con la mejor información posible. Estos dos requisitos no pueden ir separados, ya que si solo se considera a los ciudadanos, obtendríamos una planificación de libro, sin viabilidad política y sin ningún tipo de participación de los agentes sociales y productivos.

Los empleados trabajan por cumplir órdenes y no tienen una idea clara de hacia dónde quiere llegar la empresa, es decir, no conocen la visión. La razón es porque las empresas del sector turístico no cuentan con una planificación que defina la misión, Visión, Objetivos y Estrategias para alcanzarlos.

Planificación pública refiere al hecho de diseñar un plan de trabajo en un espacio geográfico y en un tiempo determinado, referente a asuntos que afecten a un colectivo-comunidad. En este sentido, según las entrevistas que se ha realizado en el área Administrativa del Parque Acuático y la Dirección de Turismo del GAD Municipal Pastaza, se ha podido determinar la carencia de una Planificación Pública,

es decir, no existe un Plan que defina a donde se quiere llegar, ni cómo hacerlo, es por esto que se considera de gran importancia la necesidad de crear y establecer formalmente la Misión, Visión, Objetivos Y Estrategias en el Parque Acuático Morete Puyu que fortalezca la operatividad del mismo.

El punto de partida de la planificación pública debe ser el diagnóstico de la realidad del espacio geográfico (comunidad, parroquia, etc.). Es decir, conocer la situación de los servicios públicos, educación, seguridad, vivienda, salud, empleo, cultura, deporte, recreación, alimentación, vialidad, transporte, centro de abastecimientos, datos sobre población, etc. A partir de allí se debe determinar necesidades y especificarlas.

Luego debe establecerse el orden de prioridades, atendiendo criterio de posibilidades concretas. Es decir, ¿Cuáles, cómo y en qué tiempo pueden tener respuesta? Allí se debe observar posibilidades financieras, posibilidades materiales, posibilidades técnica y posibilidades humanas.

Después de ser decididas las necesidades a ser atendidas se debe establecer un cronograma detallado de ejecución física y financiera para finalmente, sobre estos, realizar el seguimiento, el control, y de ser necesario, la replanificación que permitan garantizar la satisfacción de las necesidades de la comunidad. Su objetivo es el de lograr la integración de las comunidades organizadas y grupos vecinales mediante la participación y el protagonismo dentro de una política general de estado, descentralización y desconcentración de competencias y recursos, y el de promover y orientar una tipología de municipio atendiendo, a las condiciones de población, nivel de progreso económico, capacidad para generar ingresos fiscales propios, situación geográfica, elementos históricos, culturales y otros factores relevantes. (2012, 03). Planificación pública. BuenasTareas.com. Recuperado 03, 2012, de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Planificacion-Publica/3591796.html>

## **2.4.2 Gestión del Talento Humano**

No hay duda de que muchos trabajadores por lo general están insatisfechos con el empleo actual o con el clima organizacional imperante en un momento determinado y eso se ha convertido en una preocupación para muchos gerentes. Tomando en consideración los cambios que ocurren en la fuerza de trabajo, estos problemas se volverán más importantes con el paso del tiempo.

Todos los gerentes deben actuar como personas claves en el uso de técnicas y conceptos de administración de personal para mejorar la productividad y el desempeño en el trabajo.

Cuesta Santos (2008), señala que: Gestionar a las personas que trabajan, como ciencia, buscando optimizar la manera en que colaboran en aras de los objetivos principales de su organización laboral, es tarea que exige estudio, dedicación, persistencia y sensibilidad.

Para ubicar el papel de la Gestión del Talento Humano es necesario analizar algunos conceptos. Así pues:

Gates (1999) señala que la Gestión de Recursos Humanos y del Conocimiento, es gestión de las personas que trabajan en la organización laboral con proyección estratégica. Gestión del conocimiento en la actividad empresarial es hoy, esencialmente, análisis y proyección estratégica de los recursos humanos. Bien lo expresa Bill Gates en su libro *Los negocios en la era digital* (1999): “La gestión del conocimiento es algo que empieza con los objetivos y los procesos de la empresa, y con el reconocimiento de compartir informaciones”.

La Gestión de Recursos Humanos (GRH) tiene por objeto a la gestión de personas que trabajan en la organización laboral, y esas personas son las portadoras del conocimiento que no puede tratarse descontextualizado o independientemente de las personas como seres sociales ni al margen de la organización que lo condiciona y

donde queda materializado parte de ese conocimiento, a utilizarse en su continua y necesaria renovación. (Hersey, P. Blanchard, K. y Johnson, D. 2000).

Para Chiavenato (2004) la gestión del talento humano refiere el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionadas con las “personas”, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación del desempeño.

Pero aquí surge la gran interrogante: ¿Pueden las técnicas de Gestión del talento humano impactar realmente en los resultados de una empresa? La respuesta es un “SI” definitivo. En el caso de una organización, la productividad es el problema al que se enfrenta y el personal es una parte decisiva de la solución. Las técnicas de la administración de personal, aplicadas por los gerentes, ya han tenido un gran impacto en la productividad y el desempeño.

Como fácilmente puede apreciarse, el conocimiento y el esfuerzo humano resulta vital para el funcionamiento de cualquier organización; si el elemento humano está dispuesto a proporcionar su conocimiento y esfuerzo, la organización marchará; en caso contrario, se detendrá. De aquí a que toda organización debe prestar primordial atención a su personal (talento humano).

#### **2.4.2.1 Principales procesos de Gestión del Talento Humano**

Admisión de personas: ¿Quién debe trabajar en la organización? Reclutamiento de personal, selección de personal.

Aplicación de personas: ¿Qué deberán hacer las personas? Diseño de cargos, Evaluación del desempeño.

Compensación de personas: ¿Cómo compensar a las personas? Compensación y remuneración, beneficios y servicios.

Desarrollo de las personas: ¿Cómo desarrollar a las personas? Capacitación y desarrollo, programas de cambios, programas de comunicación.

Retención de personas: ¿Cómo retener a las personas en el trabajo? Capacitación y desarrollo, programas de cambio, programas de comunicación.

Monitoreo de personas: ¿Cómo saber lo que hacen y lo que son? Sistemas de información gerencial, bases de datos. (Chiavenato, 2008).

### **2.4.3 Talento Humano**

Kinicki, A y Kreitner, R. (2003), expone al talento de una forma muy parecida, aunque más resumida: Como aquella gente cuyas capacidades están comprometidas a hacer cosas que mejoren los resultados en la organización. Asimismo, define al profesional con talento como un profesional comprometido que pone en práctica sus capacidades para obtener resultados superiores en su entorno y organización.

Se diría que Talento es la capacidad con la que cuentan las personas para resolver problemas inteligentemente, aplicando todas sus habilidades, conocimientos, destrezas, experiencias y aptitudes.

El objetivo básico que persigue la función de Recursos Humanos con estas tareas es alinear el área o profesionales de RRHH con la estrategia de la organización, lo que permitirá implantar la estrategia organizacional a través de las personas, quienes son consideradas como los únicos recursos vivos e inteligentes capaces de llevar al éxito organizacional y enfrentar los desafíos que hoy en día se percibe en la fuerte competencia. Cabe destacar que no se administran personas ni recursos humanos, sino que se administra con las personas viéndolas como agentes activos y proactivos dotados de inteligencia, creatividad y habilidades intelectuales.

No solo el esfuerzo o la actividad humana quedan comprendidos en este grupo, sino también otros factores que dan diversas modalidades a esa actividad: conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades, salud, etc.

Generalmente la función de Recursos Humanos está compuesta por áreas tales como reclutamiento y selección, contratación, capacitación, administración o gestión del personal durante la permanencia en la empresa. Para poder ejecutar la estrategia de la organización es de vital importancia la administración de los Recursos humanos, para lo cual se deben considerar conceptos tales como la comunicación organizacional, el liderazgo, el trabajo en equipo, la negociación y la cultura organizacional.

#### **2.4.4 Desempeño Laboral**

Es la disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales contando para ello una estructura bien definida y a través del esfuerzo humano coordinado. (Dolan, S. 1999).

##### **2.4.4.1 Evaluación del Desempeño**

En esta etapa se utilizan las medidas de desempeño para monitorear los indicadores específicos de desempeño en todas las competencias y determinar cómo se están respondiendo los objetivos. Es necesario que el sistema de medidas de desempeño esté construido de tal manera que permita integrar todos los indicadores del desarrollo del trabajo para examinar el desempeño de los empleados y compararlo con el delineado en la primera fase.

Un factor muy importante para evaluar la forma en que trabajan los empleados de una compañía, es la evaluación continua del empleado, pues este sistema no puede ser por ningún motivo estático, debe evolucionar constantemente y ser cuidadosamente monitoreado para una mejora continua.

Las organizaciones tienen la necesidad de evaluar el desempeño de los más diferentes desempeños: financiero, operacional, técnico, de ventas y de marketing y, principalmente, como es el desempeño humano, puesto que son las personas quienes dan vida a la organización y constituyen la piedra angular de la dinámica organizacional.

¿Qué medir?: La preocupación inicial de las organizaciones se orienta hacia la medición, evaluación y control de tres aspectos principales:

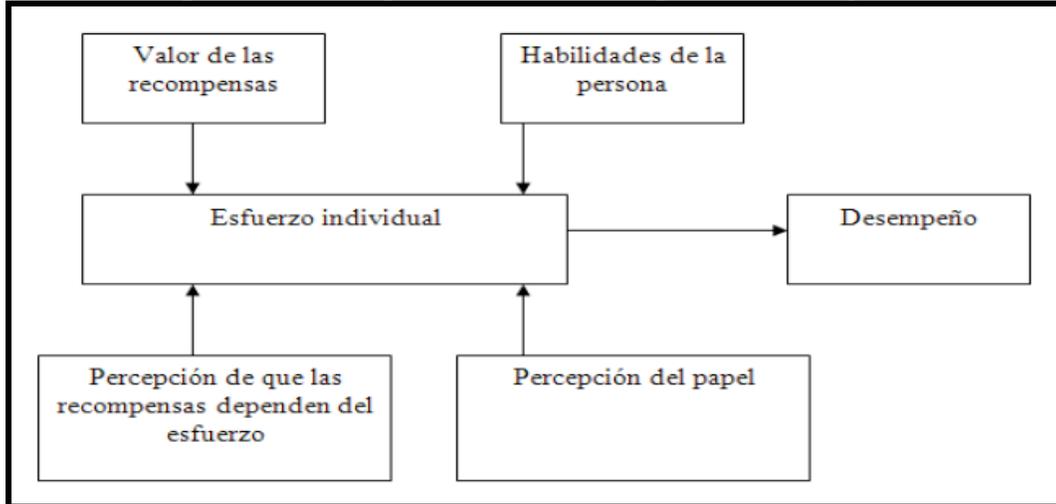
1. Resultados: es decir, resultados concretos y finales que se pretenden alcanzar dentro de un periodo determinado.
2. Desempeño: comportamiento o medios instrumentales que se pretende poner en práctica.
3. Factores críticos de éxito: aspectos fundamentales para que la organización sea exitosa en sus resultados y en su desempeño.

Concepto de evaluación de desempeño: la evaluación de desempeño es un proceso de revisar la actividad productiva del pasado para evaluar la contribución que el trabajador hace para que se logren objetivos del sistema administrativo. Existen seis preguntas fundamentales en la evaluación de desempeño:

1. ¿Por qué se debe evaluar el desempeño?
2. ¿Qué desempeño se debe evaluar?
3. ¿Cómo se debe evaluar el desempeño?
4. ¿Quién debe evaluar el desempeño?
5. ¿Cómo se debe comunicar la evaluación de desempeño?

El desempeño humano en el cargo es extremadamente situacional y varía de una persona a otra, y de situación en situación, pues depende de innumerables factores condicionantes que influyen bastantes. Cada persona evalúa la relación costo-beneficio para saber cuánto vale la pena de hacer determinado esfuerzo. A su vez el esfuerzo individual depende de las habilidades y capacidades de la persona y de su percepción del papel que debe desempeñar.

#### 2.4.4.2 Principales factores que afectan el desempeño en el cargo



Fuente: Libro Gestión del Talento Humano (Chiavenato. 2009. Pág. 82)

a. **Porque se debe evaluar el desempeño:** Toda persona debe recibir retroalimentación respecto de su desempeño, para saber cómo marcha en el trabajo. Sin esta retroalimentación, las personas caminan a ciegas. Principales razones para que las organizaciones se preocupen por evaluar el desempeño de sus empleados son:

1. Proporciona un juicio sistemático para fundamentar aumentos salariales, promociones, transferencias y, e muchas ocasiones, despido de empleados.
2. Permite comunicar a los empleados como marchan en el trabajo, que deben cambiar en el comportamiento, en las actitudes, las habilidades o los conocimientos.
3. Posibilita que los subordinados conozcan lo que el jefe piensa de ellos. La evaluación es utilizada por los gerentes como base para guiar y aconsejar a los subordinados respecto de su desempeño.

La evaluación de desempeño debe proporcionar beneficios a la organización y a las personas; en consecuencia, se debe tener en cuenta las siguientes líneas básicas.

1. La evaluación debe abarcar no solo el desempeño en el cargo ocupado, sino también el alcance de metas y objetivos.
  2. La evaluación debe hacer énfasis en el individuo que ocupa el cargo y no en la impresión respecto de los hábitos personales observados en el trabajo. La evaluación se debe concentrar en un análisis objetivo del desempeño y no en la apreciación subjetiva de hábitos personales. Empeño y desempeño son cosas distintas.
  3. La evaluación debe ser aceptada por ambas partes: evaluador y evaluado. Ambos deben estar de acuerdo en que la evaluación debe traer algún beneficio para la organización y para el empleado.
  4. La evaluación de desempeño se debe utilizar para mejorar la productividad del individuo en la organización, equipándolo mejor para producir con eficacia y eficiencia. (Chiavenato. 2009. Pág. 81)
- b. La calidad de los servicios depende de los empleados:** Estudios recientes demuestran que las empresas adoptan algunas prácticas comunes para administrar los servicios con excelencia.
1. Concepto estratégico: las empresa que prestan servicios de alto nivel se obsesionan con los consumidores, perciben con claridad a sus clientes objetivo y las necesidades que pretenden satisfacer, y desarrollan una estrategia exclusiva para satisfacerlas, de modo que consiguen conquistar la lealtad de los consumidores.
  2. Alta gerencia comprometida con la calidad: la administración no solo tiene en cuenta el desempeño financiero mensual, sino, en especial el desempeño de los servicios. Mcdonald's insiste en la medición continua de cada punto de ventas frente a un estándar de atención que tiene en cuenta la calidad, el servicio, la limpieza y el valor. Los franquiciados que no cumplen con estas exigencias se cancelan.

3. Establecimiento de estándares elevados: las mejores empresas prestadoras de servicios establecen elevados estándares de calidad. Citibank establece como meta atender las llamadas telefónicas en 10 segundos y responder las castas de los consumidores dentro de dos días. Los estándares se elevan a propósito. Las empresas pueden ser clasificadas entre aquellas que ofrecen servicios “meramente buenos” y aquellas que ofrecen servicios excelentes, con 100% de calidad, cero defectos.
  4. Sistemas para monitorear el desempeño de los servicios: las empresas de servicios de alta categoría auditan con regularidad el desempeño de sus servicios y de sus competidores. Para medir el desempeño, utilizan varios medios: compra comparativa, compradores fantasmas, investigación de consumidores, formularios de sugerencias y quejas, equipos de auditoría en servicios y cartas al presidente.
  5. Sistemas para atender las quejas de los consumidores: las empresas de servicios ágiles atienden con rapidez y generosidad las quejas de sus consumidores y proporcionan otros servicios gratuitos cuando su desempeño es deficiente o cuando el cliente espera mucho tiempo.
  6. Satisfacción de los empleados y de los clientes: las empresas de servicios excelentes creen que sus empleados se reflejan directamente en las relaciones con los consumidores, por tal motivo, crean un ambiente de apoyo a los empleados y los recompensan por el buen desempeño de los servicios.
- c. Desarrollo:** Es la fase en que la compañía examina donde el rendimiento actual está variando en función a los niveles deseados, lo cual puede realizarse a través de un sistema de Soporte Integrado del Desempeño (IPSS), que como su nombre lo indica integra en un solo sistema todo lo que se viene haciendo en la empresa para mejorar el desempeño, y requiere de la colaboración de todo el personal de la empresa.

- d. Implementación:** En la forma tradicional se realizaba mediante mecanismos informal es de monitoreo del desempeño actual, seguido de sesiones de entrenamiento, revisiones periódicas del desempeño, entre otras; sin permitir al empleado tomar control de su propio desarrollo del desempeño. Sin embargo un sistema de soporte integrado del desempeño, le da al empleado directo control sobre su propia planeación de desarrollo del desempeño, pues después de todo, ellos son los más interesados en desarrollar sus habilidades para alcanzar un propósito.
- e. Retroalimentación:** La retroalimentación es importante durante todo el proceso y también después de la evaluación para que el empleado sepa cual son los puntos que debe reforzar para mejorar su desarrollo en el trabajo con miras de mejorar el desempeño integral de la empresa.
- f. Feedback o retroalimentación:** Luego de ser incorporada la evaluación de 360 grados, los mensajes son oídos más frecuente y oportunamente. Dar al empleado el feedback que necesita es el primer paso para mejorar. Al Proporcionar un feedback concreto, los empleados saben en que enfocarse para mejorar.
- g. Metas:** Proveer un marco racional para establecer metas, objetivos y medidas de desempeño como una base para tomar decisiones de promociones. Sin embargo, algunas empresas relacionan la evaluación del desempeño con recompensas salariales, aunque éste no es el fin de la evaluación, si no buscar la forma para hacer que el empleado realice mejor su trabajo.

Si es administrado correctamente el empleado nunca se verá sorprendido sobre las expectativas que se tiene sobre él. Es efectivo establecer un diálogo entre el jefe y el empleado con respecto a metas. Concientizar al trabajador sobre la importancia de establecer y cumplir metas, ya que a través de esto el mismo se verá beneficiado.

- h. Comunicación:** Fomenta comunicación entre empleados y directivos, toda vez que se procura tener más informado al empleado sobre los requerimientos de la empresa y por otra parte se busca estar más pendiente de sus necesidades para tratar de satisfacerlas.
- i. Documentación:** Un buen sistema de administración del desempeño provee solidez, clara del nivel de habilidades de un empleado y su nivel de motivación, permite a recursos humanos establecer y mejorar sus fortalezas y debilidades con relación a planes sucesivos. Provee un rápido perfil del desempeño del empleado para recursos humanos y el jefe del empleado. García, María (2001). Cuando la empresa planea estratégicamente sus recursos humanos busca considerar todas las actividades y acciones que sean necesarias para que la empresa en su conjunto logre los objetivos propuestos y una de esas actividades es hacer planes estratégicos sobre cómo lograr que el empleado trabaje eficientemente, esto es como administrar eficientemente el desempeño de los trabajadores.
- j. La motivación:** La motivación es una de las tareas administrativas más simples pero al mismo tiempo de las más complejas. Es simple porque las personas se sienten básicamente motivadas o impulsadas a comportarse en forma tal que se les produzca recompensas.

Por lo tanto, motivar a alguien debe ser fácil: simplemente hay que encontrar lo que desea y colocarlo como una posible recompensa (incentivo). Sin embargo, es allí donde se presenta la complejidad de la motivación. Sucede que lo que una persona considera como una recompensa importante, otra persona podría considerarlo como inútil. De todas formas, sin considerar las complejidades de la motivación, no hay duda que el desempeño es la base de la administración. Los gerentes logran que las personas hagan cosas. Se debe aceptar la complejidad de la motivación como un hecho de la vida y analizar qué es lo que se sabe con respecto a motivar.

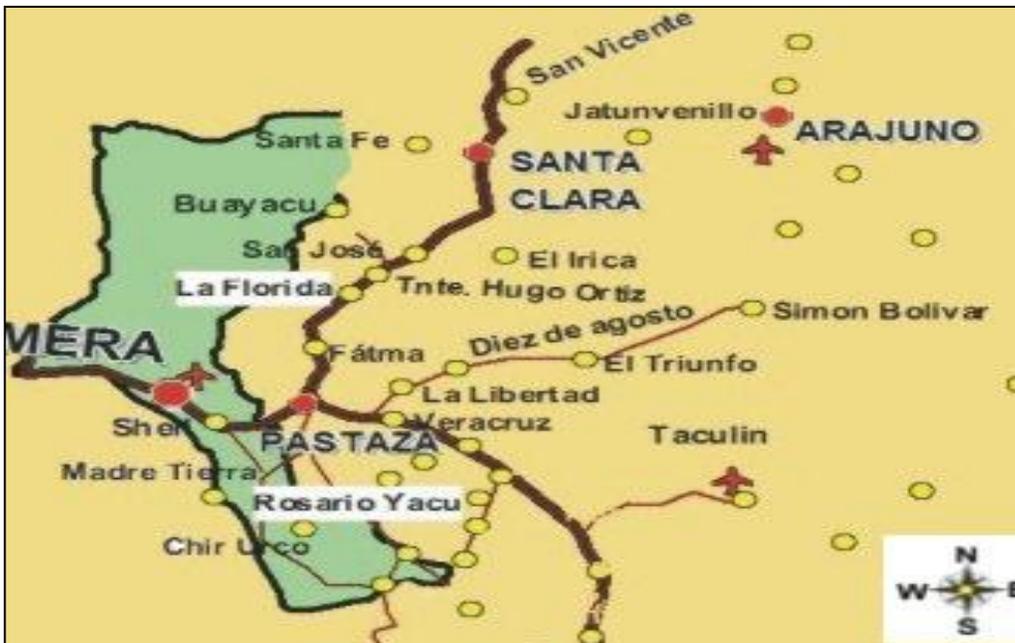
### III. MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1 Localización y duración de la Investigación

La presente investigación tendrá lugar en el Parque Acuático MORETE PUYU de la Ciudad de Puyo, cantón Pastaza, Provincia de Pastaza. con una duración de tres meses.

La investigación será realizada en la ciudad de Puyo, que es una ciudad ecuatoriana, cabecera cantonal del Cantón Pastaza y capital de la Provincia de Pastaza. Es una de las ciudades más importantes de la Región Amazónica del Ecuador. Fue fundada el 12 de mayo de 1899. Según el censo de población del 2010, la ciudad tiene 33.557 habitantes.

##### 3.1.1 Macro localización



Fuente: Gobierno Municipal del Cantón Pastaza

### 3.1.2 Micro localización

Gráfico N° 1 Mapa de la Ciudad De Puyo



Fuente: Gobierno Municipal del Cantón Pastaza

### 3.2 Condiciones Meteorológicas

En la se presentan los parámetros meteorológicos a los cuales se circunscribe el área de estudio.

Cuadro N° 2 Condiciones meteorológicas de la Ciudad de Puyo (Estación Puyo)

ALTITUD	950 m.s.n.m.
TEMPERATURA MEDIA ANUAL	20.6 °C
HUMEDAD RELATIVA	89.3 %
EVAPOTRANSPIRACIÓN	765.8 mm
PRECIPITACIÓN MEDIA ANUAL	4500 mm

Fuente: (INHAMI, 2011. Estación Meteorológica Puyo)

### 3.3 Materiales y equipos

**Cuadro N° 3 Materiales y equipos**

Materiales	Equipos
<ul style="list-style-type: none"><li>• Libretas de apuntes</li><li>• Polígrafos</li><li>• Lápices</li><li>• Carpetas</li><li>• Hojas</li><li>• Impresiones</li><li>• USB</li><li>• Mapas</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• GPS</li><li>• Computadora</li><li>• Cámara de fotos</li><li>• Cámara de video</li></ul>

**Fuente:** Trabajo de campo

**Elaborado por:** Lozano Jimbo David Israel

### 3.4 Factores de estudio

**Cuadro N° 4 Factores frente a variables**

FACTORES	VARIABLES
<b>Situación actual de la estructura organizacional del Parque Acuático Morete Puyu.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Organigrama estructural y funcional.</li><li>• Descripción de funciones del personal</li><li>• Análisis FODA del Talento Humano</li></ul>
<b>Modelo de estructura organizacional.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conocimiento Ex-ante</li><li>• Conocimiento Evaluación final</li></ul>

**Fuente:** Trabajo de campo

**Elaborado por:** Lozano Jimbo David Israel

#### a. Variables, Dimensiones y Áreas, Indicadores

La variable es determinada característica o propiedad del objeto de estudio, a la cual se observa y/o cuantifica en la investigación y que puede variar de un elemento a otro del universo, o en el mismo elemento si este es comparado consigo mismo al transcurrir un tiempo determinado. En unas situaciones se determina en qué cantidad está presente la característica, en otras, solo se determina si está presente o no.

**Variable dependiente.-** Desempeño Laboral. Es la de interés principal. Representa al desenlace o resultado que se pretende explicar o estimar en el estudio.



- Se realizó una observación exploratoria con el uso de herramientas, tales como el instrumento de notas de campo, registros, encuestas, entrevistas y fotografías al grupo humano.
- Se ejecutó una evaluación ex ante previo a la elaboración de un modelo de estructura organizacional.
- Determinar el organigrama estructural existente por áreas de trabajo.
- Determinar los puestos de trabajo que existen en cada área del parque.
- Conocer cada una de las funciones y tareas de cada puesto de trabajo.
- Para el diagnóstico de los factores internos y externos se utilizó la matriz FODA, en el cual se pudo establecer las Fortalezas y debilidades de la empresa, como también, oportunidades y amenazas, y con estos resultados se realizó la propuesta de un modelo de estructura organizacional que mejoró el desempeño laboral.

**Objetivo 2.** Realizar un análisis comparativo que facilite la coordinación de las actividades funcionales.

- Revisión de modelos de estructura organizacional existentes en determinados atractivos turísticos reconocidos a nivel del País.
- Identificar políticas y estándares que existen y que necesitan ser creados.

**Objetivo 3.** Diseñar y aplicar un modelo de estructura organizacional que permita mejorar eficientemente los roles que desempeñan los empleados del Parque Acuático Morete Puyu.

- Se tomó información secundaria de los temas referentes a elaboración de estructuras organizacionales de empresas turísticas.
- Se tomó en consideración la Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2 450:2007, orientaciones de aprendizaje (Sistema de certificación de competencias laborales en el sector Turismo).
- Análisis previo de los resultados de la evaluación EX ANTE.
- Sistematizando los resultados obtenidos, se propuso una estructura organizacional y un manual de funciones con las herramientas más adecuadas para su aplicación.

**Objetivo 4.** Evaluar la aplicación del nuevo modelo de estructura organizacional del Parque Acuático Morete Puyu.

Para proceder a efectuar la evaluación final del nuevo modelo de estructura organizacional se utilizó la encuesta y posteriormente la técnica estadística de la distribución  $\chi^2$  (de Pearson), llamada Chi cuadrado o Ji cuadrado para el análisis respectivo de los resultados obtenidos al realizar la aplicación del modelo de estructura propuesto.

Se procedió a determinar impactos y mejoras con el nuevo modelo de estructura organizacional, para ello se creó parámetros e indicadores para comparar la situación antes de aplicar del modelo de estructura y luego de su aplicación.

### **3.5.1 Oferta de servicios**

El parque acuático Morete Puyo es considerado como un centro de turismo recreacional de la ciudad de Puyo, donde los turistas nacionales en su mayoría lo visitan durante todo el año y en especial en temporadas de feriados nacionales, éste está registrado en el Catastro Turístico 2012.

### **3.5.2 Formato de la encuesta**

Encuesta realizada para determinar las necesidades internas del parque en temas de administración, organización, satisfacción del personal, entre otros se encuentra en el Anexo 1. La misma que se la dirigió al personal que labora en el parque, así como también a los turistas que lo visitan, se aplicó una encuesta inicial a los empleados, posteriormente se aplicó otro modelo de encuesta a los turistas y finalmente se volvió a aplicar para el proceso de evaluación, pero únicamente a los empleados del parque.

### 3.5.3 Formato de la entrevista

La entrevista fue aplicada con un formato estructurado con preguntas abiertas, al personal administrativo del parque, con la finalidad de conocer la visión que posee en especial el administrador del mismo con respecto a la organización del parque.

### 3.5.4 Demanda de servicios

Según los datos obtenidos por el arribo de turistas en feriados año 2012 es de 12.584, que visitan Pastaza para determinar la demanda con respecto a los que visitan el parque acuático Morete Puyu, se ha tomado como referencia principal los datos de la Dirección provincial de Pastaza del Mintur a través del departamento de Regulación y control por pedido de la Matriz del Ministerio de Turismo para la identificación del movimiento turístico en feriados nacionales en todo el país.

La proyección de la demanda se elaboró con la fórmula de interés compuesto para 5 años considerando la tasa de crecimiento del sector turístico que según el MINTUR fue de 14,10%, el mismo que fue realizado a través de las proyecciones realizadas anualmente por las diferentes Direcciones del MINTUR a nivel nacional para la determinación del flujo turístico existente en feriados como lo describieron en el primer semestre del año 2012.

$$S = c (1+i)^n$$

s= número de turistas proyectados

c= dato histórico de turistas 12.584

1= unidad

i= tasa de crecimiento del sector turístico

n= los años

**Cuadro N° 6 Proyección de la demanda**

N	AÑO	N° TURISTAS
1	2012	12584
2	2013	14358,344
3	2014	16382,8705
4	2015	18692,85525
5	2016	21328,54783

**Fuente:** Dirección Provincial del Ministerio de Turismo de Pastaza

**Elaborado por:** Lozano Jimbo David Israel

A continuación se presenta el cuadro referente a la Operacionalización de las variables, enfocadas al cuestionario de la encuesta diseñada para el manejo de la presente investigación.

**Cuadro N° 7 Variable independiente**

CONCEPTO	CATEGORÍAS O DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM BÁSICO	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
El estudio de la Estructura Organizacional del parque acuático Morete Puyu pone en valor el recurso humano, y por sobre todo alternativas de turismo en la provincia de Pastaza.	Estructura Organizacional	Número y tipo de personal Ejes organizacionales Medios de comunicación interna	¿Cómo percibe usted la organización del personal del parque acuático?  ¿Piensa Ud. que las tareas y responsabilidades se encuentran direccionadas de una manera adecuada?	Encuesta (cuestionario)  Entrevista estructurada
	Organización	Diagnóstico del personal que labora en el parque acuático	¿Piensa Ud. que el parque acuático posee un equipo de trabajo adecuado para el servicio y funciones que desempeña?	
	Proceso Administrativo	Administración del parque acuático, operación para el desarrollo administrativo, capital humano disponible, institucionalidad que brinda certidumbre al turista.	¿Cree Ud. que la administración del parque se preocupa de mejorar el desempeño laboral en el mismo?  ¿Las condiciones físicas de trabajo como ventilación, luz, entorno, seguridad entre otras, que ofrece el parque acuático son las adecuadas?	

**Fuente:** Trabajo de campo

**Elaborado por:** Lozano Jimbo David Israel

**Cuadro N° 8 Variable dependiente**

CONCEPTO	CATEGORÍAS O DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM BÁSICO	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
El desempeño laboral del parque acuático Morete Puyu pone en valor la calidad del servicio así como el recurso humano, y por sobre todo alternativas de organización y desempeño del personal que trabaja en el mismo.	Desempeño Laboral	Conocimiento de las funciones desempeñadas	¿Considera Ud. que el conocimiento de funciones de los trabajadores y empleados del parque acuático aportarán a la satisfacción de las necesidades del turista?	Encuesta (ficha-cuestionario)  Entrevista estructurada
	Planificación Pública	Estructura y responsabilidad del parque con sus trabajadores	¿Cómo considera Ud. el sentimiento de pertenencia de los empleados y trabajadores hacia el parque acuático Morete Puyu? ¿Las características del puesto se ajustan a la persona que labora en el parque acuático?	
	Gestión del Talento Humano	Características del puesto de trabajo	¿Qué actitud asumen los trabajadores para el cumplimiento de sus tareas y responsabilidades?	
	Talento Humano	Actitud, responsabilidad, servicio, satisfacción del y para el personal	¿Ud. se encuentra satisfecho con el servicio, las habilidades y aptitudes demostradas por parte de los empleados y trabajadores del parque acuático Morete Puyu?	
		Canales de comercialización y difusión		

**Fuente:** Trabajo de campo

**Elaborado por:** Lozano Jimbo David Israel

### 3.5.5 Métodos de investigación

#### a. Cualitativa

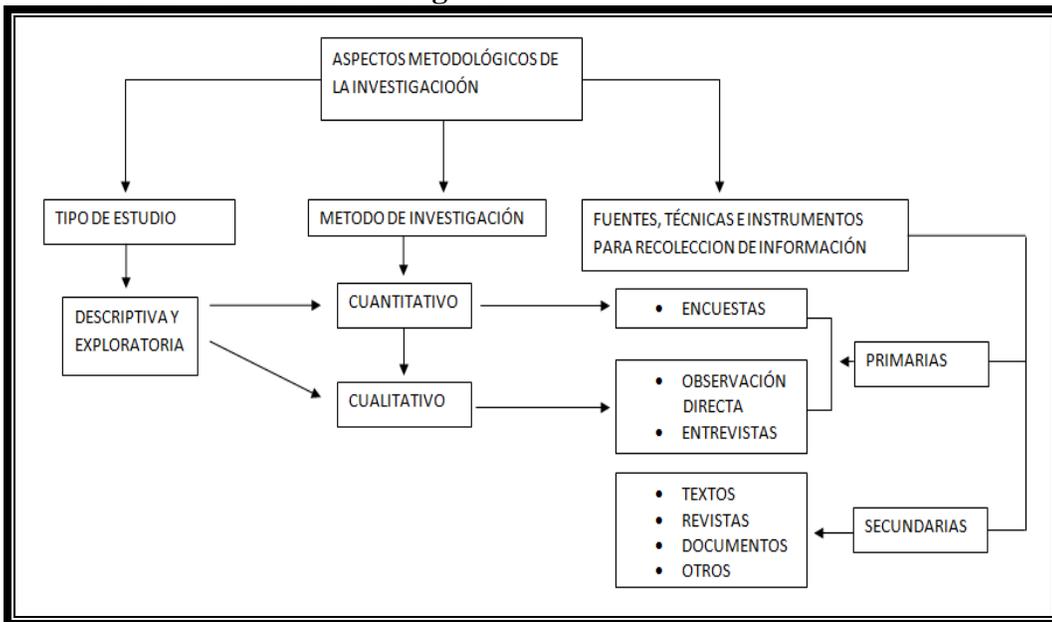
La investigación es de tipo cualitativo, ya que utiliza instrumentos o técnicas de acuerdo con el problema objeto de la investigación. Estas técnicas son;

- Observación sistemática y no sistemática
- Entrevistas estructuradas
- Encuesta estructurada

Según nuestra investigación se utilizó la técnica de recolección de información tales como; la observación directa y la encuesta.

**La observación directa:** La observación directa consiste en la descripción detallada de todo lo visto en el proceso administrativo y estructural de parque acuático.

**Cuadro N° 9 Proceso de investigación**



Fuente: Cesar A. Bernal

Elaborado por: Lozano Jimbo David Israel

En el gráfico anterior se puede determinar el proceso de investigación que se desarrolla de la siguiente manera; tipo, método, técnica e instrumento de investigación que se aplicaran en el transcurso de la investigación.

Se aplicara dos tipos de investigación; la investigación descriptiva y exploratoria; la investigación descriptiva diseña rasgos, cualidades o atributos de la población objeto de estudio, y mientras que la investigación exploratoria busca profundizar e identificar la información correcta con la realidad de la investigación, también se aplica métodos cualitativos y cuantitativos; los métodos cualitativos son los que califican características del objeto de investigación aplicando las siguientes

herramientas; la entrevista, observación directa y mientras que el método cuantitativo tiende a cuantificar los datos del resultado, y las técnicas de recolección de datos aplicada en este caso se fundamenta en la encuesta.

## **b. Cuantitativas**

Según Sampieri. La investigación cuantitativa nos ofrece la posibilidad de generalizar los resultados más ampliamente, nos otorga control sobre los fenómenos, así como un punto de vista de conteo y las magnitudes de esto. Asimismo, nos brinda una gran posibilidad de réplica y un enfoque sobre puntos específicos de tales fenómenos, además de que facilita la comparación entre estudios similares.

La metodología cuantitativa es aquella que permite examinar los datos de manera científica, o más específicamente en forma numérica, generalmente con ayuda de herramientas del campo de la estadística.

Para que exista metodología cuantitativa se requiere que entre los elementos del problema de investigación exista una relación cuya naturaleza sea representable por algún modelo numérico ya sea lineal, exponencial o similar. Es decir, que haya claridad entre los elementos de investigación que conforman el problema, que sea posible definirlo, limitarlos y saber exactamente dónde se inicia el problema, en qué dirección va y qué tipo de incidencia existe entre sus elementos:

- Su naturaleza es descriptiva.
- Permite al investigador “predecir” el comportamiento del consumidor.
- Los métodos de investigación incluyen: Experimentos y Encuestas.
- Los resultados son descriptivos y pueden ser generalizados.

El método cuantitativo lo podemos realizar a través de;

- Encuestas
- Entrevistas
- Observación directa

De acuerdo a la investigación planteada se utiliza la técnica de recolección de información que es la encuesta, para lo que se elaborará un cuestionario estructurado con preguntas cerradas, dirigidas a los empleados del parque acuático y turistas nacionales y extranjeros que visitan el cantón Pastaza.

Además, para el análisis estadístico se utilizará los datos obtenidos, utilizando programas computarizados como el Excel.

### **c. Población y muestra**

El concepto de población en estadística va más allá de lo que comúnmente se conoce como tal. "Una población es un conjunto de todos los elementos que estamos estudiando, acerca de los cuales intentamos sacar conclusiones". Levin & Rubin. (1996)

Toda población necesita ser limitada en forma precisa es decir en grupos que coadyuven a la observación de elementos y fenómenos a ser investigados, se debe por lo tanto determinar si cabe investigar a todos o solo a una parte de los involucrados, para esta investigación se ha considerado dos grupos de población: Turistas nacionales y extranjeros y trabajadores del parque acuático.

La información entregada por la Dirección de Turismo del Municipio de Pastaza, se considera global, debido a que la misma se recogió de manera generalizada, sin diferenciar, edades, sexo, procedencia, entre otros que son aspectos importantes, teniendo como universo de estudio general 105.000 turistas que visitaron el parque acuático Morete Puyu en el año 2012, que corresponde a una población infinita.

### Cuadro N° 10 Número de turistas que ingresaron al Parque acuático año 2012

Turistas registrados por la Dirección de Turismo y ambiente del GAD Municipal de Pastaza	
<b>TOTAL</b>	<b>105.000</b>

**Fuente:** Dirección de Turismo GAD Municipal de Pastaza

A este dato se suma los 10 empleados y trabajadores que se encuentran laborando en la actualidad en el Parque acuático Morete Puyu, dando un universo de estudio de 105.010

### Muestra

La muestra es una representación significativa de las características de una población, que bajo, la asunción de un error (generalmente no superior al 5%) se estudió las características de un conjunto poblacional mucho menor que la población global. Donde el tipo de muestra a aplicarse es infinita.

"Una muestra es una colección de algunos elementos de la población, pero no de todos". (Levin & Rubin, 1996)

### Cuadro N° 11 Fórmula para cálculo de la muestra

FÓRMULA PARA CALCULAR EL TAMAÑO DE LA MUESTRA: POBLACIÓN FINITA		
CONDICIONES	FÓRMULA	
<b>Población:</b>	<b>Finita</b>	
<b>Muestreo:</b>	Aleatorio	
<b>Tamaño de la Población:</b>	105.010	$n = \frac{Npq}{(N-1) \frac{e^2}{z^2} + pq}$
<b>Nivel de Confianza:</b>	95%	
<b>Estadístico de prueba al 95.5% de confianza (Z):</b>	1,96	
<b>Probabilidad de Éxito (p):</b>	0,5	
<b>Probabilidad de Fracaso (q):</b>	0,5	
<b>Error Máximo (e):</b>	5,0%	
<b>Tamaño de la Muestra (n):</b>	<b>383</b>	

**Elaborado por:** Lozano Jimbo David Israel

### 3.5.5.1 Determinación del tamaño de la muestra

Para el cálculo de la muestra se realizó el siguiente procedimiento:

$$n = \frac{N.P.Q}{(N-1)\left(\frac{e}{Z}\right)^2 + PQ}$$

n=	Tamaño de la Muestra
Z=	Nivel de Confianza (1,96)
P=	Probabilidad de ocurrencia 0,5
Q=	Probabilidad de no ocurrencia 1-0,5=0,5
N=	Población 105010
e=	Error de muestreo 0,05 (5%)

Entonces:

$$n = \frac{(0,5) (0,5) (105010)}{(105010-1)\left[\frac{0,05}{1,96}\right]^2 + (0,5) (0,5)} = 383 \text{ encuestas}$$

Total de la muestra es de 383 encuestas; que se aplicará a los trabajadores del parque acuático y turistas que visitan la provincia de Pastaza identificados.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Diagnóstico de los factores internos y externos del Parque Acuático Morete Puyu mediante un Análisis FODA

El turismo recreacional debe considerar elementos fundamentales dentro de los aspectos sociales, económicos, culturales y ambientales, así como la corresponsabilidad entre los actores públicos y privados y los turistas. Por ello es necesario concebir un modelo de turismo basado en la excelencia en el servicio y atención al cliente como generador de valor agregado para las poblaciones locales, afirmando la necesidad de generar productos y servicios de calidad por un modelo de desarrollo basado en la organización, administración, calidad en el desempeño para un mejor servicio.

#### 4.1.1 Identificación de escenarios externos

##### a. Escenario Social

##### Identidad Cultural - Población

De acuerdo al último Censo del año (2010), arroja un resultado final sobre la población de la provincia de Pastaza, donde se determinó que existen **62.016** habitantes, distribuidos estos en **30.923** hombres, equivalente al **49,9 %** y **31.093** mujeres representando el **50,01**

**Cuadro N° 12 Población del cantón Pastaza por parroquias y ubicación**

CANTON	PARROQUIA	URBANO	RURAL	Total
PASTAZA	CANELOS	-	2,173	2,173
PASTAZA	DIEZ DE AGOSTO	-	1,144	1,144
PASTAZA	EL TRIUNFO	-	1,325	1,325
PASTAZA	FATIMA	-	863	863
PASTAZA	MONTALVO (ANDOAS)	-	3,849	3,849
PASTAZA	POMONA	-	237	237
PASTAZA	PUYO	33,557	3,102	36,659
PASTAZA	RIO CORRIENTES	-	235	235
PASTAZA	RIO TIGRE	-	656	656
PASTAZA	SARAYACU	-	2,556	2,556
PASTAZA	SIMON BOLIVAR	-	5,682	5,682
PASTAZA	TARQUI	-	3,831	3,831
PASTAZA	TENIENTE HUGO ORTIZ	-	1,048	1,048
PASTAZA	VERACRUZ (INDILLAMA)	-	1,758	1,758
PASTAZA	Total	33,557	28,459	62,016

Fuente: INEC (2010)

Con respecto al **Patrimonio Cultural**, en el cantón Pastaza se identifican siete nacionalidades indígenas, las mismas que se describen a continuación.

**Cuadro N° 13 Nacionalidades**

Nacionalidad	Habitantes	Comunidades	Idioma
Achuar	1959	28	Achuar
Shiwiar	698	8	Shiwiar
Kichwa	20000	131	Kichwa
Wahorani	1495	36	Wao Terero
Shuar	5000	27	Shuar chicham
Zápara	200	4	Kichwa y Zápara
Andoas	500 a 600	1	Kichwa

**Fuente:** Plan de Desarrollo y ordenamiento territorial dela provincia de Pastaza al año 225

**Sitios Culturales**, la cosmovisión de los indígenas amazónicos tiene una especial característica, esto debido a las costumbres y tradiciones de cada nacionalidad.

#### **b. Servicios Sociales**

**Agua para el consumo humano**, en el cantón Pastaza 12490 personas se abastecen de la red pública de agua; siendo la principal fuente de abastecimiento de agua las que son tomadas directamente de los ríos, quebradas o pozos INEC (2010); Sin embargo solamente en el área urbana existe un proceso de agua segura entubada, con un mínimo tratamiento, en el sector rural ya que el agua es captada y entubada sin ningún tratamiento.

**Salud**, el programa de salud en el cantón Pastaza no cubre las aspiraciones de la población, pues las unidades hospitalarias no brindan el servicio deseado y tampoco cubren la demanda de servicios con especialidades. No así, en las comunidades rurales no cuentan con la infraestructura necesaria, pues existe un déficit total de médicos especialistas, la no disponibilidad de medicinas, camas para el reposo de los pacientes, equipos técnicos para el tratamiento de los enfermos.

En el caso de la medicina odontológica, el Gobierno Nacional se encuentra en proceso de emprender el Programa “comunidades libres de caries”, para lo cual deben iniciar con el seguimiento a la madre embarazada, hasta el cuidado de su hijo a la

edad de seis años. La prevención, es una de las etapas fundamentales para el buen cuidado y la salud bucal en las comunidades del cantón y la provincia de Pastaza.

**Alcantarillado**, el cantón Pastaza se caracteriza por su gran extensión en territorio, dificultándose el acceso de vías a varias comunidades y por esto los principales servicios básicos como el alcantarillado, se lo encuentra únicamente en las zonas urbanas de las parroquias, con grandes deficiencias técnicas (colapso de las cajas de revisión) y sin ningún tipo de tratamiento que ha obligado a la Municipalidad del cantón Pastaza que es el más grande de la provincia de Pastaza a realizar los estudios para el nuevo sistema de alcantarillado público con un proceso amigable con el medio ambiente y que cubrirá el 62% de la cabecera cantonal con una proyección a 20 años horizonte.

**Mortalidad y Morbilidad**, de acuerdo a la información facilitada por la Dirección Provincial de Salud - Pastaza (2011), muestra como resultado final que la tasa de mortalidad y morbilidad se encuentra en un nivel bajo, sin embargo arroja como principales causas de morbilidad las siguientes: Amigdalitis Aguda, Infección Bacteriana de sitios no Especificado, bronquitis aguda, amebiasis intestinal aguda, dermatofitosis, gastritis y duodenitis, neumonía, conjuntivitis, y en la actualidad la gripe H1N1.

**Educación**, Según información de la Dirección de Educación de la Provincia de Pastaza, se determina que existen **70** centros educativos de los cuales el **92,85%** se encuentran en área rural con una población estudiantil de **2679** alumnos(a), por lo que en el nivel básico existen 45 establecimientos, en el básico/bachillerato existen 10 unidades y en el inicial/básico existen 14 unidades con apenas 1 unidad educativa localizada en área rural. Sin embargo en el área urbana de acuerdo a los radios de influencia de los centros educativos existiría una cobertura adecuada con algunas limitaciones para las zonas de expansión futura, pero de acuerdo a los procesos de consolidación urbana y a su relación con otros centros poblados cercanos se debe reservar suelo con estos fines. Por lo tanto el mayor déficit se presenta en el nivel inicial/básico/bachillerato del área rural, otro déficit se presenta en el área urbana en

el nivel básico/bachillerato, ya que por las nuevas reformas en la ley de educación existe desconocimiento de las autoridades educativas sobre las acciones a tomar.

**Medio de Comunicación Social**, actualmente en el cantón Pastaza frecuentemente se escucha emisoras de la ciudad de Puyo (Radio Puyo), Radio MIA, Aventura, Tropical, Nina Radio, Radio Comunitaria Wahorani, entre otras con una variada programación.

Con respecto a la señal de televisión se capta a través antenas satelitales, de manera familiar, la cobertura del servicio de internet, es muy restringida en las zonas rurales, pues sin embargo solamente se registra este servicio en las cabeceras cantonales y parroquias aledañas a la capital provincial; quedando el resto de la población totalmente desatendida de este servicio, que día a día gana importancia en el desarrollo tecnológico informático.

### **c. Escenario Político**

El Estado Ecuatoriano propende al establecimiento de incentivos de varias formas tendientes a lograr la adecuada gestión turística en el país, a partir y en función de las iniciativas propias de los habitantes locales privilegiando actividades productivas – de servicios enmarcadas en tecnologías y procedimientos sustentables.

La gestión turística se basa en las políticas generales de desarrollo sustentable a nivel de país para la explotación racional del patrimonio natural y cultural que el estado implementa en su Plan Nacional del buen vivir, como parte de los objetivos nacionales permanentes y las metas de desarrollo; aterrizando en acciones concretas en el PLANDETUR 2020, la capacitación del personal operativo permanente, acceso a créditos, soporte técnica y más acciones que implican el desarrollo del turismo en el país.

Los gobiernos locales, especialmente los Municipios de las principales ciudades capitales, empiezan a impulsar una gestión turística que propone una política

adicional a la tradicional como la provisión de servicios de saneamiento básico y enfrentan nuevas responsabilidades al desarrollo turístico acertado.

En base a las nuevas iniciativas nacionales y provinciales, el GAD del cantón Pastaza invierte en la obra turística más grande y emblemática de la zona urbana de Puyo como es el Parque acuático, el mismo que se encuentra bajo la administración directa de la empresa pública municipal, por lo que se encuentra sujeto a cambios políticos y administrativos continuos, en especial en los últimos años que ha cursado por tres administraciones municipales y más de cinco direcciones departamentales, sin contar las administraciones directas del parque, que mucho han tenido que ver con la política local, ya que es en base a las elecciones que se elige al nuevo alcalde que tomará la responsabilidad de sacar adelante el parque acuático Morete Puyo.

#### **d. Escenario Ambiental**

**Sistema Ecológico Ambiental,** El cantón Pastaza por estar localizado en el corazón de la Amazonía y ser uno de los más extensos del país goza de una variedad de climas por contar con varios pisos climáticos que determinan las temperaturas y precipitaciones, el clima templado distingue tres zonas, en las cuales la temperatura varía, esto se debe a la topografía de la provincia y la variación de altitud; la zona alta (entrada vial de la provincia por la ruta Ambato - Puyo) se mantiene una temperatura media entre 20 y 22 °C, siendo esta la zona más alta y con una topografía irregular, encontrándose quebradas de alturas considerables, la zona media, que se distribuye en mayor porcentaje, cubriendo casi en su totalidad la zona que se desplaza hacia el cantón Arajuno y Santa Clara, mantiene una temperatura media entre 22 y 26 °C, en este sector la topografía es casi regular, y por último la zona baja, zona de frontera con el Perú, mantiene una temperatura media entre 26 y 28 °C. Datos tomados y modificados según PDOT- PASTAZA (2011).

**Hidrografía,** el sistema hidrográfico del cantón Pastaza está conformado por los siguientes ríos: Pastaza, Tigre, Anzu, Curaray, Puyo, Bobonaza, Copataza, Karameneno, Monderoyacu, Tihuino, Shiripuno, Ashmahuayacu, Arajuno, Nushiño,

Orlan, Villano, Wapuno, Conaco, entre otros, sin embargo las del río Pastaza, Bobonaza, Copataza, Villano y Arajuno son consideradas las cuencas más importantes, por su relevante factor que favorece al transporte fluvial, para la conexión comercial y relacional comunitaria, tomando en consideración la del Curaray por su extensión.

**Biodiversidad**, la flora se desarrolla bajo condiciones ambientales óptimas para la vida, dispone de temperaturas templadas durante todo el año y abundante precipitación. No hay estaciones de crecimiento e hibernación como en las zonas templadas de los hemisferios norte y sur, aunque si se observa estacionalidad que afecta el ritmo de los procesos biológicos de las especies de manera particular. En el cantón Pastaza, el Parque Nacional Yasuní tiene relevante importancia, ya que cuenta con una lista de **1.576** especies de plantas identificadas, de éstas **1,498** es decir el **(95%)** corresponden a las Angiospermas (plantas vasculares con flores). Este gran grupo está formado por **1.247** especies de Dicotiledóneas, como Fabaceae, Rubiaceae, Moraceae y Melastomataceae; y **251** de Monocotiledóneas, entre las más abundantes y diversas son las Araceae, las palmas y las orquídeas. Además están registradas más de **450** especies de lianas y **313** especies de plantas vasculares epífitas, lo que ha logrado que el parque posea un récord mundial para tierras bajas en el número de epífitas por parcela estudiada.

#### **Cuadro N° 14 Plantas útiles para reforestación**

N°	FAMILIA	NOMBRE COMÚN	NOMBRE CIENTÍFICA
1	Burceraceae	Copal	<i>Dacryodes peruviana</i>
2	Meliaceae	Cedro	<i>Cadrellaodorata</i>
3	Clusiaceae	Machare, yapi	<i>Symphoniaglobulifera</i>
4	Ochneaceae	Lengua de vaca	<i>Cespedeziaspatulata</i>
5	Flacourtiaceae	Punta de lanza	<i>Tatrathylaciummacropriyilum</i>
6	Podocaraceae	Romerillo, olivo	<i>Podocarpusolaiifolius</i>
7	Miristicaceae	Shempo, tzemfo	<i>Virola surinamensis</i>
8	Polygonaceae	Tangarana	<i>Triplaris americana</i>
9	Mimosaceae	Porotillo, payandé	<i>Mimosa dulcis</i>
10	Borraginaceae	Laurel	<i>Cordiaalliodora</i>

**FUENTE:** MAGAP (2008)

La fauna representativa del cantón Pastaza está compuesta por: invertebrados, anfibios, reptiles, aves, mamíferos y peces, los cuales se desarrollan progresivamente dada las condiciones climáticas y abundante producción de alimento en los bosques naturales, uno de los motivos por el cual el Parque Nacional Yasuní es tan conocido globalmente, es sin duda por ser uno de los lugares más diversos del mundo. Aquí se han registrado alrededor de **567** especies de aves, **173** especies de mamíferos, siendo el **43%** de todas las especies de mamíferos del Ecuador; posee **13** primates, conteniendo los **3** primates más grandes y más cazados, monos lanudos (chorongos), monos araña (maquisapas) y monos aulladores (cotos), alrededor de **105** anfibios, **83** reptiles y **382** peces de agua dulce, más de **100.000** insectos por hectárea. El Yasuní protege cerca del **40%** de todas las especies de mamíferos de la cuenca amazónica y el **90%** de los mamíferos encontrados en la Amazonía ecuatoriana. Este alto porcentaje es notable considerando que los **9.820 km<sup>2</sup>** del parque son una miniatura frente a los **6'683.926** kilómetros cuadrados que tiene la cuenca amazónica. Tomado de Proyecto Yasuní ITT (2011)

### **Contaminación Ambiental**

**Explotación Minera**, considerando a la explotación minera, la extracción de petrolero, dichas actividades en el cantón Pastaza no cuentan con los requisitos legales para la explotación, entre ellos está la autorización ambiental por el Ministerio del Ambiente y la concesión minera por el Ministerio de Minas.

Actualmente se está realizando una explotación sin el cumplimiento de las normas legales y ambientales, lo que puede desencadenar procesos judiciales legales. Por la falta de un plan de manejo ambiental mínimo, la explotación se la realiza sin ningún control, afectando al cauce de cuencas hídricas, erosión de los suelos, creación de taludes y afectación a la biodiversidad del cantón.

**Residuos Sólidos**, la contaminación producida por los residuos sólidos, requiere de mucha atención, la mala disposición de los mismos afecta a las cuencas hídricas, suelos, llegando a ser fuente de propagación y generación de enfermedades, además

de que como fuente contaminante, reduce la calidad de las aguas y de los suelos, disminuyendo o eliminando su potencial uso, sin embargo en las comunidades rurales los residuos sólidos son dispuestos al aire libre, no poseen un lugar de destino, estos lo realizan a las afueras de las viviendas, sin ningún tipo de control.

En las zonas urbanas del cantón Pastaza y parroquias urbanas se dispone de recolección de basura y su respectivo botadero, pero este no cumple con las normativas, sobre todo de impermeabilización y tratamiento de los lixiviados, convirtiéndose en un potencial contaminante y propagador de enfermedades.

**Aguas Servidas,** La mala disposición de estas aguas a nivel provincial es la principal fuente de contaminación de los suelos y cuencas hídricas en la Amazonía, ya que en las comunidades las excretas y aguas servidas son vertidas al aire libre, en el mejor de los casos con una tubería de que conduzca las aguas desde la vivienda a su disposición final.

La carencia de sistemas de alcantarillado en las comunidades y de sistemas de tratamiento es en un 100%. No así en la cabecera cantonal, donde el sistema de alcantarillado es colapsado y no se dispone de una planta de tratamiento de aguas servidas, este es un factor importante en la contaminación de los Ríos Puyo, Pindo Grande, Pindo Chico, Sandalias, entre muchos otros que sirven de botaderos y desemboque de las aguas servidas, incumpliendo las normas ambientales, que exigen parámetros límites para descargas en un cuerpo de agua dulce.

#### **e. Escenario Económico**

**Principales actividades económicas,** La economía del cantón Pastaza se caracteriza por la presencia del grupo de mestizos quienes se encuentran en su mayoría en la cabecera cantonal quienes se dedican a proyectos de emprendimiento y sector público y los siete grupos étnicos bien diferenciados, los Kichwa, Shuar, Achuar, Shiwiar, Zápara, Andoas y Waorani; quienes a su vez se dedican a las actividades agrícolas con la producción de yuca, plátano, papa china, cacao, maní, maíz, frutales, y artesanías como: canastos, coronas, shicras, manillas, collares, aretes, mocaguas,

cintas de cabeza, quienes luego de asegurar lo necesario para la alimentación de la familia para cada día, los excedentes lo destinan al mercado.

**Actividad Turística,** El cantón Pastaza es uno de los cantones que posee mayores atractivos turísticos, lastimosamente, por falta de continuidad de las administraciones no se ha promocionado este gran potencial. Además existe una fuerte inversión a nivel de la provincia en la planta turística, generando el ingreso de turistas a través del cantón Pastaza, que brinda a los turistas servicios de hoteles, restaurantes, centros de recreación, paraderos, entre otros que se ajustan al turismo de recreación, turismo de aventura, entre otros.

**Actividad Artesanal,** Igual que la producción en las chacras realizada en las comunidades del cantón Pastaza, la artesanía es una de las actividades que ha generado economía en el sector urbano cantonal, ya que se han creado almacenes de artesanías: kichwa, Shuar, waorani y zaparos, así como también la comercialización de la balsa. Esta actividad se encuentra por lo general bajo la responsabilidad de las mujeres, quienes con sus hábiles manos elaboran: mocaguas, aretes, manillas, collares, coronas, shicras, chalos (canastos), pulseras, cintas de cabeza, lanzas, flechas, bodoqueras, redes y otros adornos para uso personal.

Utilizan materiales de la zona como barro, colorantes vegetales, semillas, fibras, cuero de animales, huesos de animales, maderas suevas para tallado, maderas duras para canoas, que son adquiridos con facilidad en medio de la espesa vegetación.

**Actividad Agropecuaria,** Es la más sobresaliente en la vida diaria de los habitantes de las comunidades pertenecientes al cantón Pastaza, las chacras es el área física donde se desarrolla la actividad agropecuaria, la misma que se encuentra bajo la responsabilidad de la mujer, acompañada de sus hijos y ocasionalmente de su esposo.

En un convenio suscrito entre la empresa Petrolera Agip, Gobierno Provincial de Pastaza y los Municipios con potencial para la producción agrícola como es el de Pastaza, se promueve el cultivo de cacao de fino aroma, los agricultores tienen un

futuro promisorio, debido al precio del quintal de cacao en los mercados. Según PDOT – Pastaza (2011)

Principales cultivos y superficie, entre los principales cultivos que se realizan son: plátano, yuca, papaya, naranjilla, papa china, fréjol, caña y maní. Según PDOT-Pastaza 2011, indican que el **80 %** de la producción van al consumo familiar y solo el **20 %** para el mercado; pues no pueden movilizar los productos al mercado por la dificultad del transporte.

**Actividad Forestal**, Las comunidades asentadas fuera del área del Yasuní, se dedican a la explotación maderera, que es otro de los rubros económicos de ingreso para las familias indígenas y colonas, con lo que cubren las necesidades básicas, principalmente de alimentación, educación y salud. Esta actividad es insostenible, debido a la falta de fuentes de trabajo; la tala de los bosques se realiza de acuerdo a la necesidad del comerciante, sin criterio de la tala por especies, destacando que en la actualidad el gobierno cantonal de Pastaza se encuentra reforestando las zonas donde se han abierto carreteras, para evitar la deforestación de estas zonas, y promoviendo la reforestación a través de la entrega de plantas a los habitantes del cantón.

**Formas de comercialización**, Los ingresos económicos en las familias de las comunidades de la zona rural cantonal son limitados, esto hace que se dediquen a talar los bosques y vender generalmente a los comerciantes las maderas duras como cedro, guayacán, canelo, chontacaspi, aguano, caoba, chuncho y maderas suaves guarango, sangre de gallina, torta, zapote, pando, guabo, ceibo, entre otras que son adquiridos por la empresa Arboriente para el procesamiento en la ciudad de Puyo y los fabricantes de cajones en la vía Baños-Puyo.

#### **f. Escenario Cultural – Espiritual**

En vista que la mayoría de personas de las nacionalidades originarias del cantón Pastaza está representada por la Nacionalidad Kichwa en el escenario cultural espiritual se describe a estas familias como la unidad de grupos de parentesco que constituye el ayllu que es el máximo segmento territorial y que conforman a su vez

clanes (asentamientos humanos) territoriales, que son sistemas de descendencia desde un antepasado totémico, generalmente un animal sagrado como el puma o el jaguar, hoy esos lazos de parentesco se identifican con un apellido.

Debido a las actividades comerciales, a la inserción en la sociedad nacional y la acción más directa del Estado, se produce hacia los años sesenta, un cambio notable en la estructura organizativa socio-política, que los lleva a adoptar la figura de las comunas, los centros y las organizaciones a nivel de todas las nacionalidades. La norma culturalmente establecida en relación con el número de cónyuges es la monogamia. Según PDOT-Pastaza (2011).

La música y los bailes, quedan conocidos de la inmensa mayoría de la gente, las diferentes fiestas anuales basadas en el calendario cristiano: navidad, año nuevo, día de la madre, y desde el año 2009 al permitir la fiesta tradicional, mantienen esta práctica cultural.

### **Fiestas cantonales**

13 de Noviembre de 1911 – Cantonización de Pastaza.

12 de Mayo de 1899 – Fundación de Puyo

12 de Febrero – Día del Oriente

### **Fiestas Folclóricas y Religiosas**

Feria Agropecuaria Industrial de la Región Amazónica 11 al 14 de Mayo

Carnaval Turístico y Cultural: 12-16 de febrero

Feria de la Caña: 27 de febrero

Feria Agropecuaria Ganadera: 9-10 de agosto

Septiembre – Mes del Turismo.

Es así que dentro del contexto general del cantón Pastaza, donde se encuentra ubicado el parque acuático se cuenta con variedad de atractivos turísticos, concluyendo que existen varias alternativas que generan el interés de los turistas por visitar Pastaza, sin dejar de lado las diferentes necesidades en infraestructura vial, señalética y servicios en las diferentes comunidades del cantón, ya que forman parte de la riqueza turística que el cantón Pastaza ofrece a sus visitantes.

#### **4.1.2 Identificación de escenarios internos**

Para el desarrollo de los diferentes escenarios internos se procedió inicialmente al cumplimiento del objetivo que es realizar el diagnóstico de los factores externos para luego analizar los factores internos del Gobierno Municipal a través de la Dirección de turismo y Ambiente y posteriormente del Parque Acuático Morete Puyo mediante un análisis FODA.

##### **a. Escenario Gerencia**

Este atractivo recreacional de la ciudad de Puyo, es una empresa pública donde las decisiones se toman directamente a través del Departamento de turismo y Ambiente, con la autorización del señor alcalde. Así se determinan decisiones de personal, aseo, eventos, mantenimiento, seguridad, ingresos económicos, a través de una persona que se pone al frente del lugar denominado “administrador” que es asignado por parte del señor alcalde, y debe encargarse de informar las necesidades del parque, directamente a la Dirección de turismo..

El Departamento de turismo que en el caso del parque acuático en la gerencia del mismo posee liderazgo Organizacional de la Dirección, con un equipo técnico constituido por profesionales jóvenes comprometidos, los mismos que brindan apoyo permanente de la primera autoridad Municipal, teniendo buena relación de trabajo entre Directora y Colaboradores del Parque acuático, que es el principal atractivo turístico de la ciudad de Puyo, por lo que se brinda información del mismo en los centros de información turística consolidados por el Municipio de Pastaza. La Organización está representada en la gráfica a continuación.

### Estructura Organizacional del parque acuático Morete Puyu



**Fuente:** Dirección de Turismo y Ambiente del GAD Municipal de Pastaza

**Elaborado por:** Lozano Jimbo David Israel

Las instalaciones del parque acuático Morete Puyu están adecuadas para atender a los turistas que lo visitan, además los empleados del parque acuático están comprometidos con su trabajo.

Sin embargo se han identificado debilidades en el interior del parque tales como es la escasa organización interna del mismo, ya que no cuentan con un organigrama organizacional, ni tampoco con un organigrama funcional que permita a los empleados conocer sus funciones. Por otra parte la negociación que es manejada no tiene la eficiencia para conseguir aliados o negociar tarifas, esto se debe a la escasa planificación que existe, por la mala articulación entre el departamento de Turismo que es la cabeza gerencial del parque y la administración de mismo. El personal Mínimo para el manejo de un parque acuático es:

### **1 Administrador**

- Administración del Parque Acuático Morete Puyu
- Control del personal
- Control de recaudación
- Control y mantenimiento de las piscinas
- Adquisición de equipos, materiales y químicos para el mantenimiento de las instalaciones del parque acuático.
- Emisión de informes mensuales de asistencia del personal
- Emisión de informes económicos semanales
- Mantenimiento permanente del aseo de las instalaciones

### **1 Recaudadora**

- Venta y recaudación de especies valoradas

### **1 Persona Para El Ingreso**

- Control del ingreso y salida de los usuarios

### **1 Técnico Eléctrico Y Tratamiento De Agua**

- Mantenimiento general del Parque Acuático

### **3 Salvavidas**

- Auxiliar inmediatamente a los visitantes en situación de riesgo o peligro
- Asistir con primeros auxilios
- Vigilancia permanente de las piscinas
- Limpieza y mantenimiento de las piscinas
- Apoyo logístico en diferentes áreas

## **2 Personas para Canastillas**

- Limpieza de vestidores
- Seguridad de las pertenencias de los turistas
- Atención amable a los visitantes
- Proporcionar información turística
- Apoyo logístico en diferentes áreas

## **1 Persona Para Sauna**

- Manejo del funcionamiento
- Seguridad de las pertenencias de los turistas
- Proporcionar información turística
- Apoyo logístico en diferentes áreas
- Limpieza de sauna, turco, hidromasaje, vestidores, duchas, servicios higiénicos.

## **1 Jardinero**

- Mantenimiento y cuidado de los jardines de las instalaciones del parque acuático

## **1 Persona para Limpieza**

- Realizar la limpieza de las instalaciones del parque acuático
- Asistencia en general

## **4 Guardias**

- Brindar seguridad a las instalaciones del parque acuático y turistas.

**Total de Personal: 26**

Frente a esto, se realizó una entrevista al Administrador el día 16 de Enero del 2013, en la cual supo manifestar que la organización del parque está dividida en 7 áreas y cuenta con un total de 10 trabajadores.

- Administración (1 Trabajador)
- Boletería (2 Trabajadores)
- Sauna (1 Trabajador)
- Mantenimiento (1 Trabajador)
- Salvavidas (2 Trabajadores)
- Limpieza (2 Trabajadores)
- Canastillas (1 Trabajador)

En el caso del Parque acuático, el reclutamiento, selección y contratación se realiza a través del departamento de Talento Humano del GAD Municipal, con contratación al azar sin perfiles especiales para cada puesto y sin nominación de funciones estructuradas, por la falta de un organigrama para el parque acuático, y la nómina de empleados que laboran actualmente es la siguiente:

#### **Empleados del parque acuático Morete Puyu**

N°	NOMBRES	CARGO	EDAD	N.IVEL ACADÉMICO
1	Chari Nandar Walter Jose	Administrador	35	Bachiller
2	Zuares Casco Carmita de los Angeles	Recaudadora	36	Bachiller
3	Medina Mejia Nora Natalia	Recaudadora	36	Bachiller
4	Guaman Puma Juan Carlos	Técnico	36	Bachiller
5	Cedeño Mayorga Darwin Ufredo	Salvavidas	36	Bachiller
6	Charco Pasochoa David Henry	Salvavidas	24	Bachiller
7	Coral Haro Carmita Isabel	Canastillas	43	Bachiller
8	Ortiz Nuñez Serberion Ermiso	Sauna	43	Primaria
9	Coca Pazmiño Fausto Danilo	Limpieza	37	Bachiller
10	Aldaz Aldaz LLaqueline	Limpieza	43	Bachiller

**Fuente:** Dirección de Turismo y Ambiente GAD Municipal Pastaza (2012)

**Elaborado por:** David Lozano

Además, existe el área de Alimentación y el área Ventas, las personas que trabajan aquí son particulares, es decir, no pertenecen al parque acuático, ellos arriendan los locales y trabajan por su cuenta.

Analizando este documento y comparándolo con el personal actual del Parque acuático, deberían estar trabajando un total de veinte y seis personas. Según el inventario de recursos humanos realizado y la información brindada por el Administrador, se identificó que actualmente existe un total de diez trabajadores. Además, este documento no ha sido socializado con los trabajadores, de manera que ellos no tienen conocimiento de todas las funciones que están escritas en el mismo.

En base a lo planteado anteriormente se concluye que el Departamento de Turismo, que es la Dirección encargada del parque, plantear fortalezas administrativas, teniendo debilidades económicas y de personal, en especial que labora en el parque acuático, siendo una amenaza la mala administración existente en el mismo.

#### **b. Escenario producto o servicio**

El parque acuático Morete Puyu nace como iniciativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Pastaza, el cual ha sido concebido como una iniciativa pública para recibir a los turistas nacionales y extranjeros que visitan el cantón Pastaza, y de esta manera impulsar el turismo local y de la zona urbana de la ciudad de Puyo, constituyéndose en uno de los atractivos recreacionales más importantes de la provincia de Pastaza y del sector central de la Amazonía.

La gran acogida que brinda la provincia de Pastaza y la diversidad de atractivos naturales y culturales que ofrece promete alternativas para los turistas que llegan a la ciudad de Puyo, encontrándose con la primera opción de diversión y recreación para los turistas al parque acuático Morete Puyu, ya que está ubicado a pocos pasos del terminal terrestre de la ciudad de Puyo.

El parque acuático está rodeado de todos los servicios turísticos necesarios para los visitantes, tales como hoteles, restaurantes, bares, tiendas de artesanías, centros de

recreación, almacenes, farmacias, entre otros que se encuentran muy cercanos al parque.

Es un atractivo de tipo recreacional donde se puede distraer en piscinas de olas, de clavado, nado, para niños y con toboganes, en un ambiente diseñado en armonía con el entorno natural de la ciudad de Puyo. Está ubicado junto al terminal terrestre a pocos pasos de la Av. Alberto Zambrano en el denominado complejo Libertad o ahora Morete Puyo, que además ofrece canchas de vóley, básquet, tenis, índor y juegos infantiles totalmente gratis.

En este lugar se puede distraer, relajarse y disfrutar de un ambiente de playa en el centro de la ciudad de Puyo, además de tomar sol y disfrutar de la variedad de piscinas que ofrece el parque; además de tener la oportunidad de fotografiarse y pasar en familia, ya que es un lugar acogedor apto para todo público.

A pesar de su riqueza turística, ninguna operadora de turismo de la ciudad de Puyo ofertan actividades de recreación que incluyan la visita al parque acuático Morete Puyo, además no cuenta con un plan de contingencia en caso de emergencia, teniendo déficit en señalización turística.

Internamente el parque carece de seguridad para el turista en el tema de pisos, ya que son demasiado resbalosos, así como la baja calidad en el servicio, ya que el restaurante carece del mismo, continuando con la falta de personal calificado, ya que no cuentan con personal con perfiles aptos para las funciones y servicios necesarios en el mismo.

Finalmente la falta de inversión en las necesidades e impulso del parque ha ocasionado un estancamiento en el tema de remodelación, ampliación y mejoramiento de su infraestructura, así como en los productos, generando de esta manera que los turistas no regresen.

### **c. Escenario de Mercadeo**

La actividad turística que se genera en este lugar desde un inicio fue apoyada por el GAD cantonal de Pastaza, y en la actualidad sigue siendo financiado totalmente por esta institución pública. Son ellos quienes han invertido en el centro y se han mantenido en el mercado, teniendo inconvenientes con los cambios de administración política que se genera cada cuatro años, siendo una fortaleza para el turismo urbano de Pastaza y manteniendo fuerte en el mercado nacional.

La oferta se caracteriza por las instalaciones y los servicios del parque como son las piscina semi olímpica, dos toboganes, una piscina para niños, una piscina de olas, juegos infantiles acuáticos, áreas verdes y de recreación, bar, sauna, hidromasaje, baños, venta de flotadores, servicio de vestidores que ayudan a que el turista disfrute de un momento en familia.

La demanda en su mayoría está caracterizada por el turista nacional y local, quienes disfrutan de todos los servicios del parque, son visitantes que viajan un fin de semana y prefieren relajarse en las piscinas más que un ambiente natura, de la misma manera la mayor parte de visitantes al parque son grupos de familia, con los niños, que son quienes más disfrutan del parque, a su vez existen también turistas nacionales que se encuentran a distancias cortas de la ciudad de Puyo por lo que únicamente viajan por un día a la ciudad, disfrutan del parque, una comida en la ciudad y retornan a su lugar de origen.

La venta del parque acuático se la realizó en un inicio de su creación con publicad agresiva, así como coincidió con la apertura de carreteras de primer orden hacia la ciudad de Puyo donde la mayor parte de visitantes conocieron el parque y fue ganando fama de la mejor herramienta de publicidad como es el mensaje directo de boca en boca, el mismo que se ha mantenido hasta la actualidad, sin embargo se manera la página del GAD municipal de Pastaza donde se promociona el parque conjuntamente con los demás atractivos del Cantón Pastaza, por lo que ya no existe mayor promoción en la actualidad, ya que por la falta de inversión no se han ampliado ni mejorado sus instalaciones.

En lo que respecta a los productos del parque se tiene la creencia errónea de que el parque se mantiene y vende solo dejando de lado la gestión y comercialización del producto turístico, teniendo además la ausencia de un plan de marketing que permita potencializar el parque acuático.

**d. Investigación y Desarrollo**

En este lugar se desarrollan actividades exclusivamente de recreación y distracción desde sus inicios de funcionamiento, hasta la presente fecha no se han realizado cambios o remodelaciones en las instalaciones, tampoco en la parte operativa debido a la falta de una planificación por parte de la Administración.

En cuanto a los precios se observa modificaciones de la siguiente manera:

**Precios para el ingreso al Parque Acuático Morete Puyu**

<b>AÑO</b>	<b>PRECIO</b>
<b>2005-2008</b>	\$2.00 Adultos, \$1.00 niños
<b>2009-2011</b>	\$3.00 Adultos, \$2.00 niños
<b>2012-2013</b>	\$5.00 Adultos, \$3.00 niños

**Fuente:** Dirección de Turismo y Ambiente GAD Municipal Pastaza (2012)

**Elaborado por:** David Lozano

Observando estos datos se puede mencionar que los precios han ido cambiando con los años debido a la regularización económica del país y el nivel económico de los visitantes.

No se evidencian registros de trabajos de investigación en el área ambiental, tampoco se registra otro tipo de investigación en áreas que podrían beneficiar la principal actividad del Parque como es la turística, pues es importante resaltar que día a día el mundo va cambiando.

El parque no cuenta con un plan de capacitación por competencias de los empleados, ya que la falta de inyección de recursos no lo permite, al igual que tampoco existen remodelaciones o inversiones para la ampliación del mismo. Al contrario se ha

reducido el personal de un total de 26 trabajadores que se muestra en el plan estratégico de la Dirección de Turismo y Ambiente del GAD Municipal Pastaza, en la actualidad existen 10 trabajadores que se listaron anteriormente, debido a la falta de presupuesto para el Parque.

**e. Finanzas**

El parque acuático es un proyecto autosustentable a largo plazo, siendo necesario el fortalecimiento del personal que labora en el parque, el mismo que se encuentra limitado por la falta de financiamiento que se le da a la actual administración del parque.

La entrada a este lugar actualmente tiene un costo de 5 USD las personas adultas, 3 USD los niños y personas de la tercera edad. Generando ingresos sobre los 300000 dólares anuales, con los que se mantiene el parque y el personal que labora en el mismo.

Es por la falta de recursos económicos que maneja el parque, que no se contrata personal técnico para laborar en la administración del parque, dejando en segundo plano la necesidad de perfiles de acuerdo a cada función que requiere el manejo del parque, de la misma manera los recursos económicos son los limitantes para mejorar el parque con nuevos escenarios, solamente existe un ingreso económico por parte del Municipio para cubrir gastos de mantenimiento del Parque.

En cuanto al personal se puede decir que se ha reducido por falta de presupuesto, ya que es muy limitado y es específicamente enfocado al mantenimiento.

**4.1.3 Matriz FODA**  
**Cuadro N° 15 FODA**

<b>FACTORES INTERNOS</b>		
<b>ESCENARIOS</b>	<b><u>FORTALEZAS</u></b>	<b><u>DEBILIDADES</u></b>
<b>Gerencial</b>	1. Instalaciones adecuadas para atender a los turistas 2. Empleados del parque acuático comprometidos con su trabajo	1. Escasa organización interna del parque acuático 2. No cuentan con una organización adecuada 3. Ineficiente capacidad de negociación con aliados, tarifas, entre otros. 4. Escasa planificación del parque 5. No existe buena articulación entre el Departamento de turismo y la administración del parque acuático Morete Puyu.
	3. Principal atractivo turístico de Puyo 4. El parque Posee de alternativas para toda la familia 5. El Poseedores de infraestructura adecuada para la práctica del turismo recreacional	6. No cuentan con un plan de contingencia en caso de emergencia 7. Pisos resbalosos en el interior del parque - seguridad 8. Baja calidad en el servicio 9. Falta de personal calificado
<b>Mercadeo</b>	6. Participación activa en ferias turísticas 7. Ejecución de convenios de cooperación 8. Información de primera mano en los Itur de la ciudad sobre el parque. 9. Posicionamiento en el mercado	10 Débil gestión y comercialización del producto turístico 11. Inexistencia de un plan de marketing
<b>Investigación y Desarrollo</b>	10. Continua renovación y mantenimiento del parque	12. No cuentan con un plan anual de capacitaciones por competencias de los empleados
<b>Finanzas</b>	11. Proyecto autosustentable a largo plazo	13. Escaso personal técnico para laborar en la administración del parque. 14. Falta de financiamiento para mejorar el parque 15. Falta de financiamiento para contratar profesionales en cada área que necesita el parque

## FACTORES EXTERNOS

	<u>OPORTUNIDADES</u>	<u>AMENAZAS</u>
<b>Social</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Interés de apoyo por parte de la actual autoridad Municipal</li> <li>2. Apertura de vías de comunicación a nivel provincial y nacional</li> <li>3. Construcciones de sub- centros de salud cercanos al parque</li> <li>4. Presencia de medios de comunicación que apoyan el turismo local</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No cuentan con un buen sistema de alcantarillado.</li> <li>2. No cuentan con sistema de purificación de agua</li> <li>3. Déficit de infraestructura educativa</li> <li>4. Escasa señalización turística.</li> </ol>
<b>Político</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Apoyo del GAD cantonal de Pastaza</li> <li>6. PLANDETUR 2020 (soporte técnico, capacitación y promoción)</li> <li>7. Convenio de cooperación del GAD cantonal de Pastaza y la Dirección del Mintur provincial.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Falta de estabilidad y decisión política con respecto al tema del manejo del parque acuático.</li> </ol>
<b>Económico</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>8. Apoyo financiero y técnico por parte de la municipalidad</li> <li>9. Posibilidad de expansión y competir con parques a nivel nacional</li> <li>10. Actividades económicas y artesanales cercanas al parque.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. El GAD cantonal no invierte totalmente el dinero en el desarrollo turístico, en especial en el turismo urbano de Puyo.</li> <li>7. Falta de explotación en el sector Turístico la modalidad del turismo recreacional</li> </ol>
<b>Cultural</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>11. Interculturalidad cantonal</li> <li>12. Presencia de siete nacionalidades indígenas</li> <li>13. Identidad cultural</li> </ol>	
<b>Ambiental</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>14. Afluencia de turistas nacionales y extranjeros, por la biodiversidad natural y cultural presentes en la provincia de Pastaza.</li> <li>15. Acceso al parque en excelentes condiciones.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>8. Contaminación petrolera</li> <li>8. Impacto sobre el medio natural con las construcciones.</li> <li>9. Inadecuado manejo de desechos sólidos</li> <li>10. Inadecuada aplicación de las leyes y políticas ambientales (contaminación del suelo, deforestación)</li> </ol>

**Fuente:** Trabajo de Campo

**Elaborado por:** Lozano Jimbo David Israel

**Cuadro N° 16 Matriz MEFI**

N°	FACTOR INTERNO CLAVE	PONDERACIONES	CALIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO MORETE PUYU
<b>FORTALEZAS</b>				
2	Instalaciones adecuadas para atender a los turistas	0,06	4	0,24
3	Empleados del parque acuático comprometidos con su trabajo	0,03	4	0,12
4	El parque Posee de alternativas para toda la familia	0,07	4	0,28
6	Poseedores de infraestructura adecuada para la práctica del turismo recreacional	0,04	4	0,16
7	Participación activa en ferias turísticas	0,01	3	0,03
8	Ejecución de convenios de cooperación	0,01	4	0,04
9	Información de primera mano en los Itur de la ciudad sobre el parque.	0,04	4	0,16
10	Posicionamiento en el mercado	0,04	4	0,16
11	Continua renovación y mantenimiento del parque	0,01	3	0,03
12	Proyecto autosustentable a largo plazo	0,02	4	0,08
<b>DEBILIDADES</b>				
13	Escasa organización interna del parque acuático sin misión y visión	0,08	1	0,08
14	Falta de un modelo de estructura organizacional	0,08	1	0,08
15	Ineficiente capacidad de negociación con aliados, tarifas, entre otros.	0,01	2	0,02
16	Escasa planificación del parque	0,05	2	0,1
17	No existe buena articulación entre el Departamento de turismo y la administración del parque acuático Morete Puyu.	0,06	2	0,12
18	No cuentan con un plan de contingencia en caso de emergencia	0,01	2	0,02
19	Pisos resbalosos en el interior del parque - seguridad	0,06	2	0,12
20	Baja calidad en el servicio	0,04	2	0,08
21	Falta de personal calificado	0,05	1	0,05
22	Débil gestión y comercialización del producto turístico	0,01	2	0,02
23	Inexistencia de un plan de marketing	0,01	2	0,02
24	No cuentan con un plan anual de capacitaciones por competencias de los empleados	0,03	1	0,03
25	Escaso personal técnico para laborar en la administración del parque.	0,03	1	0,03
26	Falta de financiamiento para mejorar el parque	0,02	1	0,02
27	Falta de financiamiento para contratar profesionales en cada área que necesita el parque	0,06	2	0,12
<b>SUBTOTAL</b>				
<b>TOTAL</b>		<b>1</b>		<b>2,47</b>

**PONDERACIÓN:** 0.0 sin importancia hasta 1.0 de gran importancia

**CALIFICACIÓN:** Debilidad Mayor (1) Debilidad menor (2)  
Fortaleza menor (3) Fortaleza Mayor (4)

**Fuente:** Trabajo de Campo

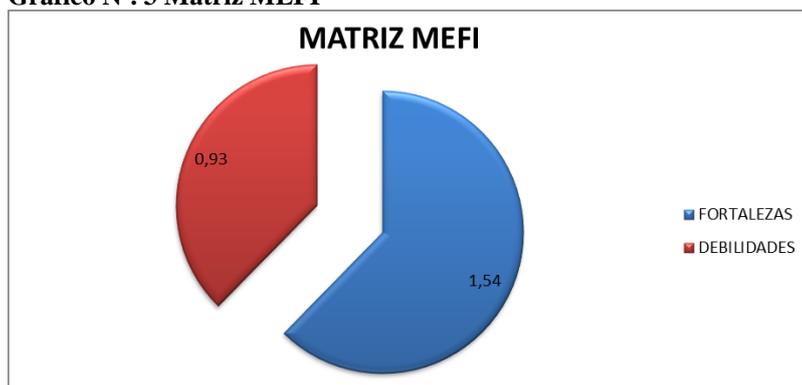
**Elaborado por:** Lozano Jimbo David Israel

#### 4.1.3.1 Calificación Análisis de la Matriz (MEFI)

El resultado de esta matriz la cual tiene un resultado de 2,47 quiere decir que se encuentra en un estado débil por debajo de la media nominal, lo cual representa una gran debilidad en la organización interna. Pues se demuestra según la Matriz que en el parque acuático Morete Puyu del cantón Pastaza las fortalezas pueden ser mejoradas, mismas que utilizadas hasta el momento han tenido un desempeño estable en el desarrollo y fomento del turismo, pero aún debe haber algunas mejoras para reducir las debilidades y tener un mejor aprovechamiento de las fortalezas y de los recursos.

Este resultado demuestra que las fortalezas se destacan en áreas como Instalaciones adecuadas para atender a los turistas, alternativas para toda la familia, accesos en excelentes condiciones, Itur con información de primera mano, sin embargo se deben trabajar en la superación de algunas debilidades como organización interna del parque, planificación, articulación entre el Departamento de Turismo y la administración del parque, seguridad y la calidad en el servicio.

Gráfico N°. 3 Matriz MEFI



Fuente: Trabajo de Campo

Elaborado por: Lozano Jimbo David Israel

#### 4.1.3.2 Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE)

**Cuadro N° 17 Matriz MEFE**

N°	FACTOR EXTERNO CLAVE	PONDERACIONES	CALIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
<b>OPORTUNIDADES</b>				
1	Interés de apoyo por parte de la actual autoridad Municipal	0,07	4	0,28
2	Apertura de vías de comunicación a nivel provincial y nacional	0,07	4	0,28
3	Construcciones de sub- centros de salud cercanos al parque	0,02	3	0,06
4	Presencia de medios de comunicación que apoyan el turismo local	0,04	4	0,16
5	Apoyo del GAD cantonal de Pastaza	0,05	3	0,09
6	PLANDETUR 2020 (soporte técnico, capacitación y promoción)	0,04	4	0,16
7	Convenio de cooperación del GAD cantonal de Pastaza, consejo provincial y la Dirección del Mintur provincial.	0,03	3	0,09
8	Apoyo financiero y técnico por parte de la municipalidad	0,04	3	0,12
9	Posibilidad de expansión y competir con parques a nivel nacional	0,06	4	0,24
10	Actividades económicas y artesanales cercanas al parque	0,09	4	0,36
11	Interculturalidad cantonal	0,05	3	0,15
12	Presencia de siete nacionalidades indígenas	0,02	3	0,06
13	Identidad cultural	0,02	3	0,06
14	Afluencia de turistas nacionales y extranjeros, por la biodiversidad natural y cultural presentes en la provincia de Pastaza.	0,07	4	0,28
15	Acceso al parque en buenas condiciones	0,04	3	0,12
<b>AMENAZAS</b>				
15	No cuentan con un buen sistema de alcantarillado.	0,01	2	0,02
16	No cuentan con sistema de purificación de agua	0,02	1	0,02
17	Déficit de infraestructura educativa	0,01	2	0,02
18	Falta de estabilidad política con respecto al tema del manejo del parque acuático.	0,08	1	0,08
19	El GAD cantonal no invierte totalmente el dinero en el desarrollo turístico, en especial en el turismo urbano de Puyo.	0,08	1	0,08
20	Falta de explotación en el sector Turístico la modalidad del turismo recreacional	0,08	2	0,16
21	Contaminación petrolera	0,01	2	0,02
22	Impacto sobre el medio natural con las construcciones.	0,01	1	0,01
23	Inadecuado manejo de desechos sólidos	0,03	1	0,03
24	Inadecuada aplicación de las leyes y políticas ambientales (contaminación del suelo, deforestación)	0,02	1	0,02
<b>TOTAL</b>		<b>1</b>		<b>2,85</b>

Fuente: Trabajo de Campo

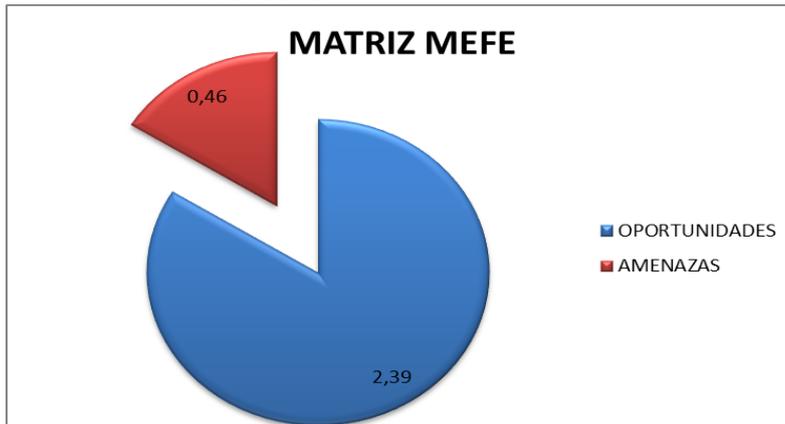
Elaborado por: Lozano Jimbo David Israel

#### 4.1.3.3 ANALISIS DE LA MATRIZ (MEFE)

La ponderación del resultado da un total de 2,85 lo cual quiere decir que la empresa se posesiona por encima de la media nominal, lo cual representa que existen oportunidades en el Cantón Pastaza que fortalecen el funcionamiento del Parque acuático con relación a las amenazas. Este resultado demuestra que el ambiente externo del Cantón Pastaza esta apropiado para realizar actividades futuras en el parque.

Se observa en el grafico estadístico que las amenazas se están haciendo a un lado para concentrarse claramente en las oportunidades que se debe enfocar y explotarlas para el desarrollo turístico del parque acuático Morete Puyu del cantón Pastaza.

Gráfico N°. 4 Matriz MEFE



Fuente: Trabajo de Campo

Elaborado por: Lozano Jimbo David Israel

#### 4.1.4 Matriz de estrategias FODA

En la Matriz FODA, se realiza el enfrentamiento de factores internos y externos, con el propósito de generar estrategias alternativas. Además es una importante herramienta de formulación de estrategias que conduce al desarrollo de cuatro tipos de estrategias: FO, DO, FA y DA.

### Matriz del perfil comparativo (MPC)

Nº	FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO	PONDERACIONES	CALIFICACIÓN MORETE PUYU	RESULTADO PONDERADO MORETE PUYU	CALIFICACIÓN PLANETA AZÚL	RESULTADO PONDERADO PLANETA AZÚL
1	Instalaciones adecuadas para atender a los turistas	0,06	4	0,24	4	0,24
2	Empleados del parque acuático comprometidos con su trabajo	0,03	4	0,12	4	0,12
3	El parque Posee de alternativas para toda la familia	0,07	4	0,28	4	0,28
4	El acceso al parque se encuentra en excelentes condiciones	0,06	4	0,24	4	0,24
5	Poseedores de infraestructura adecuada para la práctica del turismo recreacional	0,04	4	0,16	4	0,16
6	Participación activa en ferias turísticas	0,01	3	0,03	4	0,04
7	Ejecución de convenios de cooperación	0,01	4	0,04	4	0,04
8	Información de primera mano en los Itur de la ciudad sobre el parque.	0,04	4	0,16	4	0,16
9	Posicionamiento en el mercado	0,04	4	0,16	4	0,16
10	Continua renovación y mantenimiento del parque	0,01	3	0,03	4	0,04
11	Proyecto autosustentable a largo plazo	0,02	4	0,08	4	0,08
12	Escasa organización interna del parque acuático sin misión y visión	0,08	1	0,08	2	0,16
13	Falta de un modelo de estructura organizacional	0,08	1	0,08	2	0,16
14	Ineficiente capacidad de negociación con aliados, tarifas, entre otros.	0,01	2	0,02	2	0,02
15	Escasa planificación del parque	0,05	2	0,1	2	0,1
16	No existe buena articulación entre el Departamento de turismo y la administración del parque acuático Morete Puyu.	0,06	2	0,12	2	0,12
17	No cuentan con un plan de contingencia en caso de emergencia	0,01	2	0,02	2	0,02
18	Déficit de señalización turística.	0,01	2	0,02	2	0,02
19	Pisos resbalosos en el interior del parque - seguridad	0,06	2	0,12	2	0,12
20	Baja calidad en el servicio	0,04	2	0,08	2	0,08
21	Falta de personal calificado	0,05	1	0,05	2	0,1
22	Débil gestión y comercialización del producto turístico	0,01	2	0,02	2	0,02
23	Inexistencia de un plan de marketing	0,01	2	0,02	2	0,02
24	No cuentan con un plan anual de capacitaciones por competencias de los empleados	0,03	1	0,03	2	0,06
25	Escaso personal técnico para laborar en la administración del parque.	0,03	1	0,03	2	0,06
26	Falta de financiamiento para mejorar el parque	0,02	1	0,02	2	0,04
27	Falta de financiamiento para contratar profesionales en cada área que necesita el parque	0,06	2	0,12	2	0,12
<b>TOTAL</b>		<b>1</b>		<b>2,47</b>		<b>2,78</b>

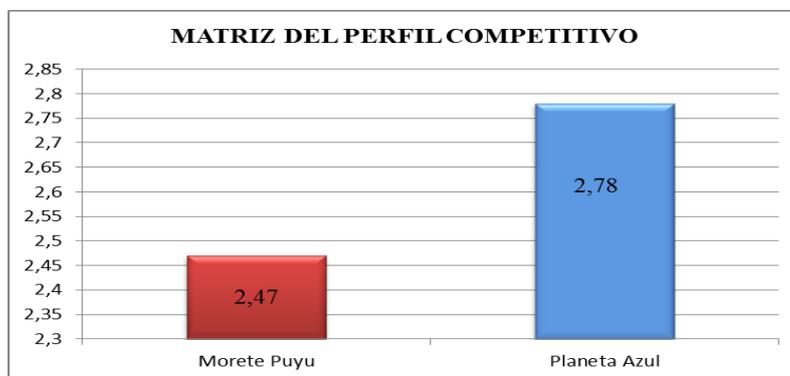
Fuente: Trabajo de Campo

Elaborado por: Lozano Jimbo David Israel

Para la Matriz del Perfil Comparativo se utilizó los factores clave identificados en la MEFI, que después de ser ponderados en la MPC indicó lo siguiente:

El parque acuático “Planeta Azul” con un resultado ponderado de 2,78 se posiciona por encima de la media nominal que es 2,50, por lo tanto, se puede decir que la empresa tiene un buen estado de equilibrio, es decir, que el parque tiene una buena organización interna a diferencia del Parque Acuático Morete Puyu que se posiciona por debajo de la media nominal con un resultado de 2,47 lo cual representa debilidad en su organización interna.

No obstante se debe considerar que el parque acuático Morete Puyu también tiene un resultado importante que debe ser considerado, ya que al solucionar los problemas identificados en cuanto a la administración y organización, estableciendo planificaciones estratégicas que le permitan mejorar su posición en el mercado. También se puede apreciar que el parque a pesar de ser uno de los más conocidos y visitados en la ciudad de Puyo, necesita mejorar sus instalaciones.



**Fuente:** Trabajo de Campo

**Elaborado por:** Lozano Jimbo David Israel

Por las razones expuestas se puede también determinar que el parque acuático Morete Puyu se encuentra en estado de debilidad, teniendo que fortalecer la organización interna del parque acuático con una misión y visión clara específica para el parque, así como también crear un modelo de estructura organizacional, que permita establecer las funciones del personal de manera clara, estableciendo además planes anuales de capacitaciones por competencias de los empleados o también en el caso del parque Morete Puyu para las actividades que realizan.

## MATRIZ DE PRIORIZACION DE FACTORES CLAVES

FODA		FORTALEZAS													DEBILIDADES										TOTAL				
		Instalaciones adecuadas	Empleados comprometidos	Alternativas para toda la familia	Infraestructura adecuada para recreación	Participación activa en ferias turísticas	Ejecución de convenios de cooperación	Información de primera mano en los Itur	Posicionamiento en el mercado	Continua renovación y mantenimiento	Conexión directa con el GAD de Pastaza	Constante crecimiento de la demanda	Proyecto autosustentable a largo plazo	Falta de estructura organizacional, misión y visión	Ineficiente capacidad de negociación	Escasa planificación del parque	Articulación entre el Dep. turismo y administrador	Pisos resbalosos en el interior	Baja calidad en el servicio	Falta de personal calificado	Débil gestión y comercialización	Inexistencia de un plan de marketing	No cuentan con un plan de capacitaciones	Escaso personal técnico		Falta de financiamiento para mejorar el parque	Falta de financiamiento en contratar profesionales		
OPORTUNIDADES	Interés de apoyo por parte de la actual autoridad Municipal	X	0	X	X	X	X	X	X	X	0	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	23	
	Apertura de vías de comunicación a nivel provincial y nacional	X	0	X	X	X	0	0	X	0	0	X	0	0	X	0	0	0	0	0	X	0	0	0	0	0	0	0	8
	Construcciones de sub- centros de salud cercanos al parque	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	X	X	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
	Presencia de medios de comunicación que apoyan el turismo local	0	0	0	X	X	X	X	X	0	0	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	0	0	0	0	16
	Apoyo del GAD cantonal de Pastaza	X	X	0	X	X	X	X	X	X	X	0	X	X	0	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	22	
	PLANDETUR 2020 (soporte técnico, capacitación y promoción)	0	X	0	0	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	22	
	Convenio de cooperación del GAD cantonal y la Dirección del Mintur provincial.	X	X	0	X	X	X	X	X	X	X	0	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	23	
	Apoyo financiero y técnico por parte de la municipalidad	X	X	0	X	X	X	X	X	X	X	0	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	23	
	Posibilidad de expansión y competir con parques a nivel nacional	0	X	X	X	X	0	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	23	
	Actividades económicas y artesanales cercanas al parque	0	0	X	0	X	0	0	X	0	0	X	X	X	X	0	0	0	0	0	X	X	0	0	0	0	0	9	
	Interculturalidad cantonal	0	0	X	0	0	0	0	0	0	0	X	0	X	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	
	Presencia de siete nacionalidades indígenas	0	0	X	0	X	0	0	0	0	0	0	X	0	X	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	
	Identidad cultural	0	0	X	0	0	0	0	0	0	0	X	0	X	0	X	0	0	0	X	0	X	0	0	0	0	0	6	
	Vías de Acceso en excelentes condiciones	0	0	X	X	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	X	X	0	0	0	0	0	4	
Afluencia de turistas nacionales y extranjeros.	X	0	0	X	0	0	X	X	0	0	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	19		
AMENAZAS	No cuentan con un buen sistema de alcantarillado.	X	0	X	X	0	0	0	0	X	0	0	0	X	X	X	X	X	0	X	0	0	0	0	X	0	12		
	No cuentan con sistema de purificación de agua	X	0	X	X	0	0	0	0	X	X	0	X	0	X	X	X	0	X	0	X	0	0	0	X	0	12		
	Déficit de infraestructura educativa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	X	0	0	0	0	0	1		
	Falta de estabilidad y decisión política con respecto al manejo del parque acuático	X	X	0	X	X	X	0	0	0	X	0	X	X	X	X	0	X	X	0	X	X	X	X	X	X	X	19	
	El GAD cantonal no invierte totalmente el dinero en el desarrollo turístico.	X	X	0	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	0	X	X	0	0	X	X	X	X	X	X	X	X	21	
	Falta de explotación en el sector Turístico la modalidad del turismo recreacional	0	0	X	0	X	X	X	X	0	X	X	X	X	0	X	X	0	0	X	0	X	X	X	X	X	X	17	
	Contaminación petrolera	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	Impacto sobre el medio natural con las construcciones.	X	0	0	X	0	0	0	0	0	X	0	0	0	X	0	X	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6		
	Inadecuado manejo de desechos sólidos	X	0	0	X	0	0	0	0	X	X	0	0	X	0	X	X	X	X	X	X	0	0	X	X	0	13		
	Escasa señalización turística	0	0	0	0	0	0	0	X	0	X	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	X	0	0	0	0	3		
Inadecuada aplicación de las leyes y políticas ambientales.	0	0	0	X	0	X	0	0	0	X	X	0	X	0	X	X	X	X	X	0	X	X	X	X	X	X	15		
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>16</b>	<b>13</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>18</b>	<b>12</b>	<b>17</b>	<b>16</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>17</b>	<b>16</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>11</b>				

Fuente: Trabajo de Campo  
Elaborado por: David Lozano

## Matriz de estrategias FODA

FODA	FORTALEZAS (F)		DEBILIDADES (D)		
	1. Vías de acceso de primer orden al parque acuático		1. Falta de un modelo de estructura organizacional, sin misión y visión		
	2. Instalaciones adecuadas para atender a los turistas		2. Ineficiente capacidad de negociación con aliados, tarifas, entre otros.		
	3. Empleados del parque acuático comprometidos con su trabajo		3. Escasa planificación del parque		
	4. El parque Posee de alternativas para toda la familia		4. No existe buena articulación entre el Departamento de turismo y la administración del parque acuático Morete Puyu.		
	5. El acceso al parque se encuentra en excelentes condiciones		5. Déficit de señalización turística.		
	6. Poseedores de infraestructura adecuada para la práctica del turismo recreacional		6. Pisos resbalosos en el interior del parque - seguridad		
	7. Participación activa en ferias turísticas		7. Baja calidad en el servicio		
	8. Ejecución de convenios de cooperación		8. Falta de personal calificado		
	9. Información de primera mano en los Itur de la ciudad sobre el parque.		9. Débil gestión y comercialización del producto turístico		
	10. Posicionamiento en el mercado		10. Inexistencia de un plan de marketing		
	11. Continua renovación y mantenimiento del parque		11. No cuentan con un plan anual de capacitaciones por competencias de los empleados		
	12. Conexión directa con el GAD de Pastaza		12. Escaso personal técnico para laborar en la administración del parque.		
	13. Constante crecimiento de la demanda		13. Falta de financiamiento para mejorar el parque		
	14. Proyecto autosustentable a largo plazo		14. Falta de financiamiento para contratar profesionales en cada área que necesita el parque		
OPORTUNIDADES (O)		ESTRATEGIAS (FO)		ESTRETEGIAS (DO)	
1. Interés de apoyo por parte de la actual autoridad Municipal		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buscar convenios con la Universidad Estatal Amazónica para que efectúe Estudios e investigaciones relacionadas al turismo urbano del cantón Pastaza. (F6, F8, F12, F13, O1, O5, O7, O8)</li> <li>• Elaborar ordenanzas que mejores el financiamiento para el manejo del parque (F12, F14, O1, O5, O6, O7, O8)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración de talleres de capacitación y fortalecimiento continuo en temas referentes a planificación, organización y servicio al cliente. (D3, D4, D7, D8, D11, D12, O1, O5, O6, O7, O8)</li> <li>• Diseño y elaboración de proyectos para el mejoramiento y ampliación del parque a través de créditos. (D5, D6, D10, D13, O1, O5, O7, O8, O9)</li> <li>• Incrementar la promoción y publicidad del sector urbano por medio de las operadoras turísticas. (D2, D9, D10, O4, O6, O7, O14)</li> <li>• Direccionar las actividades internas del parque de acuerdo a los perfiles profesionales del personal que labora en el mismo. (D3, D4, D8, D12, D14, O1, O5, O8, O9)</li> <li>• Diseñar e implementar un modelo de estructura organizacional, con misión y visión propias del parque. (D1, D3, D10, O1, O5, O6, O7, O8)</li> <li>• Elaborar un Plan de Marketing. (D1, D3, D10, O1, O5, O6, O7, O8, O9)</li> </ul>		
2. Apertura de vías de comunicación a nivel provincial y nacional					
3. Construcciones de sub- centros de salud cercanos al parque					
4. Presencia de medios de comunicación que apoyan el turismo local					
5. Apoyo del GAD cantonal de Pastaza					
6. PLANDETUR 2020 (soporte técnico, capacitación y promoción)					
7. Convenio de cooperación del GAD cantonal de Pastaza y la Dirección del Mintur provincial.					
8. Apoyo financiero y técnico por parte de la municipalidad					
9. Posibilidad de expansión y competir con parques a nivel nacional					
10. Actividades económicas y artesanales cercanas al parque					
11. Interculturalidad cantonal					
12. Presencia de siete nacionalidades indígenas					
13. Identidad cultural					
14. Afluencia de turistas nacionales y extranjeros, por la biodiversidad natural y cultural presentes en la provincia de Pastaza.					
AMENAZAS (A)		ESTRATEGIAS (FA)		ESTRATEGIAS (DA)	
1. No cuentan con un buen sistema de alcantarillado.		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Elaborar propuestas de turismo recreacional para el cantón Pastaza. (F8, F10, F12, F13, F14, A6)</li> <li>○ Buscar alianzas estratégicas con el ministerio de Turismo para el fortalecimiento técnico del parque. (F8, F10, F12, F14, A5, A6)</li> <li>• Coordinar con el sector turístico para impulsar el turismo urbano en Puyo. (F4, F7, F8, F10, F12, F13, F14, A4, A5, A6)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar políticas públicas que permitan definir estrategias económicas para la administración del parque. (D1, D3, D4, D10, D13, D14, A4, A5)</li> <li>• Realizar acciones de promoción sostenida que permitan superar la estacionalidad de la demanda, priorizando la baja temporada. (D1, D3, D4, D8, D10, D12, A4, A5)</li> <li>• Elaborar Misión y visión del parque acuático Morete Puyu. (D1, D3, D10, A4)</li> <li>• Elaborar e implementar el Organigrama funcional del parque. (D1, D3, D9, D10, D12, D14, A4, A5, A6)</li> </ul>		
2. No cuentan con sistema de purificación de agua					
3. Déficit de infraestructura educativa					
4. Falta de estabilidad y decisión política con respecto al tema del manejo del parque acuático.					
5. El GAD cantonal no invierte totalmente el dinero en el desarrollo turístico, en especial en el turismo urbano de Puyo.					
6. Falta de explotación en el sector Turístico la modalidad del turismo recreacional					
7. Contaminación petrolera					
8. Impacto sobre el medio natural con las construcciones.					
9. Inadecuado manejo de desechos sólidos					
10. Inadecuada aplicación de las leyes y políticas ambientales (contaminación del suelo, deforestación)					

Fuente: Trabajo de Campo

Elaborado por: Lozano Jimbo David Israel

#### **4.1.5 Resumen de estrategias**

##### **Estrategias FO**

**FO1.-** Buscar convenios con la Universidad Estatal Amazónica para que efectúe Estudios e investigaciones relacionadas al turismo urbano del cantón Pastaza. (F6, F8, F12, F13, O1, O5, O7, O8)

**FO2.-** Elaborar ordenanzas que mejoren el financiamiento para el manejo del parque (F12, F14, O1, O5, O6, O7, O8)

##### **Estrategias DO**

**DO1.-** Elaboración de talleres de capacitación y fortalecimiento continuo en temas referentes a planificación, organización y servicio al cliente. (D3, D4, D7, D8, D11, D12, O1, O5, O6, O7, O8)

**DO2.-** Diseño y elaboración de proyectos para el mejoramiento y ampliación del parque a través de créditos. (D5, D6, D10, D13, O1, O5, O7, O8, O9)

**DO3.-** Incrementar la promoción y publicidad del sector urbano por medio de las operadoras turísticas. (D2, D9, D10, O4, O6, O7, O14)

**DO4.-** Direccionar las actividades internas del parque de acuerdo a los perfiles profesionales del personal que labora en el mismo. (D3, D4, D8, D12, D14, O1, O5, O8, O9)

**DO5.-** Diseñar e implementar un modelo de estructura organizacional, con misión y visión propias del parque. (D1, D3, D10, O1, O5, O6, O7, O8)

**DO6.-** Elaborar un Plan de Marketing. (D1, D3, D10, O1, O5, O6, O7, O8, O9)

## **Estrategias FA**

**FA1.-** Elaborar propuestas de turismo recreacional para el cantón Pastaza. (F8, F10, F12, F13, F14, A6)

**FA2.-** Buscar alianzas estratégicas con el ministerio de Turismo para el fortalecimiento técnico del parque. (F8, F10, F12, F14, A5, A6)

**FA3.-** Coordinar con el sector turístico para impulsar el turismo urbano en Puyo. (F4, F7, F8, F10, F12, F13, F14, A4, A5, A6)

## **Estrategias DA**

**DA1.-** Generar políticas públicas que permitan definir estrategias económicas para la administración del parque. (D1, D3, D4, D10, D13, D14, A4, A5)

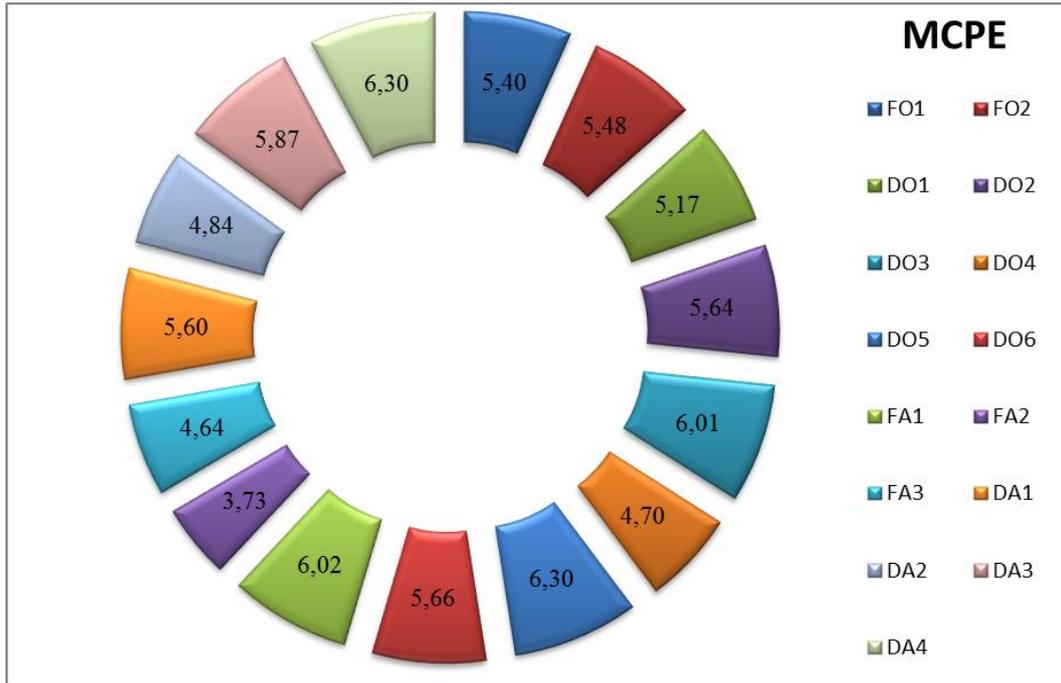
**DA2.-** Realizar acciones de promoción sostenida que permitan superar la estacionalidad de la demanda, priorizando la baja temporada. (D1, D3, D4, D8, D10, D12, A4, A5)

**DA3.-** Elaborar Misión y visión del parque acuático Morete Puyo. (D1, D3, D10, A4)

**DA4.-** Elaborar e implementar el Organigrama funcional del parque. (D1, D3, D9, D10, D12, D14, A4, A5, A6)







**Fuente:** Trabajo de Campo  
**Elaborado por:** Lozano Jimbo David Israel

Dentro de esta importante etapa, las decisiones apropiadas son importantes en torno al desarrollo eficiente del parque acuático Morete Puyu como se lo indica en la matriz cuantitativa de planificación estratégica (MCPE), las estrategias obtenidas desde la matriz DO-FA están cotejando con los factores organizacionales y de entorno como datos críticos de éxito; 15 estrategias obtenidas en función de los objetivos, de las cuales con la puntuación más alta corresponden a: DO5 y DA4 con un valor de 6,30, seguido FA1 con un valor 6,02, DO3 con 6,01, DA3 con 5,87, DO6 con un puntaje de 5,66, DO2 con 5,64, DA1 con 5,60, FO2 con 5,48, FO1 tiene 5,40, DO1 con 5,17, DA2, con 4,84, DO4 con 4,70, FA3 con 4,64 y finalmente FA2 con un puntaje de 3,73. Lectura que sugiere tomar las decisiones apropiadas en función de la valoración y la realidad del ambiente del parque acuático Morete Puyu.

#### 4.1.6 Formato de la encuesta aplicada a los empleados y trabajadores del parque acuático

La Encuesta realizada para determinar las condiciones de trabajo, protección e higiene de los empleados y trabajadores del parque acuático, se encuentra en el Anexo N.1, para el desarrollo de un modelo de estructura organizacional que mejore el desempeño laboral en el que el parque acuático morete Puyu del cantón Pastaza se desarrolla en la actualidad.

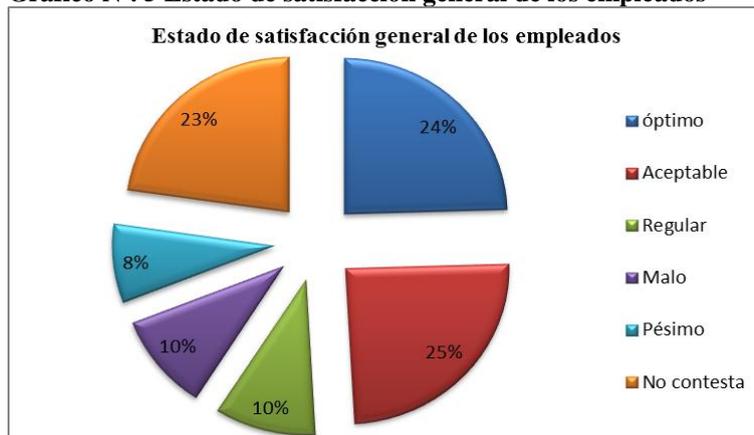
**Cuadro N° 18 Condiciones de Trabajo, protección e higiene del Parque acuático**

Condición o Protección	óptimo	Aceptable	Regular	Malo	Pésimo	No contesta	TOTAL
Iluminación	3	3	1	1	0	2	10
Ruido	3	2	3	1	0	1	10
Ventilación	5	4	0	1	0	0	10
Limpieza	7	2	1	0	0	0	10
Servicios Higiénicos	4	5	0	0	0	1	10
Comida	3	2	1	1	1	2	10
Temperatura	2	4	1	2	0	1	10
Atención Médica	2	1	0	4	1	2	10
Polvo en el Aire	1	2	1	2	1	3	10
Bebedores	0	4	0	2	2	2	10
Protección Individual	2	2	1	1	3	1	10
Protección a equipos	3	2	1	1	3	0	10
Extintores de fuego	3	3	1	0	1	2	10
Merienda	1	2	0	2	2	3	10
Taquillas	1	2	0	0	1	6	10
Descansos establecidos	2	0	3	1	0	4	10
Ropa de trabajo	1	4	2	1	0	2	10
Instrumentos laborales	3	3	2	0	0	2	10
Mesa de trabajo	0	2	1	1	2	4	10
Equipo de trabajo	2	4	3	0	0	1	10
Pañol	0	0	0	0	1	9	10
Horario de trabajo	6	1	0	1	0	2	10
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>54</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>18</b>	<b>50</b>	<b>220</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>24,5</b>	<b>24,5</b>	<b>10,0</b>	<b>10,0</b>	<b>8,2</b>	<b>22,7</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Encuesta estructurada aplicada a los empleados del parque acuático Morete Puyu

**Elaborado por:** Lozano Jimbo David Israel

**Gráfico N°. 5 Estado de satisfacción general de los empleados**



**Fuente:** Encuesta estructurada aplicada a los empleados del parque acuático Morete Puyu

**Elaborado por:** Lozano Jimbo David Israel

Únicamente el 24% respondió que es óptimo, teniendo al 25% que trabaja porque necesita el trabajo y menciona que es aceptable y un 23% que prefiere no contestar para evitarse problemas como ellos mismo lo mencionaron, identificándose un 8% que lo califica de pésimo, un 10% de malo, y otro 10% de regular. Esto muestra la necesidad de trabajar en estos temas que mantienen descontentos a l mayoría de empleados y trabajadores del parque y que además están perjudicando al adecuado funcionamiento del mismo, y calificando como una amenaza del parque si no se toma medidas correctivas con respecto a la problemática identificada en torno a los mismos trabajadores y empleados del parque.

**Cuadro N° 19 Clima Organizacional del Parque Acuático**

Clima Organizacional	ACTUAL							TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	
Cordialidad y apoyo entre los miembros del parque	2	1	2	2	1	0	2	10
La satisfacción como característica	0	0	0	2	2	3	3	10
Respeto a la crítica y estímulo a los trabajadores	1	0	0	2	4	1	2	10
Tareas, actividades y objetivos con niveles de exigencia	1	0	1	1	1	3	3	10
Estructura organizacional en el parque	1	2	0	2	1	1	3	10
Responsabilidad de los miembros	1	0	0	1	0	1	7	10
La organización permite desarrollar el potencial de sus empleados	1	0	0	0	3	2	4	10
Motivación por el trabajo	1	0	0	2	1	2	4	10
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>28</b>	<b>80</b>

**Fuente:** Encuesta estructurada aplicada a los empleados del parque acuático Morete Puyu

**Elaborado por:** Lozano Jimbo David Israel

**Gráfico N°. 6 Satisfacción sobre el clima organizacional**



**Fuente:** Encuesta estructurada aplicada a los empleados del parque acuático Morete Puyu

**Elaborado por:** Lozano Jimbo David Israel

El clima Organizacional del Parque Acuático es muy importante, ya es este el que permite el adecuado manejo y funcionamiento del mismo. Los resultados muestran que el 35% que lo califica de excelente, con un 16% de muy bueno, otro 16% de bueno, un 15% de regular, y un 10% de inaceptable, identificando diversidad de criterios, que van de mayor a menor, calificando no de muy buena manera la organización interna del parque, siendo una debilidad del mismo, ya que si no se cuenta con un clima organizacional satisfactorio para todos, el funcionamiento del parque siempre será mediocre.

**Cuadro N° 20 Administración por objetivos de cada empleado**

Administración por objetivos de los empleados	VALORACIÓN							TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	
Nivel de participación por objetivos	0	0	0	1	0	1	8	10
Nivel de comunicación empleado - jefe	0	0	0	0	3	0	7	10
Nivel de energías grupales para la resolución de conflictos	0	0	0	1	2	2	5	10
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>20</b>	<b>30</b>

**Fuente:** Encuesta estructurada aplicada a los empleados del parque acuático Morete Puyu

**Elaborado por:** Lozano Jimbo David Israel

**Gráfico N°. 7 Administración por objetivos de los empleados**



**Fuente:** Encuesta estructurada aplicada a los empleados del parque acuático Morete Puyu

**Elaborado por:** Lozano Jimbo David Israel

Finalmente en el análisis interno del parque se analizó la administración por objetivos de cada empleado, teniendo al 67% que se califica con excelencia, un 17% bueno, un 10% muy bueno y un 6% regular. Estos datos destacan la autoestima y la visión que cada empleado tiene con respecto al trabajo que realiza, que según los datos anteriores trabajan de acuerdo a lo que ellos consideran correcto, mas no a un plan organizacional establecido para cada uno de los puestos que ocupan.

En conclusión los resultados generales muestran diversidad de criterios con respecto, al clima organizacional, siendo un factor a analizar, ya que no todos se encaminan en un solo punto de vista, siendo los empleados quienes consideran que realizan un trabajo de excelencia, pero que no poseen una buena administración en el parque, ya que el estado de satisfacción general de los empleados está en un punto medio.

#### 4.1.7 Análisis de las entrevistas

##### Cuadro N° 21 Preguntas de entrevista

1. ¿Qué es para usted el Organigrama estructural? (P1)
2. ¿Considera que la distribución adecuada de responsabilidades mejoraría el desempeño de los empleados y trabajadores del parque acuático Morete Puyu? ¿Por qué? (P2)
3. ¿Qué tipo de actividades está capacitado para desarrollar eficientemente? ¿Por qué? (P3)
4. ¿De acuerdo a su experiencia, es necesario implementar nuevas áreas de responsabilidad dentro del manejo del parque acuático? ¿Cuáles? y ¿Por qué? (P4)
5. ¿Cree usted que mejoraría la organización, el manejo y el servicio dentro del parque con la implementación de un organigrama de funciones? ¿Por qué? (P5)

**Fuente:** Trabajo de Campo

**Elaborado por:** Lozano Jimbo David Israel

#### 4.1.8 Análisis de las entrevistas de forma general

1. **¿Qué es para usted el Organigrama estructural? (P1):** Según el criterio de los 10 entrevistados que laboran en el parque acuático Morete Puyu existen muchas actividades que se desarrollan dentro del parque, pero desconocen exactamente que es el “organigrama estructural”, siendo que según las respuestas emitidas son las actividades que desarrollan. Lo que el administrador les dice que hagan, lo que la municipalidad propone para que se realice en el parque o simplemente desconocen lo que es, teniendo una falta de capacitación, información, organización y coordinación de actividades estructuradas.
2. **¿Considera que la distribución adecuada de responsabilidades mejoraría el desempeño de los empleados y trabajadores del parque acuático Morete Puyu? ¿Por qué? (P2):** Los 10 empleados entrevistados respondieron que sí, ya que mencionan que existen actividades improvisadas o que lo hacen porque se dan cuenta que hay algo pendiente, o que en ese momento les indican lo que tienen que hacer o no lo hacen ya que no cuentan con una distribución específica y adecuada de responsabilidades para los empleados y trabajadores del parque.
3. **¿Qué tipo de actividades está capacitado para desarrollar eficientemente? ¿Por qué? (P3):** En base a las respuestas de las entrevistas se tiene que solo el 50% de los entrevistados mencionó estar capacitado para desarrollar eficientemente las actividades que se le han asignado o se le asignan en su

momento, ya que necesitan el trabajo y hacen lo mejor que pueden en su trabajo, mientras el otro 50% cree necesitar capacitación, ya que se encuentran en los cargos por disposición arbitraria o no tienen conocimientos con respecto al trabajo que desempeñan.

4. **¿De acuerdo a su experiencia, es necesario implementar nuevas áreas de responsabilidad dentro del manejo del parque acuático? ¿Cuáles? y ¿Por qué? (P4):** Todos los entrevistados respondieron que si a la interrogante, ya que mencionaron que la distribución de tareas únicamente está distribuida en dos áreas bien marcadas como es la administración y la caja, que se encuentran descoordinadas y desorganizadas y los demás empleados desarrollan actividades en las piscinas directamente o en máquinas o aseo o vestidores o lo que se presente en su momento y disponga la administración.
  
5. **¿Cree usted que mejoraría la organización, el manejo y el servicio dentro del parque con la implementación de un organigrama de funciones? ¿Por qué? (P5):** Los 10 entrevistados desconocen lo que es un organigrama de funciones; sin embargo mencionan que es importante que se imponga una adecuada organización y distribución de funciones dentro del parque, con la finalidad de mejorar la calidad del servicio tanto físico del parque como la atención al turista que hace uso de las instalaciones y necesita ser atendido de la mejor manera de forma oportuna con calidad y calidez.

Concluyendo con los resultados de la entrevista se puede determinar que la mayor parte de los entrevistados considera que se desarrolle una estructura organizada en el parque, con la finalidad de distribuir equitativamente las funciones, y de esta manera trabajar organizadamente, además se identificó la falta de planificación y organización interna, existiendo un criterio generalizado en cuanto al tema.

#### 4.1.9 Análisis y tabulación de encuestas dirigida a visitantes

##### Pregunta N° 1

¿Cómo percibe usted la organización del personal del parque acuático?

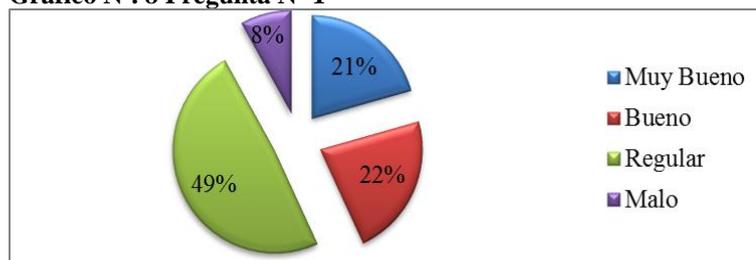
**Cuadro N° 22 Organización del personal del parque acuático**

ASPECTOS	Cantidad	%
Muy Bueno	79	21
Bueno	86	22
Regular	187	49
Malo	31	8
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas a turistas que visitan el parque acuático

**Elaborado por:** Lozano Jimbo David Israel

**Gráfico N° 8 Pregunta N° 1**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a turistas que visitan el parque acuático

**Elaborado por:** Lozano Jimbo David Israel

**Análisis:** Del total de los 383 encuestados el 49% considera que la organización del personal del parque acuático es regular, mientras un 22% considera que es bueno, 21% que es muy bueno y el 8% de los encuestados que es malo.

**Interpretación:** Estos datos vislumbran que en el parque acuático Morete Puyu, el turista no se encuentra satisfecho, ya que la mayoría opinó que la organización no es muy buena y al ser notoria ante los turistas se puede decir que es un problema que debe ser resuelto, ya que a largo plazo puede representar la disminución de la visita de turistas al parque.

## Pregunta N° 2

¿Las condiciones físicas de trabajo como ventilación, luz, entorno, seguridad entre otras, que ofrece el parque acuático son las adecuadas?

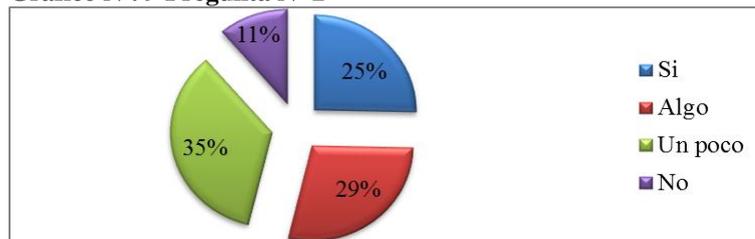
**Cuadro N° 23 Condiciones físicas de trabajo**

ASPECTOS	Cantidad	%
Si	97	25
Algo	109	28,5
Un poco	134	35
No	43	11
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas a turistas que visitan el parque acuático

**Elaborado por:** Lozano Jimbo David Israel

**Gráfico N°. 9 Pregunta N° 2**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a turistas que visitan el parque acuático

**Elaborado por:** Lozano Jimbo David Israel

**Análisis:** Analizando las condiciones físicas de trabajo como ventilación, luz, entorno, seguridad entre otras, que ofrece el parque acuático, la mayoría de los 383 encuestados representado por el 35% opinó que están adecuadas pero solo un poco, el 29% opinó que algo, el 25% dijo que si están adecuadas y el 11% que definitivamente no y que les falta todavía.

**Interpretación:** Interpretando estos resultados se observa la necesidad imperante de adecuar el parque de una manera planificada con todas las normas de calidad para una atención segura, impecable y óptima para los turistas que visitan el parque, siendo una prioridad la adecuación del parque con excelentes condiciones físicas de trabajo.

### Pregunta N° 3

¿Considera Ud. que el conocimiento de funciones de los trabajadores y empleados del parque acuático aportarán a la satisfacción de las necesidades del turista?

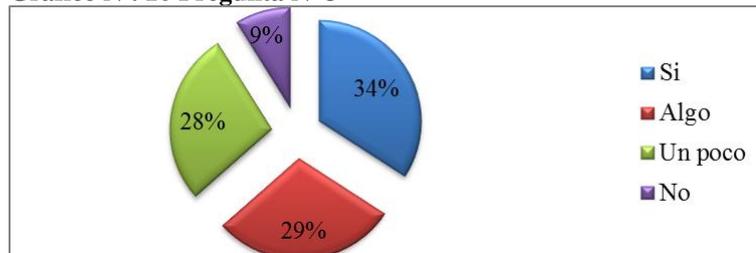
**Cuadro N° 24 Conocimiento de las funciones**

ASPECTOS	Cantidad	%
Si	131	34
Algo	112	29
Un poco	106	28
No	34	9
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas a turistas que visitan el parque acuático

**Elaborado por:** Lozano Jimbo David Israel

**Gráfico N° 10 Pregunta N° 3**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a turistas que visitan el parque acuático

**Elaborado por:** Lozano Jimbo David Israel

**Análisis:** El 34% de los encuestados manifiestan que el conocimiento de funciones de los trabajadores y empleados del parque acuático si aportan a la satisfacción de las necesidades del turista, seguido de un 29% que mencionó que algo, y un apretado 28% que solo un poco y un 9% que definitivamente no.

**Interpretación:** Interpretando estos resultados se observa la necesidad inmediata de capacitar a los empleados del parque, ya que muchos manifestaron que si, existe el 40% de turistas que no están totalmente convencidos, ya que han observado fallas en el personal, en base a las actividades realizadas por el mismo mientras visitaron el parque, por lo que se debe considerar estos resultados para distribuir adecuadamente al personal o invertir en capacitación del mismo.

#### Pregunta N° 4

¿Las características del puesto se ajustan a la persona que labora en el parque acuático?

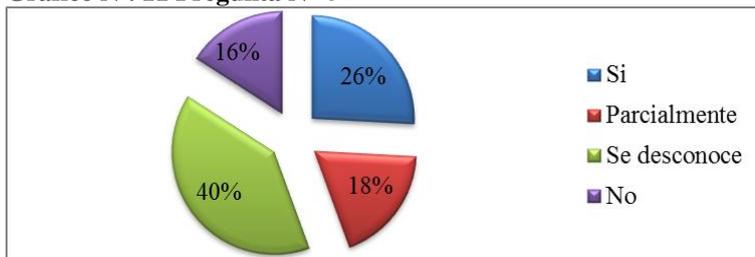
**Cuadro N° 25 Características del puesto**

ASPECTOS	Cantidad	%
Si	99	26
Parcialmente	71	18,5
Se desconoce	152	40
No	61	16
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas a turistas que visitan el parque acuático

**Elaborado por:** Lozano Jimbo David Israel

**Gráfico N°. 11 Pregunta N° 4**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a turistas que visitan el parque acuático

**Elaborado por:** Lozano Jimbo David Israel

**Análisis:** El mayor número de encuestados representado por el 40% opina que desconoce si las características del puesto de los empleados y trabajadores del parque acuático Morete Puyu se ajustan a la persona que labora en él, teniendo un 26% que mencionó que si por la atención recibida, con el 18% que dijo que parcialmente y el 16% que definitivamente no, ya que no se sintieron satisfechos con el servicio obtenido por el personal.

**Interpretación** Estos resultados sirven, como una base para volver a analizar la redistribución del personal, asignación de nuevas responsabilidades de acuerdo a su formación, personalidad y habilidad, con la finalidad de mejorar la calidad del servicio en el parque.

### Pregunta N° 5

**¿Piensa que las tareas y responsabilidades se encuentran direccionadas de una manera adecuada para la calidad en el servicio del parque?**

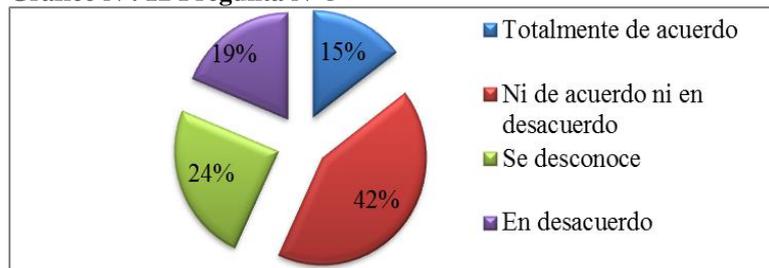
**Cuadro N° 26 Tareas y responsabilidades direccionadas adecuadamente**

ASPECTOS	Cantidad	%
Totalmente de acuerdo	56	15
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	162	42
Se desconoce	93	24
En desacuerdo	72	19
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas a turistas que visitan el parque acuático

**Elaborado por:** Lozano Jimbo David Israel

**Gráfico N° 12 Pregunta N° 5**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a turistas que visitan el parque acuático

**Elaborado por:** Lozano Jimbo David Israel

**Análisis:** El 42% de los encuestados no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con respecto a que las tareas y responsabilidades se encuentran direccionadas de una manera adecuada para la calidad en el servicio del parque, ya que no se percataron de nada en su visita al parque, con un 24% que mencionó que desconocen sobre el tema ya que no se consideran observadores, con un preocupante 19% que están en desacuerdo con lo expuesto y solo un 15% que está totalmente de acuerdo.

**Interpretación:** Los resultados muestran como no muy relevantes para el turista, ya que solo se fijan en como son atendidos directamente, mas no en el trabajo que desempeña cada empleado y trabajador, siempre y cuando les brinden un servicio de calidad, con instalaciones adecuadas y atractivas para el turista.

### Pregunta N° 6

¿Cree Ud. que la administración del parque se preocupa de mejorar el desempeño laboral en el mismo?

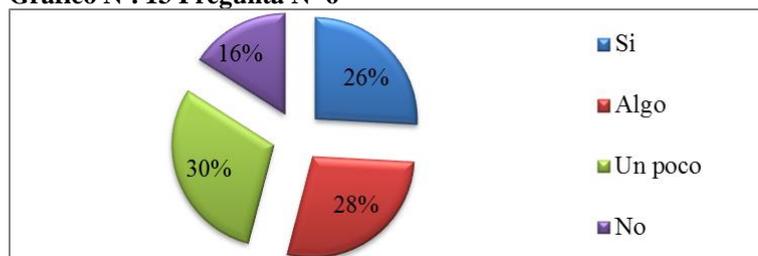
**Cuadro N° 27 Preocupación de la administración por el desempeño laboral**

ASPECTOS	Cantidad	%
Si	99	26
Algo	108	28
Un poco	115	30
No	61	16
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas a turistas que visitan el parque acuático

**Elaborado por:** Lozano Jimbo David Israel

**Gráfico N° 13 Pregunta N° 6**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a turistas que visitan el parque acuático

**Elaborado por:** Lozano Jimbo David Israel

**Análisis:** Con respecto al criterio que tienen los turistas con respecto a que si la administración del parque se preocupa o no en mejorar el desempeño laboral de los empleados y trabajadores en el mismo, existe diversidad de criterios, ya que el 26% opina que sí, el 28% mencionó que solo algo, el 30% observó que un poco y el 16% dijo que observaron que no es así.

**Interpretación:** Se interpreta que los turistas sí pudieron observar una inadecuada administración del personal, ya que se manifestaron desorganizados y con problemas internos evidentes ante los ojos del turista, siendo delicada esta problemática, ya que la cabeza del parque siempre es el administrador, quien es el encargado de preocuparse en distribuir adecuadamente las labores dentro del parque, con la finalidad de garantizar la calidad en la atención y el servicio dentro del parque.

### Pregunta N° 7

¿Qué actitud asumen los trabajadores para el cumplimiento de sus tareas y responsabilidades?

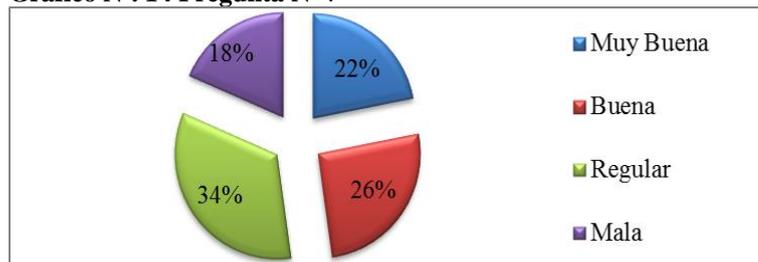
**Cuadro N° 28 Actitudes asumidas por los empleados y trabajadores**

ASPECTOS	Cantidad	%
Muy Buena	84	22
Buena	99	26
Regular	129	34
Mala	71	18,5
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas a turistas que visitan el parque acuático

**Elaborado por:** Lozano Jimbo David Israel

**Gráfico N° 14 Pregunta N° 7**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a turistas que visitan el parque acuático

**Elaborado por:** Lozano Jimbo David Israel

**Análisis:** Con respecto a la interrogante sobre ¿Qué actitud asumen los trabajadores para el cumplimiento de sus tareas y responsabilidades?, los encuestados respondieron en un 27% que muy buena, el 26% buena, el 34% dijo que regular y un preocupante 18% que definitivamente era mala.

**Interpretación** Estos resultados muestran una necesidad de interpretar estos resultados como una necesidad de trabajar en la actitud del personal ante sus responsabilidades u organizar de mejor manera la distribución de las funciones para el personal, con la finalidad de aprovechar al máximo las potencialidades del mismo en lugares de trabajo adecuados para su formación y práctica.

### Pregunta N° 8

¿Piensa Ud. que el parque acuático posee un equipo de trabajo adecuado para el servicio y funciones que desempeña?

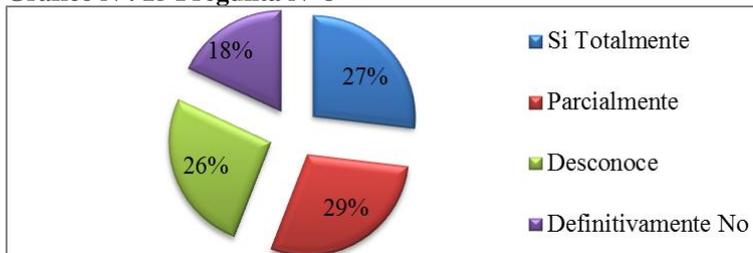
**Cuadro N° 29 Equipo del parque acuático adecuado**

ASPECTOS	Cantidad	%
Si Totalmente	103	27
Parcialmente	111	29
Desconoce	100	26
Definitivamente No	69	18
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas a turistas que visitan el parque acuático

**Elaborado por:** Lozano Jimbo David Israel

**Gráfico N° 15 Pregunta N° 8**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a turistas que visitan el parque acuático

**Elaborado por:** Lozano Jimbo David Israel

**Análisis:** Sobre el criterio que tienen los encuestados con respecto al equipo de trabajo que posee el parque para prestar el servicio y realizar las funciones que desempeñan en el mismo el 27% cree que si es el adecuado, mientras el 29% cree que solo una parte es adecuado, el 26% se mantiene indiferente a la interrogante y el 18% cree que no.

**Interpretación:** Hay que tomar muy en cuenta estos resultados, ya que existe un grupo que cree que existen fallas en el desempeño del personal y otros que consideran que no están capacitados para desempeñar sus funciones, ya que no prestan una buena atención y no están capacitados para prestar un servicio de calidad a los turistas que visitan el parque.

### Pregunta N° 9

¿Cómo considera Ud. el sentimiento de pertenencia de los empleados y trabajadores hacia el parque acuático Morete Puyu?

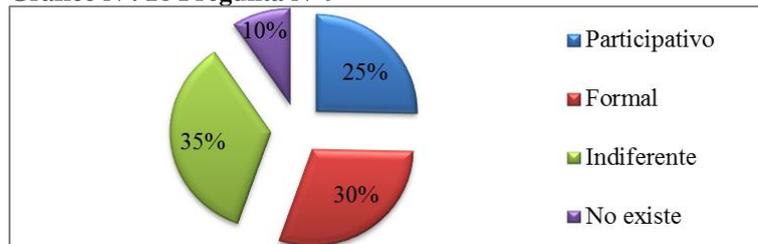
**Cuadro N° 30 Consideración sobre el sentimiento de pertenencia**

ASPECTOS	Cantidad	%
Participativo	97	25
Formal	115	30
Indiferente	135	35
No existe	36	9,4
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas a turistas que visitan el parque acuático

**Elaborado por:** Lozano Jimbo David Israel

**Gráfico N° 16 Pregunta N° 9**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a turistas que visitan el parque acuático

**Elaborado por:** Lozano Jimbo David Israel

**Análisis:** Del total de los encuestados el 35% no se percató sobre la actitud de los empleados con respecto al sentimiento de pertenencia que tiene hacia el parque acuático Morete Puyu, existiendo un 30% que mencionó que es formal, es decir se dedican a realizar su trabajo y nada más, teniendo también un 25% que cree que el personal es participativo u un 10% que cree que no existe este sentimiento en el personal.

**Interpretación:** Considerando estos resultados se debería realizar una observación general al personal, con la finalidad de pulir estos errores detectados, para tener una observación de un 100% del personal comprometido con las funciones que realiza dentro del parque.

## Pregunta N° 10

¿Ud. se encuentra satisfecho con el servicio, las habilidades y aptitudes demostradas por parte de los empleados y trabajadores del parque acuático Morete Puyu?

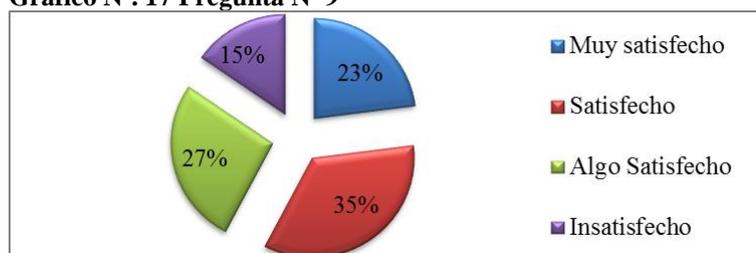
**Cuadro N° 31 Satisfacción del servicio, habilidades y aptitudes**

ASPECTOS	Cantidad	%
Muy satisfecho	88	23
Satisfecho	133	35
Algo Satisfecho	103	27
Insatisfecho	59	15
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas a turistas que visitan el parque acuático

**Elaborado por:** Lozano Jimbo David Israel

**Gráfico N° 17 Pregunta N° 9**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a turistas que visitan el parque acuático

**Elaborado por:** Lozano Jimbo David Israel

**Análisis:** Con respecto a la satisfacción del turista con respecto al servicio, las habilidades y aptitudes demostradas por parte de los empleados y trabajadores del parque acuático Morete Puyu, el 23% respondió estar muy satisfecho, mientras el 35% respondió que se encuentra satisfecho pero todavía se puede mejorar más, existiendo un 27% que solo se encuentra algo satisfecho y un 15% que está insatisfecho.

**Interpretación** Estos resultados se pueden interpretar como una preocupante realidad, ya que todos los turistas deberían estar muy satisfechos, encontrándose en este rango solo la cuarta parte del total de encuestados, teniendo que trabajar en el tema del servicio, las habilidades y aptitudes demostradas por parte de los empleados y trabajadores del parque.

## **Conclusiones de las encuestas**

En base a los resultados de las encuestas se puede determinar que el parque acuático Morete Puyu, no se encuentra satisfaciendo al total de sus visitantes, ya que se considera que la organización no es muy buena y al ser notoria ante los turistas se puede decir que es un problema que a largo plazo puede representar la disminución de la visita de turistas al parque.

Además se identifica la necesidad imperante de adecuar el parque de una manera planificada con todas las normas de calidad para una atención segura, impecable y óptima para los turistas que visitan el parque, siendo una prioridad la adecuación del parque con excelentes condiciones físicas de trabajo.

Por otra parte el tema de capacitación a empleados es un requerimiento, por lo que se he observado fallas en el personal, en el servicio, actitud y aptitud, analizando la redistribución del personal, asignación de nuevas responsabilidades de acuerdo a su formación, personalidad y habilidad, con la finalidad de mejorar la calidad del servicio en el parque.

Finalmente la base administrativa del parque debe estar basada en la organización, capacitación, profesionalismo, dedicación y empeño en sus funciones, con capacidad de manejo de problemas y conflictos, con la necesidad de disminuir la problemática identificada en el interior del mismo.

#### **4.1.10 Verificación de la Hipótesis**

##### **4.1.10.1 Planteamiento de la hipótesis**

H0. La aplicación de un modelo de estructura organizacional no aporta significativamente en el desempeño laboral del Parque Acuático Morete Puyu en el Cantón Pastaza.

H1. La aplicación de un modelo de estructura organizacional aporta significativamente en el desempeño laboral del Parque Acuático Morete Puyu en el Cantón Pastaza.

##### **Modelo Matemático:**

H<sub>0</sub>: O = E las frecuencias observadas son iguales a las esperadas

H<sub>a</sub>: O ≠ E las frecuencias observadas no son iguales a las esperadas

##### **Modelo Estadístico:**

$$X_c^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

##### **Nivel de Significación**

$$\alpha = 0.05$$

95% de Confiabilidad

##### **4.1.10.2 Selección del nivel de significación**

Para la verificación de la hipótesis se utilizará el nivel de  $\alpha = 0.5$

##### **4.1.10.3 Descripción de la población**

Se ha tomado como referencia para la investigación de campo el muestreo del universo de investigación

#### 4.1.11 Especificación de lo estadístico

Para lo cual se expresará un cuadro de contingencia de 10 filas por 4 columnas con el cual se determinará las frecuencias esperadas.

**Cuadro N° 32 Frecuencias Observadas**

FRECUENCIAS OBSERVADAS					
PREGUNTAS	CATEGORIAS				SUBTOTAL
	OPCIÓN	OPCIÓN	OPCIÓN	OPCIÓN	
	1	2	3	4	
1 (VI)	79	86	187	31	383
2 (VI)	97	109	134	43	383
3 (VI)	131	112	106	34	383
4 (VD)	99	71	152	61	383
5 (VI)	56	162	93	72	383
6 (VI)	99	108	115	61	383
7 (VD)	84	99	129	71	383
8 (VD)	103	111	100	69	383
9 (VD)	97	115	135	36	383
10 (VD)	88	133	103	59	383
<b>TOTAL</b>	<b>933</b>	<b>1106</b>	<b>1254</b>	<b>537</b>	<b>3830</b>

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Lozano Jimbo David Israel

**Cuadro N° 33 Cálculo Frecuencias Observadas**

FRECUENCIAS OBSERVADAS					
Variable Dependiente	471	529	619	296	1915
Variable Independiente	462	577	635	241	1915
<b>TOTAL</b>	<b>933</b>	<b>1106</b>	<b>1254</b>	<b>537</b>	<b>3830</b>

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Lozano Jimbo David Israel

**Cuadro N° 34 Cálculo Frecuencias Esperadas**

FRECUENCIAS ESPERADAS					
Variable Dependiente	466,5	553	627	268,5	1915
Variable Independiente	466,5	553	627	268,5	1915
<b>TOTAL</b>	<b>933</b>	<b>1106</b>	<b>1254</b>	<b>537</b>	<b>3830</b>

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Lozano Jimbo David Israel

#### 4.1.11.1 Especificación de las regiones de aceptación y rechazo

Se procede a determinar los grados de libertad considerando que el cuadro consta de 8 preguntas y 2 variables.

## Zona de Rechazo de la Hipótesis Nula

Grados de libertad (gl)

C columnas alternativas

F filas variables

### Cuadro N° 35 Grados de libertad

GRADO DE LIBERTAD		
	FILAS	COLUMNAS
gl=	(4-1)	(2-1)
gl=	3	1
gl=	3*1	
gl=	3	

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Lozano Jimbo David Israel

$$gl = (c - 1)(f - 1)$$

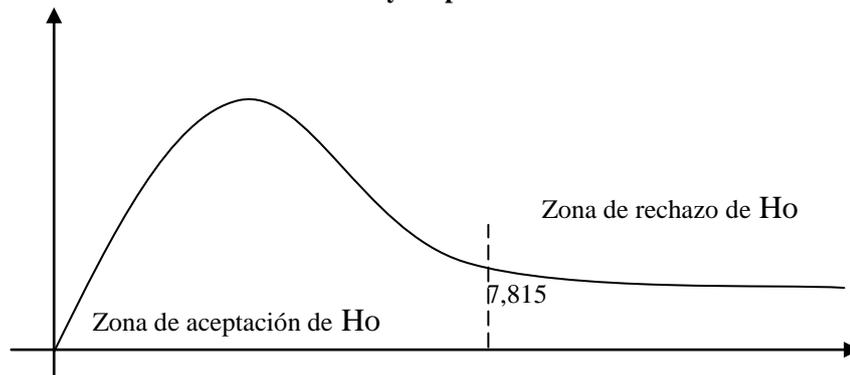
$$gl = (4 - 1)(2 - 1)$$

$$gl = 3 \times 1$$

$$gl = 3$$

$$X^2_t = 7,815$$

### Gráfico N° 18 Zonas de Rechazo y aceptación



Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Lozano Jimbo David Israel

Por lo tanto con 3 grados de libertad y a nivel 0.05 de significación la tabla de  $X^2_t$  tabular = 7,815, por tanto si  $X^2_c$  calculado  $\leq X^2_t$  tabular se aceptará la  $H_0$ , caso contrario se la rechazará y se aceptará la  $H_1$ .

#### 4.1.11.2 Recolección de datos y cálculo de lo estadístico

Para esto se utilizará la siguiente fórmula:

$$X^2 = \frac{\sum (O-E)^2}{E}$$

**Cuadro N° 36 Cálculo Chi cuadrado**

	O	E	O-E	(O-E) <sup>2</sup>	(O-E) <sup>2</sup> /E
<b>Cálculo Chi cuadrado</b>	471	466,5	4,5	20,25	0,04
	462	466,5	-4,5	20,25	0,04
	529	553	-24	576	1,04
	577	553	24	576	1,04
	619	627	-8	64	0,10
	635	627	8	64	0,10
	296	268,5	27,5	756,25	2,82
	241	268,5	-27,5	756,25	2,82
<b>TOTAL</b>			<b>X<sup>2</sup>c</b>		<b>8,01</b>

**Fuente:** Trabajo de campo

**Elaborado por:** Lozano Jimbo David Israel

Con 3 grados de libertad y 95% de confiabilidad la  $X^2_{c \text{ calculado}}$  es de 8,01, este valor cae en la zona de rechazo de la  $H_0$  por ser mayor a  $X^2_{t \text{ tabular}}$  que es de 7,815 por lo tanto se acepta la  $H_1$  que dice: La aplicación de un modelo de estructura organizacional aporta significativamente en el desempeño laboral del Parque Acuático Morete Puyu en el Cantón Pastaza.

#### 4.2 Análisis comparativo con un Modelo Estructural Teórico que facilite la coordinación de las actividades funcionales

Para la realización del análisis comparativo con un modelo estructural teórico que facilite la coordinación de las actividades funcionales del Parque Acuático Morete Puyu se ha realizado la investigación de los principales parques acuáticos registrados a nivel Nacional, entre los cuales se encuentran:

**Cuadro N° 37 Parques acuáticos de Ecuador**

PARQUES ACUÁTICOS REGISTRADOS EN ECUADOR	
Parque acuático Aqyuaplay	Guayaquil
Parque acuático Planeta Azul	Gualaceo
Parque acuático Planeta Azul	Guayaquil
Parque acuático Morete Puyu	Puyo
Parque acuático Rey Park	Yaguachi
Parque acuático Josefina Barba	Balsapamba - Bolivar
Parque acuático Aguamanía	Azuay
Parque acuático Jumpyland	Guayaquil
Parque acuático los Elenes	Chimborazo
Parque acuático de Salinas	Salinas
Parque acuático samborondon	Sanborondon
Parque acuático de Guayllabamba	Guayllabamba
Parque Acuático de Balsapamba	Balsapamba
Parque Acuático Guachapala	Azuay
Parque Acuático en Manabí	Manabí
Parque acuático de Pasaje	Pasaje
Parque Acuático Lineal	Guayaquil
Parque Acuático La fragata	Guayaquil
Parque Acuático Puerto Hondo	Puerto Hondo

**Fuente:** Consulta de Parques en la página de Visita Ecuador

**Elaborado por:** Lozano Jimbo David Israel

Para motivo de la presente investigación, se ha planteado la necesidad de realizar un análisis comparativo con un modelo estructural que facilite la coordinación de las actividades funcionales del parque acuático Morete Puyu; es así que se ha elegido como modelo al **Parque Acuático Planetazul**, el mismo que presenta características y facilidades óptimas para su análisis tales como: administrativas, funcionales y organizacionales:

#### **4.2.1 Descripción del parque Acuático Planetazul**

Planeta Azul nace como iniciativa del Grupo Empresarial Pérez, la cual ha sido concebido como un mega proyecto turístico, que tiene como meta recibir cada año a más de doscientos mil visitantes del Ecuador y del resto del mundo, constituyéndose en uno de los atractivos más importantes del País y Latinoamérica.

La amabilidad y el buen trato del personal, harán que el turista disfrute de un ambiente cómodo y agradable, que le permitirá interactuar de diferentes formas con cada atracción que le ofrece el parque.

El parque está rodeado de lugares turísticos, donde las artesanías, la gastronomía, la joyería, los sitios arqueológicos predominan y son el centro de atención de miles de turistas de todo el mundo que visitan diariamente los cantones de Gualaceo, Chordeleg y Sigsig lugares que gozan de un clima templado en la mayor parte del año

##### **4.2.1.1 Misión del parque acuático Planeta azul**

Constituirse en el parque acuático que proporcione las mejores experiencias de esparcimiento y descanso, que superan las expectativas de los clientes y amigos cuando se disponen a disfrutar del ambiente familiar.

##### **4.2.1.2 Visión del parque acuático Planeta azul**

Ser un destino turístico y recreativo Líder en diversión acuática, reconocido a nivel Nacional, comprometidos con el turismo y el desarrollo Socio - Económico de la gente, generando empleo y bienestar en la Región.

##### **4.2.1.3 Identificación de los productos**

**Juegos para niños:** Tres piscinas con varios mini toboganes, castillos con formas de animales, barco pirata, juego de barril.

**Juegos para jóvenes y adultos:** Torbellinos, Kamikaze, Toboganes abiertos y cerrados de gran velocidad, Racer, Río salvaje, Toboganes múltiples, Piscina de relax que cuenta con jacuzzi y bar de cocteles.

Espectaculares toboganes nunca antes vistos en el Ecuador, que transportan emociones al límite, diseñados para satisfacción y entretenimiento total. Un río lento con dinosaurios, sonidos y efectos especiales que te transportarán a otro mundo. Un mágico castillo permitirá deslizarse hasta la aventura, la adrenalina y un sin límite de sensaciones. Existe una barca pirata que deja salir el espíritu aventurero y podrá ser parte de un mundo de magia, emociones, donde la imaginación será el único limitante.

**Restaurant y patio de comidas:** En donde podrá degustar la cocina nacional e internacional con un ambiente cálido y elegante. Los sabores de una cocina basada en una exquisita selección de ensaladas, entradas, sopas, platos tradicionales, postres y el excelente servicio y atención, del personal, hacen del restaurant de Planetazul, el lugar perfecto para comer, relajarse, y disfrutar entre amigos, en uno de los lugares más originales de Gualaceo.

Durante los meses cálidos se pone a disposición una espectacular terraza, que le invita a disfrutar de la diversión de los juegos que ofrece Planetazul.

#### **4.2.1.4 Facilidades del producto**

El Parque Acuático Planeta azul, considerado uno de los más grandes de Latinoamérica, se encuentra ubicado en el cantón Gualaceo a escasos 28 kilómetros de la ciudad de Cuenca, en la provincia del Azuay, sur del Ecuador. Se puede llegar en transporte inter cantonal, tomando desde el Terminal Terrestre o en vehículo particular por la autopista Cuenca-Azogues, hasta el sector de El Descanso y de allí hasta el sector de Bullcay, donde está ubicado el parque con todas sus atracciones.

El restaurant cuenta además con Buffet de fin de semana en donde disfrutará de la mejor comida tradicional, de la provincia y además existe la promoción de "El cumpleaños no paga ". Además existe un ambiente para disfrutar las tardes entre amigos de lunes a viernes excepto los martes de 15h00 a 18h00. Con exclusivos cocteles como el llamado "Atardecer de Pasión" en el Restaurant denominado "Acqua", todos los jueves de 16h00 a 19h00.

Además el parque ofrece un apetitoso y divertido patio de comidas, en donde se puede deleitar de exquisita oferta gastronómica como:

**Planet Burguer Grill:** Comida de sal como: wraps, ensaladas, sánduches, pizzas, hamburguesas, hot dog, alitas de pollo, etc.

**Planet Sweet:** Antojitos como helados, porciones de torta, brownies con helado, jugos, bocaditos y postres.

#### 4.2.1.5 Responsabilidad Social

Para Planeta azul la responsabilidad social y ambiental equivale a la creación de valores compartidos que comienzan con cada persona que labora en esta empresa turística y se proyecta hacia la sociedad y los clientes. Además una prioridad ineludible es la protección al medio ambiente, con esa convicción aplican un sistema de reciclaje y separación de residuos que generan para reducir al máximo cualquier impacto a la naturaleza

#### 4.2.1.6 Estructura Organizacional de Planetazul

Gráfico N° 2 Estructura Organizacional de Planetazul



Fuente: Administración Parque Planeta Azul

Elaborado por: Lozano Jimbo David Israel

### 4.2.3 Análisis comparativo

**Cuadro N° 38 Cuadro Comparativo**

	<b>PARQUE ACUÁTICO PLANETAZUL</b>	<b>PARQUE ACUÁTICO MORETE PUYU</b>
<b>GESTIÓN</b>	Es un proyecto turístico privado, por lo que los propietarios, siempre buscar brindar mayor calidad en sus productos para obtener mayores beneficios económicos.	Es un proyecto turístico de una entidad pública, el mismo que se encuentra afectado por el cambio de administraciones públicas, donde no todos le prestan la atención e inversión que requiere el parque con una visión a futuro.
<b>CAPACITACIÓN DEL PERSONAL</b>	El personal que se encuentra laborando el parque se encuentra capacitado para garantizar la excelencia en el servicio y atención al cliente.	El personal del parque es contratado al azar sin garantías de capacitación ni formación en las áreas que van a desempeñar, teniendo falencias en el servicio y atención al cliente.
<b>PRODUCTOS</b>	El parque ofrece variedad en sus productos, así como calidad en el servicio, por lo que el turista siempre tiene la voluntad de regresar.	Desde hace más de cinco años el parque no ha invertido en remodelar o ampliar sus instalaciones, por lo que los turistas que ya lo han visitado, buscan otras alternativas, teniendo un declive en el ingreso de turistas anualmente.
	Los productos del parque son muy variados para todo tipo de público, con amplias ofertas para toda la familia, así como para brindar alternativas a la localidad de diversión y esparcimiento sano entre amigos.	El parque cuenta con productos limitados, con alternativas para toda la familia, pero sin una visión de desarrollo o remodelación para mejorar sus productos y con ellos el servicio.
<b>MISIÓN Y VISIÓN</b>	La misión y visión del parque son muy claras y están enfocadas al desarrollo sostenible del atractivo, con visión de calidad en sus servicios.	El parque acuático Morete Puyu no cuenta con una visión y misión claras propias del parque, sino que se acogen a la establecida para el Departamento de Turismo y Ambiente del GAD Municipal del cantón Pastaza.
<b>SERVICIOS</b>	Este atractivo brinda la alternativa de restaurant y patio de comidas, de calidad con alternativas variadas para todos sus clientes, incluido el servicio de bufete, con alternativas en los alimentos que llevan un nombre acorde con el marketing del producto.	El parque no cuenta con servicio de restaurante bien estructurado, en vista que se encuentra bajo concesión de otras personas ajenas a la administración directa del parque, teniendo inconvenientes de la oferta en alimentos por su variedad y calidad.
<b>FACILIDADES</b>	Las facilidades que presta los productos son bastante buenas aunque se encuentra a una considerable distancia de la ciudad, teniendo a su favor las vías de primer orden para el acceso al	La principal facilidad que posee el parque es su fácil acceso y ubicación, ya que se encuentra en el centro de la ciudad capital de la Provincia de Pastaza, teniendo todas las facilidades

	parque.	para los turistas que deciden visitar el parque.
<b>RESPONSABILIDAD</b>	Este parque tiene responsabilidad social y ambiental, proyectada a satisfacer a sus clientes y con beneficio ambiental ya que cuenta con proyectos de reciclaje con la finalidad de reducir al máximo la contaminación ambiental.	Para el parque acuático Morete Puyu la responsabilidad social y ambiental equivale a la creación de valores compartidos entre el GAD cantonal de Pastaza, el departamento de Turismo y los empleados y trabajadores del parque acuático, dejando en segundo plano la satisfacción de los clientes y el cuidado ambiental.
<b>ORGANIGRAMA</b>	El parque cuenta con un organigrama estructurado donde se establecen los diferentes departamentos con las responsabilidades del mismo, manteniendo de esta manera una organización interna, para mejorar la calidad de todos sus productos y servicios.	Este parque no cuenta con un organigrama propio ya que se encuentra funcionando en base a lo que se establece directamente desde la municipalidad y la Dirección de Turismo, siendo el administrador el parque el encargado de velar por la total funcionalidad del parque y controlar a todo el personal que laboran en el mismo.

**Fuente:** Análisis Comparativo

**Elaborado por:** Lozano Jimbo David Israel

### Cuadro N° 39 Diferencias

<b>PARQUE ACUÁTICO PLANETAZUL</b>	<b>PARQUE ACUÁTICO MORETE PUYU</b>
Es un proyecto turístico privado	Es un proyecto turístico de una entidad pública.
El personal que se encuentra laborando el parque se encuentra capacitado.	El personal del parque es contratado al azar sin garantías de capacitación ni formación en las áreas que van a desempeñar.
La misión y visión del parque son muy claras y están enfocadas al desarrollo sostenible del atractivo, con visión de calidad en sus servicios.	El parque acuático Morete Puyu no cuenta con una visión y misión claras propias del parque.
Se encuentra a una considerable distancia de la ciudad.	La principal facilidad que posee el parque es su fácil acceso y ubicación, ya que se encuentra en el centro de la ciudad.
Este parque tiene responsabilidad social y ambiental, proyectada a satisfacer a sus clientes y con beneficio ambiental ya que cuenta con proyectos de reciclaje con la finalidad de reducir al máximo la contaminación ambiental.	Para el parque acuático Morete Puyu la responsabilidad social y ambiental equivale a la creación de valores compartidos entre el GAD cantonal de Pastaza, el departamento de Turismo y los empleados y trabajadores del parque acuático, dejando en segundo plano la satisfacción de los clientes y el cuidado ambiental.
El parque cuenta con un organigrama estructurado donde se establecen los diferentes departamentos con las responsabilidades del mismo.	Este parque no cuenta con un organigrama propio ya que se encuentra funcionando en base a lo que se establece directamente desde la municipalidad y la Dirección de Turismo.

**Fuente:** Análisis Comparativo

**Elaborado por:** Lozano Jimbo David Israel

#### Cuadro N° 40 Semejanzas

PARQUE ACUÁTICO PLANETAZUL	PARQUE ACUÁTICO MORETE PUYU
Los productos de los parques son muy variados para todo tipo de público, con amplias ofertas para toda la familia, así como para brindar alternativas a la localidad de diversión y esparcimiento sano entre amigos.	
Los parques brindan alternativas de restaurant.	
Las facilidades que prestan los parques son muy buenas, ya que satisfacen las necesidades del turista.	

**Fuente:** Análisis Comparativo

**Elaborado por:** Lozano Jimbo David Israel

Concluyendo el análisis comparativo se puede decir que los productos de los parques son muy variados para todo tipo de público, con amplias ofertas para toda la familia, así como para brindar alternativas a la localidad de diversión y esparcimiento sano entre amigos, con facilidades muy buenas que satisfacen las necesidades del turista. Teniendo que realizar inversiones en el manejo del parque acuático Morete Puyu, contratando personal capacitado para cada función, capacitando al personal en servicio y atención al cliente, así como siempre estar manteniendo y actualizando los diferentes servicios del parque, para satisfacción y demanda del turista.

- 4.3 Diseño y aplicación de un modelo de estructura organizacional que permita mejorar eficientemente los roles que desempeñan los empleados del parque acuático Morete Puyu.**



### **Introducción**

El presente modelo de estructura organizacional de funciones del parque acuático Morete Puyu, tiene como propósito determinar las funciones que cada empleado debe cumplir con claridad y pleno conocimiento de su competencia funcional y responsabilidad a nivel de cada puesto de trabajo de forma eficiente. Este documento es de observancia general, como instrumento de información y consulta, en todas las áreas que conforman el parque.

El modelo de estructura organizacional de funciones es un medio para familiarizarse con la estructura orgánica y con los diferentes niveles jerárquicos que conforman el parque. Su consulta permite identificar con claridad las funciones y responsabilidades de cada una de las áreas que la integran y evitar la duplicidad de funciones; conocer las líneas de comunicación y de mando; y proporcionar los elementos para alcanzar la excelencia en el desarrollo de sus funciones; elementos indispensables que le permitirán a la empresa seguir

creciendo.

Por ser un documento de consulta frecuente, este modelo de estructura organizacional de funciones deberá ser actualizado cada año, o en su caso, cuando exista algún cambio orgánico funcional al interior de esta unidad administrativa, o del GAD Municipal de Pastaza, por lo que cada una de las áreas que la integran, deberán aportar la información necesaria para este propósito.

### **Objetivo**

Proporcionar la información necesaria a las áreas que conforman la actividad del parque Acuático Morete Puyu, con el fin de dar a conocer la forma de organización, los objetivos, funciones y niveles de responsabilidad de la unidad administrativa.

### **Antecedentes Históricos**

“Una empresa nace cuando un emprendedor pone en práctica o una idea” es así como se crea el parque acuático Morete Puyu que inicia sus labores como una empresa pública destinada a prestar el servicio turístico de recreación en el centro de la ciudad de Puyo, barrio libertad a pocos pasos del terminal terrestre en el año 2003, en el complejo deportivo Libertad donde se dedicaba a ser un lugar de distracción deportiva, donde se constituyó para cumplir con la gran demanda de turistas que arribaban a la ciudad de Puyo en busca de alternativas de recreación dentro de la ciudad.

Actualmente en la empresa trabajan diez personas, quienes se sienten comprometidas en hacer que la empresa crezca y se desarrolle día a día.

En la actualidad el parque acuático Morete Puyu es una empresa pública líder en la ciudad de Puyo en la prestación del servicio turístico de recreación, cuenta con una excelente trayectoria como destino turístico de la ciudad de Puyo, teniendo inconvenientes por los cambios de administración y descuido de las instalaciones del parque. Además Cuenta con su amplio espacio de recreación dentro del parque y fuera del mismo con canchas deportivas para todos los gustos, precios competitivos con otros centros recreacionales.

Cuenta con maquinaria industrial para el funcionamiento de las piscinas, así como continuo ingreso económico por parte de los turistas que lo visitan, siendo en la administración actual una prioridad para el turismo local.

### **Marco jurídico**

El Parque acuático Morete Puyu, inicia su actividad en el año 2003, y siendo una empresa pública se generaron los permisos y autorizaciones de funcionamiento directamente de la municipalidad. El Registro Único de Contribuyente otorgado por el departamento de rentas internas, será el número único que servirá para identificar a cada contribuyente tanto para atributos nacionales como municipales.

### **Atribuciones**

El parque acuático se dedica a brindar el servicio de turismo recreacional para la satisfacción de la demanda local y nacional con respecto al turismo urbano de la ciudad de Puyo.

Compromiso social con el personal que labora en el parque, el Municipio de Pastaza, la dirección de turismo y ambiente así como también con los habitantes y turistas de Pastaza.

### **Misión**

El Parque acuático Morete Puyu, tiene como misión: proporcionar las mejores experiencias de recreación, esparcimiento y descanso, que superan las expectativas de los turistas locales, nacionales y extranjeros que visiten el parque en un ambiente familiar. Garantizando el aprovechamiento sustentable de las potencialidades turísticas del cantón Pastaza, administrando en forma eficiente el parque con innovación y una alta competitividad que permita desempeñarse frente a la globalización.

### **Visión**

En el año 2017 el Parque acuático Morete Puyu será un destino turístico y recreativo Líder en diversión y recreación acuática, reconocido a nivel nacional e internacional, comprometidos con el turismo y el desarrollo sostenible y

sustentable de Pastaza, generando empleo y bienestar en la Región, forjando su reconocimiento como fuente de ingresos para el cantón.

## **Valores**

**Puntualidad:** Ser puntuales al momento de ingresar al trabajo en el parque, para realizar un trabajo de calidad, siendo la puntualidad el primer valor a destacar.

**Honestidad:** Ser sinceros ellos mismos y con los clientes. Actuar con transparencia y confianza.

**Pertenencia e identificación:** Sentirse en familia formando parte del equipo de trabajo. Estar orgulloso del lugar de trabajo. Cuidar los recursos del parque.

**Responsabilidad y compromiso:** Cumplir con las obligaciones. Asumir las consecuencias de sus acciones. Lo que dicen, lo que hacen.

**Pasión:** Hacer las cosas con amor y cariño. Dar el 100% de su esfuerzo. Compromiso en cuerpo, mente y alma.

**Respeto y humildad:** Tratar a los demás como se quiere ser tratado. Atender con cortesía al público y a los compañeros. Estar dispuestos a aprender de sus errores.

**Excelencia en el servicio:** Lo que hacen, lo hacen bien. Brindar el mejor servicio y atención al cliente.

**Trabajo en equipo:** Trabajar en equipo y comunicarse respetuosamente para alcanzar metas comunes.

**Alegría:** Propiciar el entusiasmo y dar su mejor sonrisa. Sentirse felices en el trabajo.

**Innovación:** Buscar, productos con creatividad que satisfaga la necesidad del turista. Brindar asistencia a los turistas inmediatamente cuando lo necesiten.

## **Políticas**

- Expresar seguridad en sí mismos y en las responsabilidades y trabajos que

correspondan realizar.

- Tener responsabilidad y conciencia en el trabajo encomendado.
- Distinguir correctamente la calidad en el servicio que ofrecen.
- Asistir correctamente al turista en todas sus necesidades que requiera.

### **Objetivo estratégico**

Conformar una estructura de trabajo formando un sólido equipo, en que cada empleado y trabajador adopte funciones como una filosofía de vivir, siendo proactivos y dinámicos.

### **Objetivo Institucional**

Ser un parque acuático de éxito en base a una estructura de calidad con excelencia en la atención y servicio al turista, y sólido desempeño laboral, productivo y competente.

### **Seguridad industrial**

El parque acuático cuenta con una infraestructura adecuada en relación a otros parques cercanos de similares características, con iluminación, ventilación, aseo, espacio, entre otros. Teniendo que trabajar en mejorar los pisos seguros.

Los equipos del personal deben ser las más idóneas para realizar sus trabajos y las que ellos pueden manejar con facilidad.

Los equipos de protección de los que dan mantenimiento a las máquinas de las piscinas son guantes contra químicos, respiradores que purifican el aire, zapatos de seguridad, protección para los oídos y lentes de seguridad.

Es indispensable realizar capacitación de servicio y atención al cliente, así como primeros auxilios, salud y seguridad ocupacional para asegurar que el personal observe las prácticas del parque adecuadas.

**Bienestar social:** El Parque acuático y el GAD Municipal de Pastaza ofrece bienestar a sus empleados y trabajadores debido a que se preocupa del desarrollo personal y familiar de cada uno de ellos proporcionándoles todos los beneficios enmarcados en el aspecto legal.

**Ausentismo:** El personal del parque acuático Morete Puyu trabaja cumpliendo adecuadamente con su jornada de trabajo, salvo fuerza mayor, sin embargo cuando ocurre este problema se procede a cubrir el puesto faltante para que no exista deficiencia dentro del aspecto productivo y servicios.

**Rotación del personal:** El parque acuático Morete Puyu realiza rotación de personal por los horarios de trabajo ya que se laboran fines de semana.

### **Funciones**

Son las diferentes actividades detalladas respecto a que se debe realizar a los diferentes cargos correspondientes a los resultados y procedimientos relacionados. Por lo tanto se debe listar las diferentes actividades comunes aun responsables en cada uno de los procesos y procedimientos ya establecidos, adicionalmente se deben agrupar por áreas afines y necesidades del parque.

### **Características del Puesto (Responsabilidades)**

Acciones o manifestaciones del cargo, ejemplo: Entregar diferentes informes, de actividades, atender de una manera efectiva a los clientes, asistir reuniones, entre otras.

### **Estructura Orgánica**

El éxito de toda empresa empieza desde su misma estructura organizacional con sus respectivos niveles jerárquicos para que puedan interactuar entre todos los miembros, formando verdaderos equipos de trabajo, aportando ideas para el desarrollo mutuo entre los empleados y el parque para el beneficio del cliente que es el turista. Por esta razón se propone una estructura de organización por áreas para el parque acuático Morete Puyu.

Nota: El manual de funciones propuesto se detalla a continuación con su respectiva actividad a realizarse por cada uno de los responsables.

- Administración
- Área de Marketing
- Área de Contabilidad

- Área Técnica
- Área Operativa de personal.

**Organigrama Estructural Parque Acuático Morete Puyu**  
(Situación propuesta 2013)

**Gráfico N°. 19 Organigrama estructural propuesto Parque Acuático Morete Puyu**



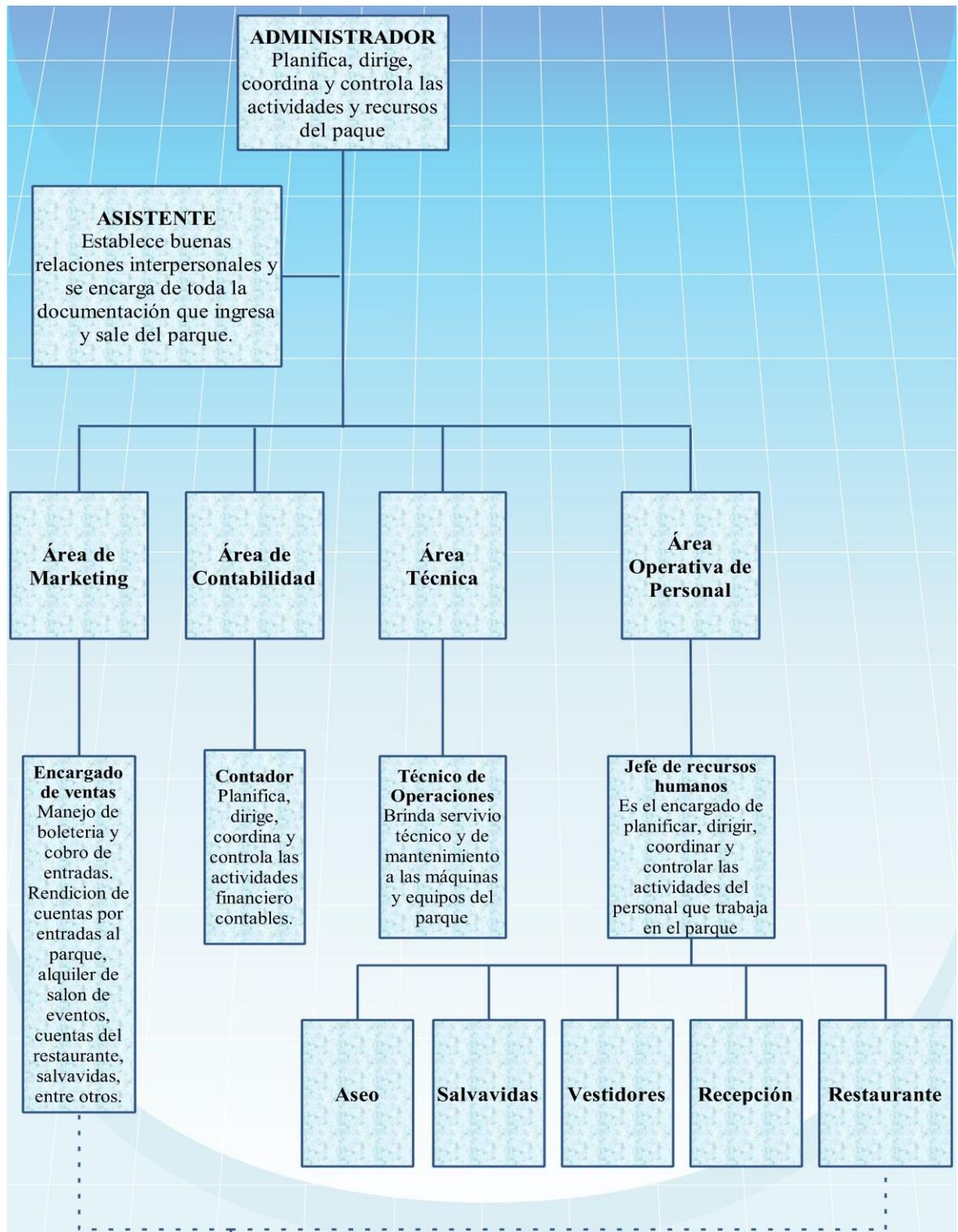
**Fuente:** Trabajo de campo

**Elaborado por:** Lozano Jimbo David Israel

El organigrama estructural propuesto para el parque acuático Morete Puyu, se encabeza por el administrador del mismo, ya que será el que tome las decisiones administrativas y de funcionamiento en el parque, además se propone que exista un asistente, que equivaldría a la secretaria – recepcionista, siguiendo con una propuesta clara de distribución por áreas dentro del parque como las áreas de marketing, contabilidad, el área técnica y el área operativa de personal, que será la encargada del personal, así como el personal que laborar en las estaciones de salvavidas, vestidores, recepción y restaurante, siendo ésta área la que manejará todos los asuntos del personal del parque, de la misma manera se establece una relación entre el restaurante y el área de marketing y ventas, con la finalidad de coordinar todo lo establecido en estos dos puestos.

**Organigrama Funcional (Parque Acuático Morete Puyu)**  
 (Situación propuesta 2013)

**Gráfico N°. 20 Organigrama Funcional propuesto Parque Acuático Morete Puyu**



**Fuente:** Trabajo de campo

**Elaborado por:** Lozano Jimbo David Israel

## **NOMBRE DEL CARGO: ADMINISTRADOR**

### **FINALIDAD DEL CARGO**

Organizar, dirigir y coordinar el funcionamiento y desarrollo del parque acuático Morete Puyu, en concordancia con la política y objetivos institucionales establecidos por el GAD Municipal del cantón Pastaza, ejerciendo su representación legal.

### **FUNCIONES**

4.3.1 Liderar el proceso de planeación estratégica de la organización, determinando los factores críticos de éxito, estableciendo los objetivos y metas específicas de la empresa.

4.3.2 Desarrollar estrategias generales para alcanzar los objetivos y metas propuestas.

4.3.3 A través de sus subordinados vuelve operativos a los objetivos, metas y estrategias desarrollando planes de acción a corto, mediano y largo plazo.

4.3.4 Crear un ambiente en el que las personas puedan lograr las metas de grupo con la menor cantidad de tiempo, dinero, materiales, es decir optimizando los recursos disponibles.

4.3.5 Implementar una estructura administrativa que contenga los elementos necesarios para el desarrollo de los planes de acción.

### **CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO (RESPONSABILIDADES)**

- a) Facilidad de expresión verbal y escrita.
- b) Excelente manejo de relaciones interpersonales
- c) Liderazgo y toma de decisiones (Proactivo)

## COMPETENCIAS DEL CARGO

- **Aprendizaje:** Rapidez para aprender y aplicar nuevas informaciones, sistemas y métodos de trabajo.
- **Búsqueda de información:** Poner en marcha sistemas o prácticas que permiten recoger información de forma habitual, haciendo, además, que otras personas recojan información habitualmente y se la proporcionen.
- **Colaboración:** Trabajar de forma eficaz y eficiente, con personas que ocupan distintos niveles y realizan diferentes funciones, para alcanzar los objetivos fijados, identificar los problemas y resolverlos.
- **Comunicación:** Informar clara, concisamente y obtener información de personas de distintos niveles, formación o intereses. Expresar claramente la información, tanto de forma oral como escrita.
- **Conocimientos técnicos:** Tener amplios y detallados conocimientos de las técnicas e instrumentos utilizados actualmente en su trabajo.
- **Desarrollo del equipo:** Implica un esfuerzo constante por mejorar la formación y desarrollo de los demás a partir de un apropiado análisis de sus necesidades y de aquellas que requiere o demanda la organización del parque.
- **Excelencia:** Realizar las tareas buscando, en sus actividades, los mayores niveles de calidad y la forma de mejorar sus actuaciones anteriores.
- **Flexibilidad:** Modificar los objetivos o acciones para responder con rapidez a los cambios de la organización o de prioridad de las tareas, realizando los cambios oportunos en los procesos ante los nuevos retos o necesidades.
- **Identidad colectiva:** Adaptarse e integrarse en la organización, asimilando la visión y la misión.
- **Iniciativa/autonomía:** Tomar decisiones rápidamente y emitir juicios, visualizando los cambios como oportunidades de mejora en los procesos.
- **Liderazgo:** Orientar la acción del equipo de personas teniendo en cuenta los valores y objetivos de la organización, convirtiéndolos en objetivos del Servicio/Área/Unidad y logrando la adhesión de los miembros del equipo e integrando sus opiniones.

- **Mejora continua:** Establecer metas y criterios individuales y de equipo, asesorando, formando y evaluando para conseguir mejorar continuamente la eficacia y la eficiencia.
- **Negociación:** Identificar las posiciones propias y ajenas en una negociación, alcanzando acuerdos satisfactorios para ambas partes, con el personal y turistas.
- **Orientación al cliente:** Implica el esfuerzo de ayudar a los demás demostrando interés, sensibilidad, agilidad y eficacia ante la resolución de las necesidades y demandas planteadas.
- **Planificación/organización:** Definir prioridades; establecer los planes de acción necesarios para alcanzar los objetivos fijados, distribuir los recursos, definir las metas intermedias y las contingencias que puedan presentarse, establecer las oportunas medidas de control y seguimiento.
- **Resistencia a la tensión:** Mantener la estabilidad emocional y el nivel de eficacia y eficiencia en situaciones de presión, oposición, desacuerdo y de dificultades o fracasos, liberando la tensión de una manera aceptable para los demás.
- **Solución de problemas:** Estudiar los problemas identificando sus aspectos más relevantes y sus causas para elegir las soluciones de mayor calidad en el plazo temporal fijado.
- **Trabajo en equipo/cooperación:** Trabajar amable y cooperativamente con otras personas, facilitando el trabajo del equipo

## **NOMBRE DEL CARGO: ASISTENTE**

### **FINALIDAD DEL CARGO**

Establecer buenas relaciones interpersonales con directivos, funcionales, y público en general. Responsabilidad por la organización, supervisión, custodia y elaboración de documentos.

### **FUNCIONES**

- a) Recepar la documentación oficial interna y externa para conocimiento del administrador del parque.
- b) Distribuir la documentación sumillada a los diferentes departamentos.
- c) Redactar y transcribir la documentación interna y externa a ser despachada a otras entidades o departamentos.
- d) Revisar y controlar la documentación a ser suscrita por el administrador.
- e) Registra en la agenda los compromisos adquiridos de acuerdo al grado de importancia.
- f) Concertar reuniones con proveedores, clientes para eventos en el parque y contactos de llegada de grupos al parque.
- g) Preparar documentación y antecedentes para reuniones internas y externas del gerente.
- h) Asistir a reuniones de trabajo.
- i) Elaborar actas de sesiones y reuniones.
- j) Revisar las labores de trámites del parque.
- k) Llevar actualizado el archivo de documentos del parque.
- l) Atender al público, teléfono, fax, internet y otros.

### **CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO (RESPONSABILIDADES)**

- a) Coordina actividades propias de su función e informa a sus superiores.
- b) Eficiencia en la administración y conservación de documentos.
- c) Excelentes relaciones personales internas y externas.

## COMPETENCIAS DEL CARGO

- **Aprendizaje:** Rapidez para aprender y aplicar nuevas informaciones, sistemas y métodos de trabajo.
- **Colaboración:** Trabajar de forma eficaz y eficiente, con personas que ocupan distintos niveles y realizan diferentes funciones, para alcanzar los objetivos fijados, identificar los problemas y resolverlos.
- **Comunicación:** Informar clara, concisamente y obtener información de personas de distintos niveles, formación o intereses. Expresar claramente la información, tanto de forma oral como escrita.
- **Excelencia:** Realizar las tareas buscando, en sus actividades, los mayores niveles de calidad y la forma de mejorar sus actuaciones anteriores.
- **Identidad colectiva:** Adaptarse e integrarse en la organización, asimilando la visión y la misión.
- **Mejora continua:** Establecer metas y criterios individuales y de equipo, asesorando, formando y evaluando para conseguir mejorar continuamente la eficacia y la eficiencia.
- **Orientación al cliente:** Implica el esfuerzo de ayudar a los demás demostrando interés, sensibilidad, agilidad y eficacia ante la resolución de las necesidades y demandas planteadas.
- **Resistencia a la tensión:** Mantener la estabilidad emocional y el nivel de eficacia y eficiencia en situaciones de presión, oposición, desacuerdo y de dificultades o fracasos, liberando la tensión de una manera aceptable para los demás.
- **Trabajo en equipo/cooperación:** Trabajar amable y cooperativamente con otras personas, facilitando el trabajo del equipo

## **NOMBRE DEL CARGO: ENCARGADO DE VENTAS**

### **FINALIDAD DEL CARGO**

El encargado de ventas es la persona que dirige, organiza y controla un cuerpo o departamento de ventas. El buen encargado de ventas debe agrupar todas las cualidades de un verdadero líder, como son la honestidad, tomar decisiones, ejecutarlas, en fin debe ser muchas cosas, para muchas personas con excelencia en el servicio y atención al cliente..

### **FUNCIONES**

- a) Calcular la oferta, demanda y pronosticar las ventas. Dicho pronostico debe ser lo más preciso posible porque de esto depende otros compromisos, como la compra de insumos, mantenimiento, pago de proveedores o cualquier otro imprevisto del parque.
- b) Determinar el tamaño y la estructura de la fuerza de ventas.
- c) Evaluar el desempeño de la fuerza de ventas.
- d) Informar al administrador sobre todo el procedimiento de ventas, para que él determine que se esté llevando a cabo de forma idónea.
- e) Contribuir a la solución de problemas
- f) Administrar su territorio o zona de ventas
- g) Mantener a los turistas informados sobre novedades y cualquier otro tipo de cambio significativo.
- h) Colaborar en la distribución y/o colocación de material promocional en el parque.
- i) Asesorar técnica, comercial y promocionalmente a los turistas.
- j) Comunicar al turista las novedades sobre precios y condiciones.
- k) Mantener al turista informado sobre cambios significativos dentro del parque.
- l) Informar diariamente a la administración del parque los resultados de las ventas.

## **CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO ( RESPONSABILIDADES)**

- a) Fuerte habilidad de Ventas
- b) Habilidad de trabajo en equipo interdisciplinario
- c) Creatividad, Originalidad
- d) Habilidad de expresar claramente ideas, conceptos
- e) Habilidad en el trato al cliente interno y externo, mejora continua.
- f) Importante que tenga conocimientos de servicio y atención al cliente.

## **COMPETENCIAS DEL CARGO**

- **Comunicación:** Expresar claramente la información, tanto de forma oral como escrita.
- **Excelencia:** Realizar las tareas buscando, en sus actividades, los mayores niveles de calidad y la forma de mejorar sus actuaciones anteriores.
- **Identidad colectiva:** Adaptarse e integrarse en la organización, asimilando la visión y la misión.
- **Mejora continua:** Establecer metas y criterios individuales y de equipo, para conseguir mejorar continuamente la eficacia y la eficiencia.
- **Orientación al cliente:** Implica el esfuerzo de ayudar a los demás demostrando interés, sensibilidad, agilidad y eficacia ante la resolución de las necesidades y demandas planteadas.
- **Resistencia a la tensión:** Mantener la estabilidad emocional y el nivel de eficacia y eficiencia en situaciones de presión, oposición, desacuerdo y de dificultades o fracasos, liberando la tensión de una manera aceptable para los demás.
- **Trabajo en equipo/cooperación:** Trabajar amable y cooperativamente con otras personas, facilitando el trabajo del equipo

## **NOMBRE DEL CARGO: CONTADOR**

### **FINALIDAD DEL CARGO**

Comprende planear, dirigir, coordinar, supervisar, controlar y evaluar las actividades que se lleva a cabo en el Departamento Financiero - Contable verificando que los recursos presupuestarios se estimen en función de los objetivos y metas, límites de gasto establecidos por la empresa velando que se cumplan los lineamientos, políticas y procedimientos en materia financiero, presupuestal y contable.

### **FUNCIONES**

- a) Analizar de las cuentas individuales del estado de resultados: ingresos y costos.
- b) Controlar de costos con relación al valor producido, principalmente con el objeto de que el parque pueda asignar a sus productos un precio competitivo y rentable.
- c) Analizar los flujos de efectivo producidos en la operación del parque.
- d) Analizar la cantidad de inversión necesaria para alcanzar objetivos propuestos.
- e) Coordinar con las distintas áreas del parque.
- f) Controlar el destino de los recursos financieros que ingresan al parque.
- g) Asesorar al administrador del parque.
- h) Administrar los recursos financieros del parque para realizar operaciones como: compra de insumos, adquisiciones de máquinas y equipos, pago de salarios, refrigerios para el personal, entre otros.

### **CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO (RESPONSABILIDADES)**

- a) Eficiencia en el trabajo y exactitud en la información económica.
- b) Excelente relaciones personales internas y externas.

## COMPETENCIAS DEL CARGO

- **Conocimientos técnicos:** Tener amplios y detallados conocimientos de contabilidad con técnicas e instrumentos utilizados actualmente en su trabajo.
- **Comunicación:** Expresar claramente la información, tanto de forma oral como escrita.
- **Excelencia:** Realizar las tareas buscando, en sus actividades, los mayores niveles de calidad y la forma de mejorar sus actuaciones anteriores.
- **Identidad colectiva:** Adaptarse e integrarse en la organización, asimilando la visión y la misión.
- **Mejora continua:** Establecer metas y criterios individuales y de equipo, para conseguir mejorar continuamente la eficacia y la eficiencia.
- **Resistencia a la tensión:** Mantener la estabilidad emocional y el nivel de eficacia y eficiencia en situaciones de presión, oposición, desacuerdo y de dificultades o fracasos, liberando la tensión de una manera aceptable para los demás.
- **Trabajo en equipo/cooperación:** Trabajar amable y cooperativamente con otras personas, facilitando el trabajo del equipo

## **NOMBRE DEL CARGO: TÉCNICO DE OPERACIONES**

### **FINALIDAD DEL CARGO**

Tiene la responsabilidad de cumplir el trabajo asignado en el tiempo establecido, bajo las condiciones establecidas dentro del parque, siempre con calidad y optimizando el uso de los materiales.

### **FUNCIONES**

- a) Atender las solicitudes de servicio técnico que recibe.
- b) Notificar de todos los requerimientos que solicitan servicio directamente al administrador.
- c) Brindar atención y asesoramiento técnico a los trabajadores y empleados del parque.
- d) Dirigir los requerimientos del parque al administrador para realizar la reparación inmediata.

### **Actividades de instalaciones electrónicas**

- a) Realizar el cableado y la conexión de las máquinas electrónicas con la computadora y los accesorios. conexión del procesador con sistemas de protección de luz, con la computadora y los sensores.
- b) Capacitación sobre el correcto funcionamiento de las máquinas electrónicas.
- c) Verificación del correcto funcionamiento del sistema electrónico de las maquinarias del parque.
- d) Responsable de la entrega de la maquinaria en perfecto estado lo cual es importante para el adecuado funcionamiento del parque.
- e) Realizará cualquier otra actividad que sea solicitada por su jefe inmediato.

### **CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO (RESPONSABILIDADES)**

- a) Coordina actividades propias de su función e informa de forma oportuna al

departamento técnico.

- b) Capacidad profesional y liderazgo para el ejercicio de su función.
- c) Excelentes relaciones interpersonales internas y externas.

## **COMPETENCIAS DEL CARGO**

- **Conocimientos técnicos:** Tener amplios y detallados conocimientos de electrónica con técnicas e instrumentos utilizados actualmente en su trabajo.
- **Comunicación:** Expresar claramente la información, tanto de forma oral como escrita.
- **Excelencia:** Realizar las tareas buscando, en sus actividades, los mayores niveles de calidad y la forma de mejorar sus actuaciones anteriores.
- **Identidad colectiva:** Adaptarse e integrarse en la organización, asimilando la visión y la misión.
- **Mejora continua:** Establecer metas y criterios individuales y de equipo, para conseguir mejorar continuamente la eficacia y la eficiencia.
- **Resistencia a la tensión:** Mantener la estabilidad emocional y el nivel de eficacia y eficiencia en situaciones de presión, oposición, desacuerdo y de dificultades o fracasos, liberando la tensión de una manera aceptable para los demás.
- **Trabajo en equipo/cooperación:** Trabajar amable y cooperativamente con otras personas, facilitando el trabajo del equipo

## **NOMBRE DEL CARGO: JEFE DE RECURSOS HUMANOS**

### **FINALIDAD DEL CARGO**

El Jefe de Recursos Humanos es el encargado de coordinar al personal que labora en el parque, resolver los conflictos entre los empleados, trabajadores y hasta entre el personal y los turistas que visitan el parque cuando se presenten, motivar y supervisar a la fuerza laboral, entre otros. Sobre él recae gran parte de la responsabilidad del correcto funcionamiento del parque.

### **FUNCIONES**

- a) Asesorar y participar en la formulación de la política de personal.
- b) Dar a conocer las políticas de personal y asegurar que se cumpla por completo.
- c) Relacionarse con las áreas del parque y otras fuentes de mano de obra.
- d) Establecer el perfil y diseño de puestos.
- e) Determinar los términos y condiciones de empleo.
- f) Controlar que se cumplan los diversos aspectos legales y requisitos establecidos por la ley y el parque en materia de contratación de personal.
- g) Controlar el cumplimiento del rol vacacional.
- h) Investigar los antecedentes de los candidatos a empleados con ocasión de la Evaluación y Selección de personal.
- i) Ofrecer facilidades adecuadas para la capacitación del personal, tanto de empleados y trabajadores.
- j) Actuar como negociador entre los empleados y trabajadores de asuntos relacionados con el empleo.
- k) Mantener todos los registros necesarios concernientes al personal.
- l) Entrevistar, aconsejar y ayudar a los empleados en relación con sus problemas personales y dificultades.
- m) Administrar los servicios sociales de la organización, incluyendo la instalación de comedores y facilidades sociales de recreo. Adoptar con la debida anticipación las acciones necesarias para contratar oportunamente las Pólizas de Vida que corresponden al personal.
- n) Incentivar la integración y buenas relaciones humanas entre el personal.

- o) Recibir quejas, sugerencias y resuelve los problemas de los colaboradores.
- p) Realizar programas de recreación laboral con la finalidad de integrar a los empleados y trabajadores y a sus familiares.
- q) Representar al parque ante las Autoridades de Trabajo.

#### **CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO (RESPONSABILIDADES)**

- d) Anticipa de forma proactiva las necesidades de la organización para disponer de las personas adecuadas en tiempo y plazo
- e) Estimula, involucra y fideliza a esas personas para favorecer su compromiso con la organización a través del salario emocional
- f) Crea canales de relación verticales, horizontales y transversales entre todos los miembros de la organización.

#### **COMPETENCIAS DEL CARGO**

- **Conocimientos técnicos:** Tener amplios y detallados conocimientos de Manejo de personal con técnicas e instrumentos utilizados actualmente en su trabajo.
- **Comunicación:** Expresar claramente la información, tanto de forma oral como escrita.
- **Excelencia:** Realizar las tareas buscando, en sus actividades, los mayores niveles de calidad y la forma de mejorar sus actuaciones anteriores.
- **Identidad colectiva:** Adaptarse e integrarse en la organización, asimilando la visión y la misión.
- **Mejora continua:** Establecer metas y criterios individuales y de equipo, para conseguir mejorar continuamente la eficacia y la eficiencia.
- **Resistencia a la tensión:** Mantener la estabilidad emocional y el nivel de eficacia y eficiencia en situaciones de presión, oposición, desacuerdo y de dificultades o fracasos, liberando la tensión de una manera aceptable para los demás.
- **Trabajo en equipo/cooperación:** Trabajar amable y cooperativamente con otras personas, facilitando el trabajo del equipo

**Cuadro N° 41 Plan Operativo**

<b>INDICADORES</b>	<b>RESPONSABLES</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>EVALUACIÓN</b>
<b>Recopila la información</b>	El investigador	Recopilación de la Información	Humanos: Materiales Departamentales.	Análisis de la información recopilada
<b>Procesa la información</b>	El investigador	Procesamiento de la Información	Humanos: Materiales	Depuración Clasificación, y Análisis
<b>Redacta Manual de Funciones</b>	El investigador	Redacción del Manual de Funciones	Humanos Materiales Económicos Empresariales	Estilo y redacción del Manual de Funciones
<b>Elaboración del Manual de Funciones</b>	El investigador	Elaboración del Organigrama Funcional y Estructural	Humanos Materiales Empresariales	Presentación y análisis de la funcionabilidad de los Organigramas Estructural y Funcional
<b>Establece formato del Manual de Funciones</b>	El investigador	Establecimiento del formato del Manual de funciones	Humanos Materiales	Facilidad de lectura y/o consulta. Que permita hacer referencias rápidas y precisas.
<b>Revisa y aprueba Manual de Funciones</b>	Directora de Turismo, Administrador del Parque	Revisión y Aprobación del Manual de Funciones	Humanos Materiales Económicos	Revisión objetiva del Manual
<b>Actualiza Manual de Funciones</b>	Administrador del parque	Actualización del Manual de Funciones	Humanos Materiales Empresariales	Revisión permanente del manual para su actualización

**Fuente:** Trabajo de campo

**Elaborado por:** Lozano Jimbo David Israel

## Administración de la propuesta

La administración de esta propuesta estará a cargo de la Dirección de Turismo del GAD Municipal de Pastaza y el Administrador del parque, el mismo que estará en capacidad de seleccionar al personal acorde a los requerimientos tanto para el campo laboral como para la capacitación tomando en cuenta las necesidades del parque. El administrador también estará en capacidad de tomar decisiones para adquisición e implementación de programas y equipos que se requiera para la ejecución de esta propuesta.

Se deberá aplicar las funciones en el parque que permitirá un buen desarrollo de la misma, los organigramas que constan en el documento que permite un buen desarrollo de las actividades del parque ya que especifican las actividades del personal que labora en el mismo de una manera organizada. Una de las actividades fundamentales del administrador será el de socializar el organigrama funcional y estructural del parque a todos los empleados y trabajadores, con el afán que se difunda, conozca, analice y discuta para aportar positivamente para el adecuado funcionamiento del parque, mejorando los problemas identificados en el diagnóstico.

### 4.4 Evaluación de la aplicación del nuevo modelo de estructura organizacional del Parque Acuático Morete Puyu

**Cuadro N° 42 Evaluación del Modelo de estructura organizacional**

PREGUNTAS	EXPLICACIÓN
¿Quiénes solicitan evaluar?	Investigador y Administrador del parque acuático Morete Puyu.
¿Por qué evaluar?	La implementación de algo nuevo implica resistencia al cambio y la evaluación permitirá tomar correctivos
¿Para qué evaluar?	Para una toma de decisiones efectiva
¿Qué evaluar?	La implementación del nuevo modelo de estructura organizacional y la respuesta que el mismo tenga en el parque.
¿Quién evalúa?	El Investigador.
¿Cómo evaluar?	Con una metodología activa que permita tomar decisiones.
¿Con qué evaluar?	Por medio de la aplicación de encuesta.

**Fuente:** Trabajo de campo

**Elaborado por:** Lozano Jimbo David Israel

Una vez implementado el organigrama propuesto durante un periodo de dos meses existió la necesidad de evaluar su funcionamiento, para lo cual se aplicó nuevas encuestas de valoración del organigrama propuesto.

### **Análisis y tabulación de encuestas para la evaluación aplicada a los trabajadores y empleados del Parque acuático Morete Puyu**

#### **Pregunta N° 1**

**¿Cómo percibe usted la organización del personal del parque acuático luego de implementar el Modelo de estructura Organizacional?**

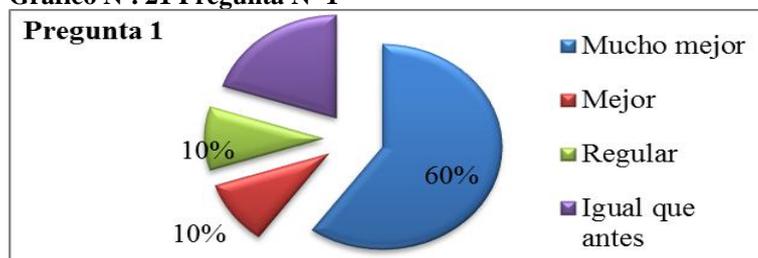
**Cuadro N° 43 Organización del personal del parque acuático**

ASPECTOS	Cantidad	%
Mucho mejor	6	60
Mejor	1	10
Regular	1	10
Igual que antes	2	20
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuestas de evaluación de la propuesta a los empleados y trabajadores del parque.

**Elaborado por:** Lozano Jimbo David Israel

**Gráfico N° 21 Pregunta N° 1**



**Fuente:** Encuestas de evaluación de la propuesta a los empleados y trabajadores del parque.

**Elaborado por:** Lozano Jimbo David Israel

**Análisis:** De los diez empleados encuestados para evaluar la implementación del modelo de estructura organizacional del parque acuático, el 60% manifestó que percibe mucho mejor la organización del personal en el parque, mientras el 10% manifiesta que si esta mejor y regular, teniendo un 20% que dijo que sigue igual que antes.

**Interpretación:** Estos resultados se interpretan como la acogida que existe a la nueva organización del parque, encontrando todavía resistencia al cambio, que se puede seguir trabajando de una manera progresiva y continua, con la finalidad de que todos los empleados y trabajadores se organicen adecuadamente.

## Pregunta N° 2

¿Las condiciones físicas de trabajo como ventilación, luz, entorno, seguridad entre otras, que ofrece el parque acuático son atendidas de mejor manera actualmente?

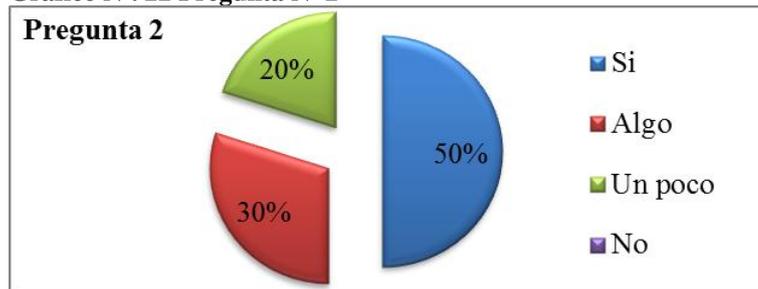
**Cuadro N° 44 Condiciones físicas de trabajo**

ASPECTOS	Cantidad	%
Si	5	50
Algo	3	30
Un poco	2	20
No	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuestas de evaluación de la propuesta a los empleados y trabajadores del parque.

**Elaborado por:** Lozano Jimbo David Israel

**Gráfico N° 22 Pregunta N° 2**



**Fuente:** Encuestas de evaluación de la propuesta a los empleados y trabajadores del parque.

**Elaborado por:** Lozano Jimbo David Israel

**Análisis:** Las condiciones físicas de trabajo como ventilación, luz, entorno, seguridad entre otras, que ofrece el parque acuático tenían problemas registrados al inicio de la presente investigación, sin embargo son atendidas de mejor manera actualmente, ya que el 50% está de acuerdo con esto, el 30% piensa que algo a mejorado y el 30% considera que ha mejorado un poco.

**Interpretación:** Interpretando estos resultados como una necesidad de seguir trabajando con respecto a las condiciones físicas de trabajo, y una vez que se involucre directamente en el manejo del parque las autoridades se logrará el objetivo planteado.

### Pregunta N° 3

¿Considera Ud. que el conocimiento de funciones de los trabajadores y empleados del parque acuático aportan a la satisfacción de las necesidades del turista?

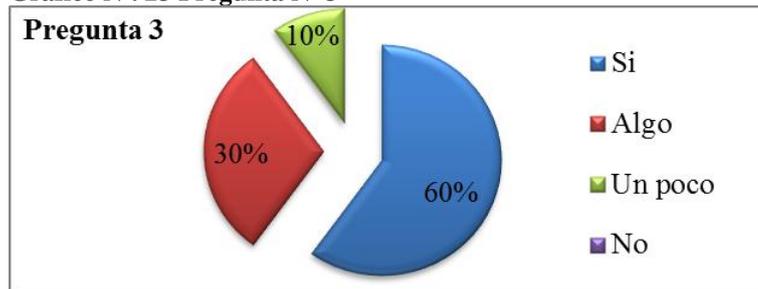
**Cuadro N° 45 Conocimiento de funciones de los trabajadores y empleados**

ASPECTOS	Cantidad	%
Si	6	60
Algo	3	30
Un poco	1	10
No	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuestas de evaluación de la propuesta a los empleados y trabajadores del parque.

**Elaborado por:** Lozano Jimbo David Israel

**Gráfico N° 23 Pregunta N° 3**



**Fuente:** Encuestas de evaluación de la propuesta a los empleados y trabajadores del parque.

**Elaborado por:** Lozano Jimbo David Israel

**Análisis:** Del total de encuestados el 60% considera que el conocimiento de funciones de los trabajadores y empleados del parque acuático aportan a la satisfacción de las necesidades del turista, mientras el 30%, mencionó que algo y el 10% un poco.

**Interpretación:** Se puede interpretar los resultados como la acogida que tienen los empleados y trabajadores de involucrarse en las funciones establecidas, así como también el compromiso que se encuentran asumiendo con respecto al conocimiento de las distintas funciones que se realizan en el parque, teniendo que seguir trabajando con los empleados que aún no logran acostumbrarse al cambio.

#### Pregunta N° 4

¿Piensa que las tareas y responsabilidades se encuentran direccionadas de mejor manera en la actualidad?

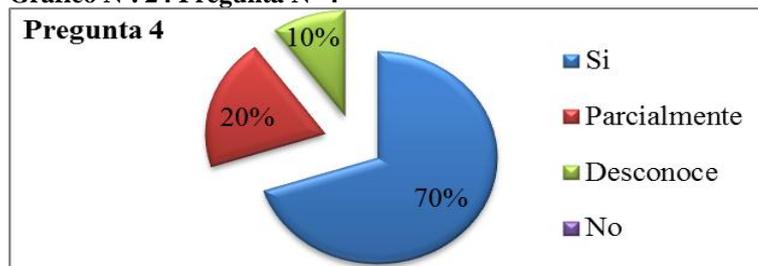
**Cuadro N° 46 Tareas y responsabilidades adecuadas**

ASPECTOS	Cantidad	%
Si	7	70
Parcialmente	2	20
Desconoce	1	10
No	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuestas de evaluación de la propuesta a los empleados y trabajadores del parque.

**Elaborado por:** Lozano Jimbo David Israel

**Gráfico N° 24 Pregunta N° 4**



**Fuente:** Encuestas de evaluación de la propuesta a los empleados y trabajadores del parque.

**Elaborado por:** Lozano Jimbo David Israel

**Análisis:** Con respecto a las tareas y responsabilidades, el 70% de los encuestados opina que si se encuentran direccionadas de mejor manera en la actualidad, con un 20% que piensa que solo parcialmente y un 10% que desconoce.

**Interpretación:** Estos resultados identifican el cambio adecuado que se ha dado en la organización del parque, con tareas y responsabilidades acorde a la habilidad, capacidad, personalidad, conocimiento y compromiso de los trabajadores y empleados, encontrando aún un mínimo de empleados y trabajadores que no logran adaptarse, teniendo que tomar decisiones claras con respecto al personal inconforme.

### Pregunta N° 5

¿Cree Ud. que la administración del parque se encuentra mejor organizada con la implementación del organigrama estructural?

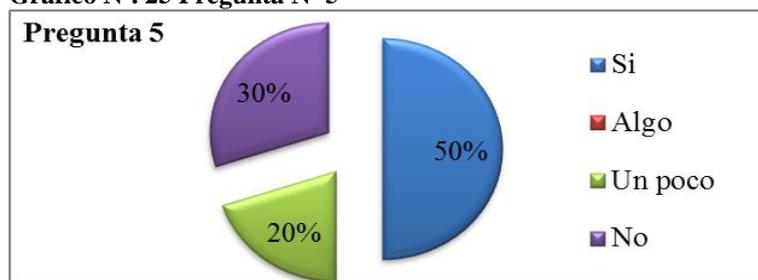
**Cuadro N° 47 Administración del parque**

ASPECTOS	Cantidad	%
Si	5	50
Algo	0	0
Un poco	2	20
No	3	30
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuestas de evaluación de la propuesta a los empleados y trabajadores del parque.

**Elaborado por:** Lozano Jimbo David Israel

**Gráfico N° 25 Pregunta N° 5**



**Fuente:** Encuestas de evaluación de la propuesta a los empleados y trabajadores del parque.

**Elaborado por:** Lozano Jimbo David Israel

**Análisis:** Del total de encuestados el 50% considera que la administración del parque se encuentra mejor organizada con la implementación del organigrama estructural, mientras el 20% piensa que solo un poco y el 30% que no.

**Interpretación:** Interpretándose estos resultados de una manera preocupante, ya que solo la mitad de los empleados y trabajadores acepta el nuevo organigrama estructural, mientras el otro 50% todavía no, ya que atribuye el cambio al organigrama sino a sus esfuerzos, sin valorar la adecuada administración del parque, identificándose conflictos internos que deben ser solucionados inmediatamente por las autoridades mayores.

## Pregunta N° 6

¿Piensa Ud. que el equipo de trabajo está organizado de mejor manera con el organigrama estructural de funciones para el servicio y funciones que desempeña?

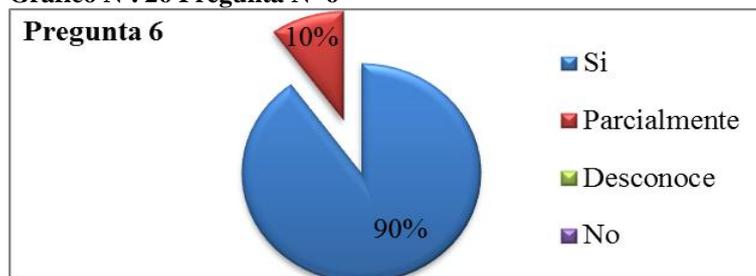
**Cuadro N° 48 Organización del equipo de trabajo**

ASPECTOS	Cantidad	%
Si	9	90
Parcialmente	1	10
Desconoce	0	0
No	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuestas de evaluación de la propuesta a los empleados y trabajadores del parque.

**Elaborado por:** Lozano Jimbo David Israel

**Gráfico N° 26 Pregunta N° 6**



**Fuente:** Encuestas de evaluación de la propuesta a los empleados y trabajadores del parque.

**Elaborado por:** Lozano Jimbo David Israel

**Análisis:** A pesar de los datos anteriores el 90% de los encuestados consideran que el equipo de trabajo está organizado de mejor manera con el organigrama estructural de funciones para el servicio y funciones que desempeña, mientras que el 10% considera que solo a mejorado parcialmente.

**Interpretación** considerando estos resultados como la conclusión a la discrepancia o inaceptación de la administración actual del parque, ya que como se mencionó consideran que el equipo está organizado gracias al organigrama de funciones, mas no a la administración del parque.

#### 4.4.1 Verificación de la Hipótesis

#### 4.4.2 Planteamiento de la hipótesis

H0. La aplicación de un modelo de estructura organizacional no aporta significativamente en el desempeño laboral del Parque Acuático Morete Puyu en el Cantón Pastaza.

H1. La aplicación de un modelo de estructura organizacional aporta significativamente en el desempeño laboral del Parque Acuático Morete Puyu en el Cantón Pastaza.

#### Modelo Matemático:

H<sub>0</sub>: O = E las frecuencias observadas son iguales a las esperadas

H<sub>a</sub>: O ≠ E las frecuencias observadas no son iguales a las esperadas

#### Modelo Estadístico:

$$\chi^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

#### Nivel de Significación

$$\alpha = 0.05$$

95% de Confiabilidad

#### 4.4.3 Selección del nivel de significación

Para la verificación de la hipótesis se utilizará el nivel de  $\alpha = 0.05$

#### 4.4.4 Descripción de la población

Se ha tomado como referencia para la investigación de campo el muestreo del universo de investigación

#### 4.4.5 Especificación de lo estadístico

Para lo cual se expresará un cuadro de contingencia de 6 preguntas por 4 columnas con el cual se determinará las frecuencias esperadas.

**Cuadro N° 49 Frecuencias Observadas**

FRECUENCIAS OBSERVADAS					
PREGUNTAS SOBRE LA LECTURA	CATEGORIAS				SUBTOTAL
	OPCIÓN 1	OPCIÓN 2	OPCIÓN 3	OPCIÓN 4	
1	6	1	1	2	10
2	5	3	2	0	10
3	6	3	1	0	10
4	7	2	1	0	10
5	5	0	2	3	10
6	9	1	0	0	10
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>60</b>

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Lozano Jimbo David Israel

**Cuadro N° 50 Cálculo Frecuencias Observadas**

FRECUENCIAS OBSERVADAS					
Variable Dependiente	20	2	3	5	30
Variable Independiente	18	8	4	0	30
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>60</b>

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Lozano Jimbo David Israel

**Cuadro N° 51 Cálculo Frecuencias Esperadas**

FRECUENCIAS ESPERADAS					
Variable Dependiente	19	5	3,5	2,5	30
Variable Independiente	19	5	3,5	2,5	30
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>60</b>

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Lozano Jimbo David Israel

#### 4.4.6 Especificación de las regiones de aceptación y rechazo

Se procede a determinar los grados de libertad considerando que el cuadro consta de 4 opciones de respuesta y 2 variables.

## Zona de Rechazo de la Hipótesis Nula

Grados de libertad (gl)

C columnas alternativas

F filas variables

### Cuadro N° 52 Grados de libertad

GRADO DE LIBERTAD		
	FILAS	COLUMNAS
gl=	(4-1)	(2-1)
gl=	3	1
gl=	3*1	
gl=	3	

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Lozano Jimbo David Israel

$$gl = (c - 1)(f - 1)$$

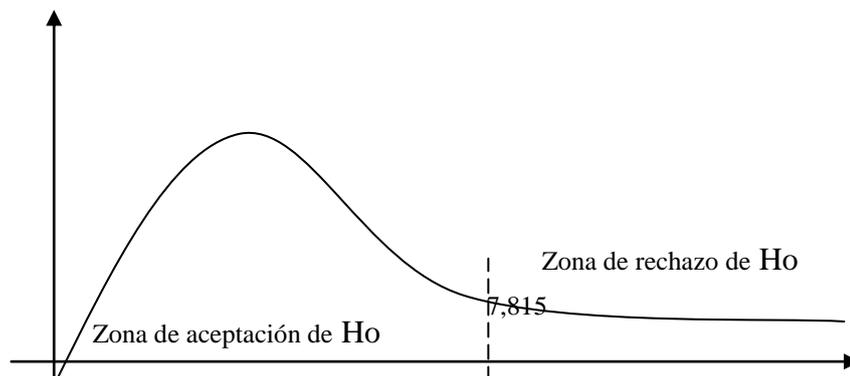
$$gl = (4 - 1)(2 - 1)$$

$$gl = 3 \times 1$$

$$gl = 3$$

$$X^2_t = 7,815$$

### Gráfico N° 27 Zonas de Rechazo y aceptación



Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Lozano Jimbo David Israel

Por lo tanto con 3 grados de libertad y a nivel 0.05 de significación la tabla de  $X^2_t$  tabular = 7,815, por tanto si  $X^2_c$  calculado  $\leq X^2_t$  tabular se aceptará la  $H_0$ , caso contrario se la rechazará y se aceptará la  $H_1$ .

#### 4.4.7 Recolección de datos y cálculo de lo estadístico

Para esto se utilizará la siguiente fórmula:

$$X^2 = \frac{\sum E (O-E)^2}{E}$$

**Cuadro N° 53 Cálculo Chi cuadrado**

Cálculo Chi cuadrado	O	E	O-E	(O-E) <sup>2</sup>	(O-E) <sup>2</sup> /E
	20	19	1	1	0,05
	18	19	-1	1	0,05
	2	5	-3	9	1,80
	8	5	3	9	1,80
	3	3,5	-0,5	0,25	0,07
	4	3,5	0,5	0,25	0,07
	5	2,5	2,5	6,25	2,50
	0	2,5	-2,5	6,25	2,50
<b>TOTAL</b>			<b>X<sup>2</sup>c</b>		<b>8,85</b>

**Fuente:** Trabajo de campo

**Elaborado por:** Lozano Jimbo David Israel

Con 3 grados de libertad y 95% de confiabilidad la  $X^2_c$  calculado es de 8,85, este valor cae en la zona de rechazo de la  $H_0$  por ser mayor a  $X^2_t$  tabular que es de 7,815 por lo tanto se acepta la  $H_1$  que dice: La aplicación de un modelo de estructura organizacional aporta significativamente en el desempeño laboral del Parque Acuático Morete Puyu en el Cantón Pastaza.

## V. CONCLUSIONES

Del análisis interno realizado en la MEFI se puede destacar varias fortalezas en áreas relacionadas a instalaciones adecuadas con una calificación de 0,24, alternativas para toda la familia con 0,28, posicionamiento en el mercado con 0,16, siendo las que más sobresalen de acuerdo a los parámetros de calificación.

Es así que citando el resultado total de esta matriz MEFI de 2,47 quiere decir que existe equilibrio entre las fortalezas con respecto a las debilidades. Pues se demuestra que en el parque acuático Morete Puyu del cantón Pastaza las fortalezas pueden ser mejoradas, mismas que utilizadas hasta el momento han tenido un desempeño estable en el desarrollo y fomento del turismo, pero aún debe haber algunas mejorías para reducir las debilidades y tener un mejor aprovechamiento de las fortalezas y de los recursos.

Del análisis externo realizado en la MEFE se puede destacar varias oportunidades en áreas relacionadas a actividades económicas cercanas al parque con una calificación de 0,36, Afluencia de turistas nacionales y extranjeros con 0,28, Interés de apoyo por parte de autoridad municipal con 0,28, siendo estas las que más resaltan en la matriz de acuerdo a los parámetros de calificación .

La ponderación del resultado de la matriz MEFE da un total de 2,85 lo cual quiere decir que existen oportunidades en el Cantón Pastaza que fortalecen el funcionamiento del Parque acuático con relación a las amenazas. Este resultado demuestra que el ambiente externo del Cantón Pastaza es apropiado para realizar actividades futuras en el parque.

Al diagnosticar los factores internos y externos del Parque Acuático Morete Puyu mediante la encuesta se concluye que existe fallas organizacionales al interior del parque, propiciadas por el descuido de las autoridades inmediatas para invertir y solucionar problemas de empleados, trabajadores e infraestructura del parque, creándose un clima organizacional no apto para el crecimiento progresivo del parque y la satisfacción a los turistas que lo visitan.

En base a la Matriz del Perfil Comparativo (MPC), se concluye que el parque acuático “Planeta Azul” con un resultado ponderado de 2,78 se posesiona por encima de la media nominal que es 2,50, por lo tanto, se puede decir que la empresa tiene un buen estado de equilibrio, es decir, que el parque tiene una buena organización interna a diferencia del Parque Acuático Morete Puyu que se posesiona por debajo de la media nominal con un resultado de 2,47 lo cual representa debilidad en su organización interna.

En el cuadro de semejanzas y diferencias se concluye que carece de inversión para mejora las condiciones e infraestructura del mismo, así como también la falta de personal capacitado para desempeñar las distintas funciones para un adecuado funcionamiento. Sin dejar de lado la falta de organización registrada en las distintas áreas del parque, ya que no están delimitadas o esclarecidas con el personal, la administración y las autoridades competentes.

Además se identifica la falta total de un plan de marketing estructurado para mejorar la promoción, publicidad y categorización del Parque Acuático Morete Puyu.

Al diseñar y aplicar un modelo de estructura organizacional, se distribuyeron las funciones por áreas de trabajo, con la finalidad de redistribuir de mejor manera todas las actividades que se realizan en el parque, generando responsabilidades internas que sobrecaigan sobre personal capacitado para la función y de esta manera la administración se encargue de como su nombre lo indica “administrar” el parque, y se pueda enfocar en la prioridades del mismo, disminuyendo el número de responsabilidades que estaba destinado a una sola persona.

Finalmente se ha concluido con la evaluación de la aplicación del nuevo modelo de estructura organizacional del Parque Acuático Morete Puyu. Así se pudo determinar el mejoramiento de las funciones internas por parte de la mayoría de empleados y trabajadores, identificando la problemática de afinidad con la administración, tema que debería ser resuelto por las autoridades inmediatas.

## VI.RECOMENDACIONES

Se recomienda al GAD Municipal del Cantón Pastaza:

- Ejecutar la propuesta del modelo de estructura organizacional que permita mejorar eficientemente los roles del Parque Acuático Morete Puyu de una forma continua y permanente, mejorándola en base a las necesidades que se presenten en el mismo.

Se recomienda al Administrador del Parque Acuático Morete Puyu:

- Planificar las actividades diarias en base a las áreas propuestas para un mejor cumplimiento de las funciones, socializando la información a todos los trabajadores y empleados del parque, quienes al tener claras sus tareas y responsabilidades no estarán a la expectativa y esperando órdenes de la administración.
- Invertir en un manual de Gestión de calidad para mejorar los distintos procesos plasmados en el organigrama funcional propuesto, como también, la adecuación del parque, generando nuevas y mejores alternativas para el turista, creciendo de una manera continua y eficiente, con una visión de futuro próspero para el parque y el turismo de la ciudad de Puyo.
- Capacitar al personal que se encuentra laborando actualmente en el parque en temas de su función así como también en relaciones humanas, servicio y atención al cliente. Si es necesario contratar personal capacitado con técnicas de reclutamiento y selección del personal para el cargo solicitado, con la finalidad de impulsar la calidad en el servicio y atención del parque a todos los turistas que lo visitan.

## VII. RESUMEN

La presente investigación sobre el desarrollo de un modelo de estructura organizacional que mejore el desempeño laboral en el parque acuático Morete Puyu del cantón Pastaza, el mismo que servirá como instrumento de información y orientación sobre la adecuada distribución del personal, áreas y funciones para el manejo organizado del parque, combinado con estrategias funcionales por parte de las principales autoridades municipales será de vital importancia para su implementación y uso adecuado en la administración del mismo. La metodología aplicada fue; la investigación descriptiva y exploratoria, analizados por las metodologías cualitativas y cuantitativas, las mismas que fueron sintetizadas con las siguientes técnicas e instrumentos de recolección de datos; encuestas, entrevistas, observación directa, entre otros que brindaron la información primaria, así como información secundaria altamente eficiente para el marco teórico y sus posteriores resultados. El objeto de estudio se basó en diagnosticar los factores internos y externos del Parque Acuático Morete Puyu mediante un Análisis FODA, así como la realización de un análisis comparativo con un Modelo Estructural Teórico que facilite la coordinación de las actividades funcionales, para posteriormente diseñar y aplicar un modelo de estructura organizacional que permita mejorar eficientemente los roles que desempeñan los trabajadores y empleados del parque con una evaluación final de la aplicación del nuevo modelo de estructura organizacional del Parque Acuático Morete Puyu. De esta manera se llegó a la conclusión que existía la necesidad de implementar un modelo de estructura organizacional, el mismo que hasta la actualidad se encuentra funcionando adecuadamente, ya que se ha logrado distribuir funciones a las diferentes áreas establecidas en el mismo, evaluando los resultados de una manera satisfactoria, ya que los empleados y trabajadores consideran que en la actualidad su trabajo es más organizado con funciones detalladas y específicas.

## VIII. SUMMARY

The current research on developing a model of organizational structure to improve job performance in the water park Morete Puyu of Pastaza, the same will serve as an information and guidance on adequate staffing, areas and functions for handling organized the park, combined with functional strategies by major municipal authorities will be vital for implementation and proper use in the administration. The methodology was applied , descriptive and exploratory research , analyzed by qualitative and quantitative methodologies , the same that were synthesized with the following techniques and data collection instruments , surveys, interviews , direct observation, and others who provided primary information and highly efficient secondary information for the theoretical framework and its subsequent results. The object of study was based on diagnosing the internal and external factors Morete Puyu Water Park through a SWOT analysis as well as the realization of a comparative analysis with Theoretical Structural Model to facilitate the coordination of functional activities , to subsequently design and implement a model of organizational structure to improve efficiently the roles played by the workers and employees of the park with a final evaluation of the implementation of the new organizational structure model Morete Puyu Waterpark . In this way, concluded that there was a need to implement a model of organizational structure, the same as until now is working properly, as it has managed to distribute functions to different areas set out therein, evaluating the results in a satisfactory manner, and that employees and workers today believe that your work is more organized with detailed and specific functions.

**Descriptors:** Model of organizational structure, job performance, service and attention, tourists, functions, organization chart.

## BIBLIOGRAFÍA

- BILL GATES (1999). Los negocios en la era digital, México, Plaza & Janés, 528 pp
- CUERVO García, A.; et. al. (1994): Introducción a la Administración de Empresas, Civitas, Madrid.
- CUESTA, S. A. (2008). Tecnología de Gestio de Recursos Humanos. Colombia: Departamento de publicaciones Universidad Libre.
- CHIAVENATO, I. (1988). Administracion de Recursos Humanos. Mexico: McGraw-Hill.
- CHIAVENATO, I. (2009). Gestion del Talento Humano. Mexico: McGraw-Hill.
- DAPHNE Villagrán (2012). Proceso Administrativo. México
- GARCÍA, María. (2001). La importancia de la evaluación del desempeño. Revista proyecciones.
- GARCIA, S y DOLAN, S. (1999) La Dirección por Valores. Madrid. España Mac Graw Hill.
- HAROLD Koontz, C. O. (2005). Elementos de Administracion moderna. Mexico: McGraw-Hill.
- HERSEY, P. BLANCHARD, K. Y JOHNSON, D. (2000). Administración del Comportamiento Organizacional. Liderazgo Situacional. México.
- KINICKI, A Y KREITNER, R. (2003). Comportamiento Organizacional. Conceptos, problemas y prácticas. México. Mc Graw Hill.
- KOONTZ, H. (2004). Elementos de Administración. / Harold Koontz y Heinz Weihrich. 3ra Edición. S/Editorial.
- LEVIN - RUBIN. (1996). Estadística para administradores. Prentice Hall. (Cap. 7; Pag. 362-417)
- MELINKOFF, Ramón V.:(1969). Principios de administración. Terry, George, (1961) La Estructura de la Organización. Universidad Central de Venezuela, Caracas, 1969. México
- MINTZBERG, H. (1984) El poder en la organización. Barcelona: Ariel.
- NAVAS, J.E. y GUERRAS, L.A. (1996): La dirección estratégica de la empresa. Teoría y aplicaciones. Civitas. Madrid. 1998
- PONCE, A. R. (2004). Administracion Moderna. Mexico: Limusa.

- PORTER, Michael, (2006). "Estrategia Competitiva, Técnicas para el análisis de los sectores Industriales y de la competencia", Vigésima Reimpresión, Compañía
- RANSON, S.; HININGS, B.; GREENWOOD, R. (1980). The structuring of organizational structures. *Administrative Science Quarterly*, v. 25, n. 1, p. 01-17.
- ROBBINS, S. (2005). *Comportamiento Organizacional Teoria y Practica*. Mexico: Pearson.
- ROBBINS, S. (2010). *Administración, teoría y práctica*. / Stephen Robbins. Hispanoamericana S.A.
- SELENE Maldonado A. (2012). *Administración Turística*. Chiguagua. México
- STEPHEN Robbins, C. M. (2010). *Administracion*. Mexico: Pearson.
- STONER, James, (1996). *Administración*. Sexta Edición. Prentice Hall Hispanoamericana S.A. México.
- STRATEGOR (1988): *Estrategia, estructura, decisión, identidad. Política general de la empresa*. Biblioteca Empresa. Barcelona. 1996.
- TERRY, Q. Franklin. (1998). *Principios de Administración*, CECSA, 5ª ed., México
- WEIHRICH, H. (1990). *Excelencia Administrativa. Productividad mediante la administración por objetivos*. / Heinz Weihrich. 1990.

## **Documentos**

- ✓ Plan Estratégico de la Dirección de Turismo y Ambiente del GAD Pastaza
- ✓ Plan de Ordenamiento Territorial de Pastaza (PDOT).
- ✓ Plan estratégico de desarrollo de turismo sostenible para Ecuador. “PLANDETUR 2020”
- ✓ Plan Nacional del Buen Vivir

## **Lincografía**

- ✓ [www.turismo.gob.ec/](http://www.turismo.gob.ec/)
- ✓ <http://www.pastaza.com/attractivos/parque-acuatico/>
- ✓ [http://turismo.puyo.gob.ec/index.php?option=com\\_content&view=article&id=7&Itemid=42](http://turismo.puyo.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=7&Itemid=42)
- ✓ (2012, 03). Planificación pública. BuenasTareas.com. Recuperado 03, 2012, de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Planificacion-Publica/3591796.html>

## ANEXOS

### Anexo N°. 1 Modelo de encuesta aplicada a empleados y trabajadores del parque.



Como estudiante de la carrera de turismo de la Universidad Estatal Amazónica, me encuentro realizando la presente encuesta para la elaboración de mi tesis, cuyo tema es el “Desarrollo de un Modelo de Estructura Organizacional que mejore el desempeño laboral en el Parque Acuático Morete Puyu del Cantón Pastaza”. Su colaboración será de mucha importancia. Ruego contestar las preguntas con la mayor veracidad posible.

Gracias por su gentileza

1. **Marque X en el nivel donde se encuentran las siguientes condiciones de trabajo y de protección e higiene, que se relacionan tanto con Ud. como con su puesto de trabajo.**

Condición o protección	Óptimo	Aceptable	Regular	Malo	Pésimo
Iluminación					
Ruido					
Ventilación					
Limpieza					
Baños higiénicos					
Comida					
Temperatura					
Atención médica					
Polvo en el aire					
Bebedores					
Protección individual					
Protección a equipos					
Extintores de Fuego					
Merienda					
Taquillas					
Descansos establecidos					
Ropa de trabajo					
Instrumentos laborales					
Mesa de trabajo					
Equipo de trabajo					
Pañol					
Horario de trabajo					

2. Marque el número que indica su visión del clima actual de la organización y el número que indica el clima deseado por Ud. Siendo 1 la calificación menor y 7 la mayor y mejor calificación

a) No hay cordialidad ni apoyo entre los miembros de la organización	1 2 3 4 5 6 7
b) La satisfacción no es característica de esta organización	1 2 3 4 5 6 7
c) Se ignora, critica o desestimula a los miembros	1 2 3 4 5 6 7
d) Las tareas, actividades y objetivos representan bajos niveles de exigencias o desafío	1 2 3 4 5 6 7
e) La organización es desordenada, confusa y caótica	1 2 3 4 5 6 7
f) No se da ninguna responsabilidad a los miembros	1 2 3 4 5 6 7
g) La organización no permite desarrollar todo el potencial creativo y de habilidades	1 2 3 4 5 6 7
h) No hay motivación por el trabajo en la organización	1 2 3 4 5 6 7

3. Circule el número que indica su percepción del nivel alcanzado.

- a. Cómo valora su nivel de participación en los objetivos que se le asignan?

Bajo 1 2 3 4 5 6 7 Alto

- b. Cómo valora el nivel de comunicación entre Ud. y su jefe al establecer los objetivos?

Bajo 1 2 3 4 5 6 7 Alto

- IX. En qué medidas las energías del grupo se encauzan para resolver conflictos y laborar verdaderamente como equipo?

Bajo 1 2 3 4 5 6 7 Alto

**¡¡GRACIAS!!**

Anexo N°. 2 Formato de la entrevista

UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA  
Escuela de Ingeniería en Turismo



**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**“Desarrollo de un Modelo de Estructura Organizacional que mejore el desempeño laboral en el Parque Acuático Morete Puyu del Cantón Pastaza”.**

<b>INSTITUCIÓN:</b>	<b>NOMBRE:</b>	<b>CARGO:</b>
<b>1. ¿Qué es para usted el Organigrama estructural?</b>		
<b>2. ¿Considera que la distribución adecuada de responsabilidades mejoraría el desempeño de los empleados y trabajadores del parque acuático Morete Puyu? ¿Por qué?</b>		
<b>3. ¿Qué tipo de actividades está capacitado para desarrollar eficientemente? ¿Por qué?</b>		
<b>4. ¿De acuerdo a su experiencia, es necesario implementar nuevas áreas de responsabilidad dentro del manejo del parque acuático? ¿Cuáles? y ¿Por qué?</b>		
<b>5. ¿Cree usted que mejoraría la organización, el manejo y el servicio dentro del parque con la implementación de un organigrama de funciones? ¿Por qué?</b>		
<b>FECHA DE ENTREVISTA:</b>		

### Anexo N°. 3 Modelo de encuesta aplicada a turistas y empleados



#### UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA CARRERA DE TURISMO

Como estudiante de la carrera de turismo de la Universidad Estatal Amazónica, me encuentro realizando la presente encuesta para la elaboración de mi tesis, cuyo tema es el “Desarrollo de un Modelo de Estructura Organizacional que mejore el desempeño laboral en el Parque Acuático Morete Puyu del Cantón Pastaza”. Su colaboración será de mucha importancia. Ruego contestar las preguntas con la mayor veracidad posible. Gracias por su gentileza

**1. ¿Cómo percibe usted la organización del personal del parque acuático?**

- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

**2. ¿Las condiciones físicas de trabajo como ventilación, luz, entorno, seguridad entre otras, que ofrece el parque acuático son las adecuadas?**

- Si
- Algo
- Un poco
- No

**3. ¿Considera Ud. que el conocimiento de funciones de los trabajadores y empleados del parque acuático aportarán a la satisfacción de las necesidades del turista?**

- Si
- Algo
- Un poco
- No

**4. ¿Las características del puesto se ajustan a la persona que labora en el parque acuático?**

- Si
- Parcialmente
- Se desconoce
- No

**5. ¿Piensa que las tareas y responsabilidades se encuentran direccionadas de una manera adecuada para la calidad en el servicio del parque?**

- Totalmente
- Parcialmente
- Se desconoce
- No

**6. ¿Cree Ud. que la administración del parque se preocupa de mejorar el desempeño laboral en el mismo?**

- Si
- Algo
- Un poco
- No

**7. ¿Qué actitud asumen los trabajadores para el cumplimiento de sus tareas y responsabilidades?**

- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala

**8. ¿Piensa Ud. que el parque acuático posee un equipo de trabajo adecuado para el servicio y funciones que desempeña?**

- Si Totalmente
- Parcialmente
- Desconoce
- Definitivamente No

**9. ¿Cómo considera Ud. el sentimiento de pertenencia de los empleados y trabajadores hacia el parque acuático Morete Puyu?**

Participativo

Formal

Indiferente

No existe

**10. ¿Ud. se encuentra satisfecho con el servicio, las habilidades y aptitudes demostradas por parte de los empleados y trabajadores del parque acuático Morete Puyu?**

Muy satisfecho

Satisfecho

Algo Satisfecho

Insatisfecho

**¡¡GRACIAS!!**

**Anexo N°. 4 Modelo de encuesta aplicada a los empleados y trabajadores del parque acuático**



**UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA  
CARRERA DE TURISMO**

Como estudiante de la carrera de turismo de la Universidad Estatal Amazónica, me encuentro realizando la evaluación de la propuesta de un Modelo de Estructura Organizacional que se implantó en el Parque Acuático Morete Puyu del Cantón Pastaza. Su colaboración será de mucha importancia. Ruego contestar las preguntas con la mayor veracidad posible.

**1. ¿Cómo percibe usted la organización del personal del parque acuático luego de implementar el Modelo de estructura Organizacional?**

- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

**2. ¿Las condiciones físicas de trabajo como ventilación, luz, entorno, seguridad entre otras, que ofrece el parque acuático son atendidas de mejor manera actualmente?**

- Si
- Algo
- Un poco
- No

**3. ¿Considera Ud. que el conocimiento de funciones de los trabajadores y empleados del parque acuático aportan a la satisfacción de las necesidades del turista?**

- Si
- Algo
- Un poco
- No

**4. ¿Piensa que las tareas y responsabilidades se encuentran direccionadas de mejor manera en la actualidad?**

Totalmente

Parcialmente

Desconoce

No

**5. ¿Cree Ud. que la administración del parque se encuentra mejor organizada con la implementación del organigrama estructural?**

Si

Algo

Un poco

No

**6. ¿Piensa Ud. que el equipo de trabajo está organizado de mejor manera para el servicio y funciones que desempeña?**

Si

Parcialmente

Desconoce

No

**¡¡GRACIAS!!**

**Anexo N° .5 Imágenes del trabajo de campo en el Parque Acuático Morete Puyu.**



Encuesta y entrevista aplicada a los trabajadores



Entrevista a la Directora de Turismo del GAD Pastaza. (Ing. Martha Cox)



Encuesta aplicada a los trabajadores



Encuesta aplicada a los trabajadores