

UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA



ESCUELA DE INGENIERÍA EN TURISMO

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE INGENIERO EN TURISMO**

TEMA:

“FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DEL TALENTO HUMANO EN LOS
CENTROS DE RECREACIÓN TURÍSTICA DE LA PROVINCIA DE PASTAZA”

AUTOR:

LUIS ANDRÉS GARCÍA PAREDES

DIRECTOR DE PROYECTO:

DR. CARLOS MANOSALVAS VACA

PUYO-PASTAZA-ECUADOR

2018

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Los miembros del tribunal examinador aprueban el informe de investigación sobre el tema:
“FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DEL TALENTO HUMANO EN LOS CENTROS
DE RECREACIÓN TURÍSTICA DE LA PROVINCIA DE PASTAZA”, del autor García
Paredes Luis Andrés, estudiante de la Escuela de Ingeniería en Turismo

MIEMBROS DEL TRIBUNAL

.....
Dr. Luis Manosalva

PRESIDENTE

.....
Dra. Lorena Paredes

MIEMBRO

.....
Dr. Luis Auquilla

MIEMBRO

**CERTIFICADO DEL DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN Y
DESARROLLO**

En mi calidad de Tutor del informe de investigación sobre el tema “FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DEL TALENTO HUMANO EN LOS CENTROS DE RECREACIÓN TURÍSTICA DE LA PROVINCIA DE PASTAZA”, el autor, García Paredes Luis Andrés, estudiante de la Carrera de Ingeniería en Turismo, considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del jurado examinador designado por

.....
Dr. Carlos Manosalvas Vaca

DIRECTOR DE PROYECTO

AUTORÍA DEL TRABAJO

Yo, Luis Andrés García Paredes, con cédula de ciudadanía N° 160055765-4, declaro ante las autoridades de la Universidad Estatal amazónica, que el contenido del proyecto de investigación y desarrollo: “FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DEL TALENTO HUMANO EN LOS CENTROS DE RECREACIÓN TURÍSTICA DE LA PROVINCIA DE PASTAZA”, es absolutamente auténtico, y son de exclusiva responsabilidad de mi persona como autor de este trabajo de grado

.....
García Paredes Luis Andrés

C.I.: 160055765-4

AUTOR

DERECHOS DE AUTOR

El autor cede sus derechos, para que la institución pueda hacer uso en lo que estime conveniente, siempre y cuando sea para fines investigativos o de consulta.

.....
García Paredes Luis Andrés

C.I.: 160055765-4

AUTOR

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a Dios por haberme guiado por el camino del éxito y la felicidad, por sus bendiciones y darme la fuerza para seguir adelante.

A cada uno de los miembros de mi familia, por su apoyo incondicional, comprensión, consejos y ayuda.

También a mis profesores, quienes han sido una guía fundamental en mis conocimientos, gracias por su paciencia y enseñanzas.

Finalmente, al Dr. Carlos Manosalvas Vaca, director de mi proyecto de investigación y desarrollo, quién con su guía, apoyó a la culminación de este trabajo, así con su confianza en mí.

Luis Andrés García Paredes

TABLA DE CONTENIDO

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL	II
CERTIFICADO DEL DIRECTOR DEL PROYECTO	III
AUTORÍA DEL TRABAJO	IV
DERECHOS DE AUTOR	V
AGRADECIMIENTO	VI
RESUMEN EJECUTIVO	XIII
ABSTRACT	XIV
CAPÍTULO I	1
1. INTRODUCCIÓN	1
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.2. JUSTIFICACIÓN	2
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	2
1.4. OBJETIVOS	2
1.4.1. OBJETIVO GENERAL	2
1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
CAPÍTULO II	4
2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN	4
2.1. ANTECEDENTES	4
2.2. BASES TEÓRICAS	5
2.2.1. Centro recreacional:	5
2.2.2. Talento Humano:	6
2.2.2.1. Proceso de contratación	6
2.2.2.1.1. Reclutamiento	6
2.2.2.1.2. Selección del personal	7
2.2.2.1.3. Contratación	7
2.2.2.1.4. Inducción	8
2.2.2.1.5. Capacitación	8
2.2.2.1.6. Retroalimentación	9
2.2.3. Manual	9
2.2.3.1. Tipos de manuales	10
2.2.3.2. Flujogramas	12
2.2.4. Proceso	13
2.2.4.1. Diferencia entre proceso y procedimiento	14
2.2.5. Ley de turismo	15
2.2.6. Competitividad	16
2.2.7. Fortalecimiento institucional	16

CAPÍTULO III

3	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	17
3.1.	LOCALIZACIÓN	17
3.1.1.	Macrolocalización	17
3.1.2.	Microlocalización	18
3.2.	CONDICIONES METEOROLÓGICAS	18
3.2.1	Ubicación geográfica	18
3.2.2	Características climáticas	19
3.3	TIPO DE INVESTIGACIÓN	19
3.4	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	19
3.5	DISEÑO	20
3.6	POBLACIÓN	20
3.7	ANÁLISIS DEL CUESTIONARIO	20

CAPÍTULO IV

4.	RESULTADOS ESPERADOS	23
4.1	DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LOS PROCESOS ORGANIZAICONES DE LOS CENTROS DE RECREACIÓN TURÍSTICA DE LA PROVINCIA DE PASTAZA	23
4.1.1.	Base Legal	24
4.2	DEFINICIÓN DE PROCESOS CLAVES PARA EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DEL TALENTO HUMANO DE LOS CENTROS DE RECREACIÓN TURÍSTICA	25
4.2.1	Análisis FODA	25
4.2.2	Procedimientos y tareas en cada procedimiento	26
4.2.3	Recepción	27
4.2.3.1	Procedimiento: Reservación	27
4.2.4	Área de mantenimiento	28
4.2.4.1.	Procedimiento: Limpieza de piscina, sauna, turco e hidromasaje	28
4.2.4.2.	Procedimiento: Mantenimiento de áreas comunes	29
4.2.5.	Área de Cocina	30
4.2.5.1.	Procedimiento de acondicionamiento del área de cocina	30
4.2.5.2.	Procedimiento: Preparación de alimentos del menú	31
4.2.6.	Área de gerencia	33
4.2.6.1.	Procedimiento: Contratación del personal	33

4.2.6.2.	Procedimiento: Adquisición de materiales e insumos	35
4.2.7.	Área de contabilidad	36
4.2.7.1.	Procedimiento: Pago a proveedores y empleados	36
4.2.7.2.	Procedimiento: Reservación del lugar	37
4.3.	ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS	38
4.3.1.	Introducción	39
4.3.2.	Objetivos del manual	40
4.3.3.	Beneficios del manual	40
4.3.4.	Estructura organizacional	40
4.3.5.	Descripción de cargos y perfil del personal	42
4.3.6.	Proceso, descripción y flujogramas	48

CAPÍTULO V

5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	68
	BIBLIOGRAFÍA	70
	CAPÍTULO VI	
	ANEXOS	72

Índice de Gráficos

Gráfico 1	Proceso de contratación del personal	9
Gráfico 2	Simbología básica para la elaboración de diagramas de flujo o flujogramas	12
Gráfico 3	Proceso en los centros de recreación turística	14
Gráfico 4	Matriz FODA	26
Gráfico 5	Organigrama estructural de los centros de recreación turística	41
Gráfico 6	Flujograma del procedimiento de contratación del personal	51
Gráfico 7	Flujograma del procedimiento de pago a proveedores	53
Gráfico 8	Flujograma del procedimiento de adquisición de materiales e insumos	55
Gráfico 9	Flujograma del procedimiento de registro del cliente	57
Gráfico 10	Flujograma del procedimiento de reservación del lugar	59
Gráfico 11	Flujograma del procedimiento de mantenimiento de zonas húmedas	61
Gráfico 12	Flujograma del procedimiento de mantenimiento de áreas comunes	63
Gráfico 13	Flujograma del procedimiento de acondicionamiento de área de cocina	65
Gráfico 14	Flujograma del procedimiento de preparación del menú	67

Índice de Ilustraciones:

Ilustración 1	Pastaza en relación al Ecuador	17
Ilustración 2	Ubicación de los centros recreacionales turísticos en la provincia de Pastaza	18

Índice de Tablas

Tabla 1	11
Tabla 2	15
Tabla 3	27
Tabla 4	28
Tabla 5	29
Tabla 6	31
Tabla 7	32
Tabla 8	34
Tabla 9	35
Tabla 10	36
Tabla 11	37
Tabla 12	42
Tabla 13	43
Tabla 14	44
Tabla 15	45
Tabla 16	46
Tabla 17	47
Tabla 18	48

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto de investigación desarrolla un manual de procesos, el cual es una importante herramienta en las organizaciones o establecimientos, se muestran los procesos de valor, además de los procedimientos que son llevados a cabo.

El diagnóstico inicial que se realiza a los centros recreacionales turísticos de la provincia de Pastaza, encamina al análisis de actividades que se realizan al momento de atender al cliente y todas aquellas actividades tanto directas como indirectas que buscan la satisfacción del turista.

Fortalecer el talento humano mediante el uso de un manual de procesos como herramienta de apoyo, en esta investigación se desarrolla las funciones, responsabilidades y perfil que debe cumplir el personal, a consecuencia de esto también se definen los procesos y procedimientos a realizar.

El presente manual contiene cada descripción del puesto, a quien reporta, supervisa, a que área y unidad pertenece, descripción general y específica de funciones, así mismo la descripción de responsabilidades. Se muestra de una manera organizada la presentación de procesos mediante diagramas de flujo.

Por lo propuesto, se orienta a dar solución a problemáticas internas, el uso adecuado de los recursos que poseen los centros recreacionales turísticos, a fin de generar un mayor beneficio económico, mejoramiento continuo, facilidad en el control de actividades, contribuyendo al incremento productivo y administrativo.

Finalmente se destaca la importancia del manual de procesos en relación al fortalecimiento del talento humano de los centros de recreación turística de la provincia de Pastaza.

Palabras clave: manual, procesos, procedimientos, talento humano, funciones.

ABSTRACT

This research project develops a process manual, which is an important tool in organizations or establishments, shows the value processes, in addition to the procedures that are carried out.

The initial diagnosis that is made to the recreational tourist centers of the province of Pastaza, leads to the analysis of activities that take place at the time of serving the client and all those activities both direct and indirect that seek the satisfaction of the tourist.

Strengthen human talent through the use of a process manual as a support tool, this research develops the functions, responsibilities and profile that staff must meet, as a result of which the processes and procedures to be performed are also defined.

This manual contains each job description, who reports, supervises, to which area and unit it belongs, general and specific description of functions, as well as the description of responsibilities. The representation of processes through flowcharts is shown in an organized way.

For the proposed, is aimed at solving internal problems, the proper use of resources that recreational tourism centers have, in order to generate a greater economic benefit, continuous improvement, ease in the control of activities, contributing to the productive increase and administrative.

Finally, the importance of the process manual in relation to the strengthening of human talent in the tourist recreation centers of the province of Pastaza is highlighted.

Keywords: manual, processes, procedures, human talent, functions

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Chiavenato (2009) mencionó: “Los recursos humanos (...) Es la forma en que la organización maneja sus actividades de reclutamiento, selección, formación, remuneración, prestaciones, comunicación, higiene y seguridad en el trabajo.” (p.2). Los centros de recreación turística presentan inconvenientes en cuanto al servicio que estos ofrecen, las actividades son repetidamente realizadas por el personal que se encuentra laborando en cada establecimiento.

La valoración del personal en cuanto al cargo que realizan dentro del establecimiento no ha sido dada correctamente, la insuficiente determinación de lineamientos y pasos para la ejecución de las actividades esenciales que conlleva cada proceso en los centros de recreación.

Chiavenato (2007) afirmó:

Las personas son los elementos vivos y los impulsores de la organización, capaces de dotarla de la inteligencia, talento y aprendizaje indispensables para su constante renovación y competitividad en un mundo lleno de cambios y desafíos. Las personas poseen un increíble don de crecimiento y de desarrollo personal; por lo tanto, deben ser vistas como fuente de impulso propio y no como agentes inertes o estáticos. (p. 2)

El éxito de cualquier ente turístico radica en la calidad de servicio que se ofrece, en el personal que labora en cada establecimiento y como se relaciona con la clientela, puesto que el cliente será crítico del servicio que se ofrece, analizará y determinará su preferencia por el establecimiento. El constante crecimiento del personal beneficia en cuanto al alineamiento de metas y objetivos del establecimiento, genera mayor conocimiento, mejora las habilidades, capacidad y comportamiento de cada miembro del establecimiento.

1.2. JUSTIFICACIÓN

La importancia del fortalecimiento institucional del talento humano de los centros de recreación turística, establecimientos registrados en el Ministerio de Turismo (MINTUR) zona 3 Pastaza, por medio de un manual de procesos nace en la instrucción que el mismo brindara al personal, conocimientos correctos de las actividades que envuelve cada proceso que realiza este tipo de establecimientos.

A fin de ejecutar de forma apropiada, oportuna y precisa cada una de las acciones encargadas, mejorando la productividad del personal, optimizando recursos, por lo tanto, se generará mayor rentabilidad, se mejorará el servicio y atención al cliente.

Esta investigación podrá contribuir al levantamiento de información de los procesos de tal manera pudiendo componer antecedentes para otras investigaciones relacionadas al tema favoreciendo a otros establecimientos con servicios similares en la zona.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

El diseño de un manual de procesos para los centros de recreación turísticos de la provincia de Pastaza, permitirá tomar decisiones orientadas a sistematizar los procedimientos, labores y formalizar el servicio que prestan estos establecimientos.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar un manual de procesos para el fortalecimiento institucional del talento humano de los Centros de Recreación Turística de la provincia de Pastaza, registrados en el Ministerio de Turismo zona 3, Pastaza.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar la situación actual de los procesos organizacionales de los Centros de Recreación Turística de la provincia de Pastaza.
- Definir los procesos claves para el fortalecimiento institucional del talento humano de los Centro de Recreación Turística.
- Diseñar un manual de procesos para el fortalecimiento institucional del talento humano de los Centros de Recreación Turística.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. ANTECEDENTES

A lo largo de los años, en el Ecuador, se ha dado la creación de diversos lugares turísticos con el fin de atraer a turistas, es así como se ofrece los centros de recreación turística. Un centro de recreación turístico está relacionado con los servicios recreacionales los cuales son un conjunto de actividades cuyo fin es crear impacto social, mediante los servicios que estos ofrecen al cliente en el uso de su tiempo libre.

En la provincia de Pastaza, se encuentran cuatro centros recreacionales turísticos, los cuales se identifican con las directrices del catastro correspondiente al año 2017, proporcionada por el Ministerio de Turismo (MINTUR) zona 3 Pastaza y se promociona como una alternativa turística de descanso y recreación, sin embargo. Actualmente se encuentran funcionando tres de estos centros recreacionales.

Los centros recreacionales turísticos se encuentran interesados en mantener y mejorar políticas para entregar un servicio de calidad a sus visitantes, para ello es necesario que se establezca el trabajo que realiza el personal de estos centros, desde el ingreso, durante y salida del cliente de cada establecimiento.

Es importante recordar la coordinación y el control que se debe llevar a cabo en cada proceso, sin dejar de lado los fines concretos en donde participa más de una persona, de tal manera siendo inevitable concretar las funciones, procedimientos que se ven envueltos en cada proceso, apoyando la tarea organizativa, y optimizando los recursos con los que cuentan cada centro recreacional.

Dentro del marco turístico, se ha descuidado la atención al cliente en los diferentes establecimientos, por lo tanto, se ve en la necesidad de fortalecer el talento humano de los mismos, de tal manera se ve la importancia de contar con extenso conocimiento en cuanto a la función, descripción de actividades y del personal que labora en los establecimientos. Por tanto, la presente investigación tiene por objetivo diseñar un manual de procesos para los centros de recreación turística de la provincia de Pastaza, a fin de definir los procedimientos, estandarizar el servicio, mejorar la productividad y optimizar recursos.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Centro recreacional:

Contreras (2015) indicó: "Es el lugar donde las personas pueden disfrutar en su tiempo libre de una serie de actividades placenteras y diferentes a las realizadas en su vida cotidiana, a fin de evitar un agotamiento que genera un desequilibrio físico y mental" (p.21). Los centros recreacionales constituyen una parte fundamental de distracción en el sector turístico, en Pastaza estos establecimientos son privados, su finalidad es entretener y distraer a sus clientes.

Del mismo modo Arias (2016) propuso: "Espacio con un conjunto de atractivos turísticos y diversos servicios dirigidos a complacer al visitante" (p.1). En efecto los centros recreacionales, además de brindar espacios dirigidos al cliente, estos varían en cuanto en cuanto a su tamaño, clientela, actividades y servicios.

Un buen gerente debe definir lo que el establecimiento posee y ofrece, administrar de la mejor manera los recursos que posee, alcanzar metas u objetivos del establecimiento, motivar al personal, optimizar recursos y fidelizar a la clientela.

2.2.2. Talento Humano:

El talento humano es parte fundamental de los establecimientos, es la imagen de los centros de recreación turística, en las que se relaciona con el carisma, trato amable, entre otras actitudes, de las cuales depende el éxito de cada establecimiento. “Las compañías comienzan a entender el impacto positivo de contar con un equipo de empleados calificados, comprometidos e involucrados con las metas de la organización” (Pérez, 2016, p. 1).

Además el talento humano es el conjunto de trabajadores de una misma entidad o establecimiento, que realizan actividades, tareas encomendadas y necesarias dentro de los centros de recreación turística.

2.2.2.1. Proceso de contratación

2.2.2.1.1. Reclutamiento

Es el conjunto de procedimientos orientados a atraer a candidatos idóneos y calificados para las vacantes (cargos) de los centros de recreación turística. Se identificará los intereses de los candidatos. “Durante este proceso, se hacen esfuerzos por informar plenamente a los solicitantes respecto a las aptitudes requeridas para desempeñar el puesto y las oportunidades profesionales que la organización puede ofrecer a sus empleados” (Bohlander, Snell, y Sherman, 2002, p. 139).

La finalidad del reclutamiento es atraer candidatos ya sea mediante el reclutamiento interno, es aquel que al presentarse una vacante brinda la oportunidad a sus empleados de ser ascendidos o reubicados, o el reclutamiento externo es netamente la postulación de nuevos miembros externos.

2.2.2.1.2. Selección del personal

Atalaya (2001) puntualizó: “Proceso mediante el cual se elige a la persona adecuada para el puesto adecuado, se busca el equilibrio puesto persona. El objetivo de la selección de personal es cubrir una vacante en la organización con el candidato adecuado” (p.137). Como proceso secuencial a desarrollar dentro de la selección del personal, además de cubrir la vacante, lo que se desea escoger al candidato mejor preparado, que cumpla los requerimientos y necesidades sobre todo se halle acorde a los lineamientos del establecimiento.

Este proceso cumple una serie de fases tales como la publicación de la vacante, la recepción de candidaturas (carpeta u hoja de vida), preselección es la fase en la cual se descarta a los candidatos que no cumplen el perfil, se realizará las pruebas de selección estas se desarrollaran mediante entrevistas, una inicial en la que se verifica la información y datos del postulante, se redactará un informe sobre los candidatos que más adecuados, se seleccionará a los aspirantes que mejor se ajusten a los aspectos generales y requerimientos, posteriormente se realiza una entrevista final de manera personal, en esta se decidirá que postulante es el adecuado para la vacante.

2.2.2.1.3. Contratación

Al momento de la contratación hay que asegurarse que sea el adecuado, generalmente los candidatos estan concentrados en su vida laboral y cotidiana, además se debe observar la motivación del trabajador en demostrar sus capacidades, alcanzar objetivos y metas tanto personales como organizacionales.

Zaragoza (2006) explicó: “Es formalizar con apego a la ley la futura relación de trabajo para garantizar los intereses, derechos, tanto del trabajador como de la empresa” (p.11). Es decir,

dentro de este proceso se formalizará el pago, la relación laboral, derechos, garantías, obligaciones, vacaciones, beneficios, actividades a realizar, dentro de la organización.

2.2.2.1.4. Inducción

Se busca adaptar al nuevo personal a la organización, es aspectos básicos tales como valores, políticas, misión, visión, metas, objetivos, costumbres, procesos, procedimientos, entre otros términos laborales. “Es fundamental que se le dé a este proceso un enfoque integral e interdisciplinario y que se desarrolle en un ambiente de excelente comunicación y participación, para que se puedan alcanzar los objetivos planteados” (Naranjo, 2007, p. 1). Al contar una excelente inducción del personal, se familiarizará al nuevo trabajadores con la organización y sus compañeros de trabajo, creando un ambiente dinámico de interacción ya sea interna o externa.

2.2.2.1.5. Capacitación

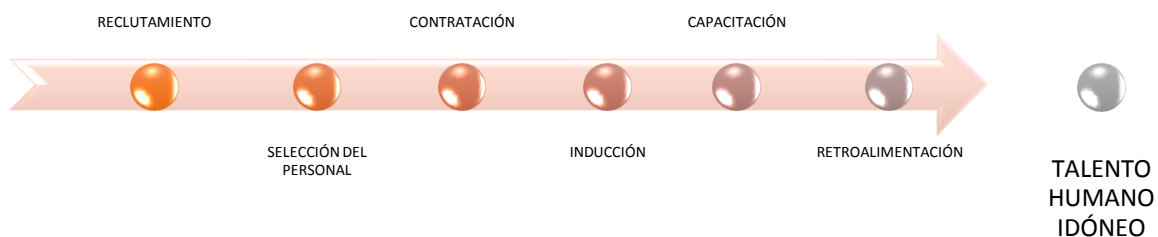
Se brinda el conocimiento, desarrollo de habilidades necesarias para el puesto, además es una de las mayores y mejores inversiones que mejora la productividad, clima laboral, promueve bajos costos, ayuda en la comunicación reduciendo los conflictos laborales. “La capacitación es el punto fuerte para que haya un desarrollo exitoso, es muy importante recalcar que no es lo mismo la capacitación y el desarrollo de personal esto viene siendo como nuestro presente y futuro” (Bailón, 2014, p. 1).

Por medio de la capacitación se generan beneficios como la mejora en el conocimiento de cada uno de los miembros del establecimiento en las diversas áreas, en otro aspecto favorece al desarrollo de líderes que fomenten la calidad de trabajo e incrementar la productividad.

2.2.2.1.6. Retroalimentación

Rospigliosi (2017) explicó que: “Se conoce como retroalimentación a aquella información que ayuda a los empleados a entender qué tan bien su desempeño cumple con las expectativas de la empresa” (p.5). En consecuencia, a lo mencionado anteriormente se revisan las problemáticas y se generan posibles soluciones, el crear confianza, seguridad, además de brindar opiniones buenas, instaurando un equilibrio en las opiniones, es necesario ser específico a fin de evitar mal interpretaciones entre el personal.

Gráfico 1: Proceso de contratación del personal



Elaborado por: García, A. (2018)

2.2.3. Manual

Es un instrumento de información, necesario para el conocimiento del personal, en el que se recoge actividades, funciones, responsabilidades asignados, a fin de contribuir en la formación del personal de cada área.

Es una recopilación en forma de texto, que recoge minuciosa y detalladamente las instrucciones que se deben seguir para realizar una determinada actividad, de una manera sencilla, para que sea fácil de entender, y permita al lector, desarrollar correctamente la labor propuesta. (Ortiz, 2008, págs. 15-16)

Para que sea de fácil comprensión, el manual debe ser escrito en un lenguaje sencillo, debe ser lógico, aplicado para el personal, este como guía integra el sistema del establecimiento, procedimientos, productos, servicios, utilización de recursos, designación de responsabilidades y límite de autoridad. Los manuales son instrumentos importantes en la administración de un establecimiento, puesto que esto busca la mayor eficiencia y eficacia en la realización del trabajo asignado al personal para alcanzar los objetivos de cualquier ente (Martín, 2014). Al ser documentos escritos contienen la mayor información de manera ordenada, contribuye en un apoyo para el establecimiento, mejora la comunicación, el desempeño del personal, todo en relación a las funciones que cada miembro de la institución desarrolla.

2.2.3.1. Tipos de manuales

En base a los diversos tipos de manuales estos se destacan mediante textos con el fin de organizar, analizar la información de la organización ya sea de manera general o específica, departamentalmente o a nivel organizacional.

Al conseguir la información de manera sistemática y organizada, contribuye a la fácil detección de errores, solución de los mismos y usada como guía para futuras decisiones importantes.

De esta manera, se destaca los tipos de manuales más importantes, los cuales contribuyen al desarrollo de los centros recreacionales turísticos de la provincia de Pastaza:

Tabla 1:

Tipos de manuales

TIPOS DE MANUALES	DESCRIPCIÓN DEL MANUAL
MANUALES DE ORGANIZACIÓN:	Resume el manejo de una empresa en forma general. Indican la estructura, funciones y roles que se cumplen en cada área.
MANUALES DE PROCEDIMIENTOS:	Determina cada uno de los pasos que deben realizarse para emprender alguna actividad de manera correcta.
MANUALES DE PUESTO:	Determinan específicamente cuales son las características y responsabilidades a las que acceden en un puesto preciso.

Nota: Enciclopedia de clasificaciones. (2017). *Tipos de manuales*. Obtenido de Tiposde: <https://bit.ly/1tvC5dy>

Adaptado por: García, A. (2018)

El tipo de manual que se elegirá es el de procedimientos, debido a que en este se destaca la información de cada procesos, contiene las actividades, recursos, la secuencia con la que se debe trabajar, funciona como una guía en la cual el personal de las diferentes áreas puede regirse para la realizar las actividades encomendadas, de esta manera se reducirá errores, economizará recursos y tiempo. En los centros de recreación turística de la provincia de Pastaza se busca el correcto desarrollo de los procesos, por ende de las actividades que el personal ejecuta constantemente al brindar un servicio al cliente o turista.



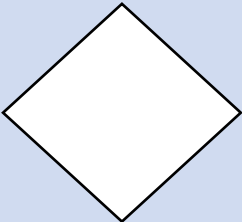
Para la elaboración de flujogramas se utilizó la simbología de Berrickuntza, con la cual se facilitó el desarrollo y visualización de los procesos de manera gráfica en función de las tareas que desarrolla el personal.



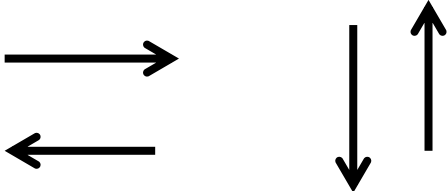
2.2.3.2. Flujogramas

Para el desarrollo de las actividades se da el uso de flujogramas, por medio de los cuales se muestra de manera ordenada y consecutiva los pasos a seguir para la realización de determinada actividad, además que los flujogramas o diagramas de flujos consisten en la representación gráfica de los hechos, situaciones, movimientos o relaciones de todo tipo, esto por medio del uso de símbolos (Ortegón, Díaz, Pulido, y Pérez, 2012). En los centros de recreación turística de la provincia de Pastaza, se busca la aplicación apropiada de los flujogramas con el objetivo de generar una mejora tanto en la productividad como en el servicio que se brinda al cliente.

Por consiguiente se muestra la simbología para la elaboración de diagramas de flujo:

Gráfico 2: Simbología básica para la elaboración de diagramas de flujo o flujogramas.

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Expresa el Inicio o final de un procedimiento
	Explica la Actividad a desarrollar en una determinada fase del procedimiento.
	Representa la existencia de alternativas y por lo tanto toma de decisiones.

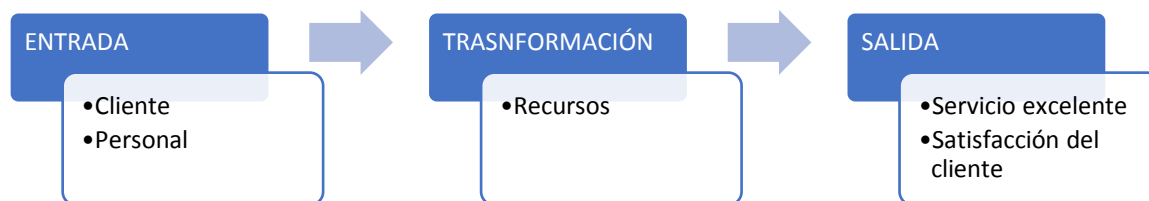
	<p>Representa la información de apoyo para el desarrollo de la actividad.</p>
	<p>Se utiliza para representar la existencia de documentación de referencia o generada en la operación.</p>
	<p>Muestran la dirección del flujo de las diferentes operaciones.</p>

Berrikuntza, T. (2016). Manual de procedimientos administrativos Guía para su elaboración, 49.

2.2.4. Proceso

Es un conjunto de pasos consecutivos para el desarrollo de las actividades, el logro de un objetivo o meta del establecimiento, estas actividades o acciones deben realizarse de manera consecutiva. “El proceso es un conjunto de actividades y recursos conectados que convierten los elementos de entrada en elementos de salida o resultados que solucionan conflictos y facilitan el logro de objetivos y metas” (Conte, 2018, p. 3). La innovación de la organización, el cambio que se da en coordinación de las actividades, desde el ingreso, transformación y salida de los recursos de la entidad en correlación con el cliente, es decir que los procesos están puestos al cambio ya sea para prescindir o agregar de ciertos pasos para mejorar el servicio en caso de ser necesario y dependiente del crecimiento del establecimiento.

Gráfico 3: Proceso en los centros de recreación turística



Elaborado por: García, A. (2018)

Los procesos que son llevados a cabo en los centros recreacional son genéricos y de estos se desencadenan los procedimientos necesarios para el cumplimiento de tareas. Cabe señalar la diferencia entre proceso y procedimiento, el primero consistiendo en los recursos existentes, transformación y obtención de resultados, mientras que el segundo trata de una técnica laboral a fin de transformar los recursos que poseen los centros recreacionales turísticos de la provincia de Pastaza.

2.2.4.1. Diferencia entre proceso y procedimiento

Escuela Europea de Excelencia (2016) lo definió de la siguiente manera:

Proceso es la entrada, se realizan una serie de actividades usando esa entrada, después de crear una salida.

Procedimiento es una forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso. Cuando se tiene un proceso que tiene que ocurrir en una forma específica, y se especifica cómo sucede. (p.3)

Como se ha visto, el desarrollo de las actividades dentro de una empresa turística es consideradas como procedimientos, los cuales se van a establecer en un proceso de entrada y salida.

Para mayor comprensión se acota comparaciones definidas entre proceso y procedimiento:

Tabla 2:

Diferencias entre proceso y procedimiento

PROCESO	PROCEDIMIENTO
Transforman las entradas en salidas mediante la utilización de recursos.	Definen la secuencia de pasos para ejecutar una tarea.
Se comportan, son dinámicos.	Existen, son estáticos.
Están impulsados por la consecución de un resultado.	Están impulsados por la finalización de la tarea.
Operan y gestionan.	Se implementan.
Se centran en la satisfacción de los clientes y otras partes interesadas.	Se centran en el cumplimiento de las normas.
Contienen actividades que pueden realizar personas de diferentes departamentos con unos objetivos comunes.	Recogen actividades que pueden realizar personas de diferentes departamentos con diferentes objetivos.

Nota: Arroyo, H. (18 de Agosto de 2011). *doadministrativo*. Obtenido de el contrato administrativo: <https://bit.ly/2st5M2g>.

2.2.5. Ley de turismo

El desarrollo de las actividades turísticas está regido por la ley de turismo, por tanto, el Ministerio de Turismo (2002) definió: “Art. 5: se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de

modo habitual de servicios” (p.2). La ley de turismo manifiesta las directrices y categoriza a los establecimientos en relación a los servicios que estos ofrecen, sin embargo, es necesario que existan modificaciones según el surgimiento de nuevas actividades turísticas.

2.2.6. Competitividad

Es el conjunto de acciones por las cuales se ve reflejada el crecimiento económico de un establecimiento, al igual que en el ámbito social se encuentra reconocido y esta comprometido con sus clientes, busca dar un mejor servicio, satisfacer las necesidades del cliente, mejorar constantemente. “Una empresa será competitiva si es rentable a largo plazo, basándose en un proceso de progreso continuo, a partir de mejoras de la productividad, eficiencia, entre otros factores” (Gordon, 2014, p. 3). Con la globalización es necesario que un negocio o establecimiento sea competitivo, debido que al no mejorar continuamente y no adaptarse a las necesidades cambiantes del cliente, este no logre continuar en el mercado turístico.

2.2.7. Fortalecimiento institucional

Se brindará un fortalecimiento institucional a los centros de recreación turística de la provincia de Pastaza, teniendo en cuenta las necesidades que presentan y deben ser mejoradas. “El fortalecimiento institucional es el resultado de una serie de acciones que implícita o explícitamente pretenden encontrar la mayor coherencia, y sobre todo, generar un saber colectivo (apropiación) al respecto” (Alatorre, 2009, p. 1). Otro aspecto es importante mejorar la eficiencia y eficacia en dichos establecimientos, generando satisfacción en sus clientes y mejorando la rentabilidad de los centros de recreación turística.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. LOCALIZACIÓN

La presente investigación será realizada en:

País: Ecuador

Provincia: Pastaza

3.1.1. Macrolocalización

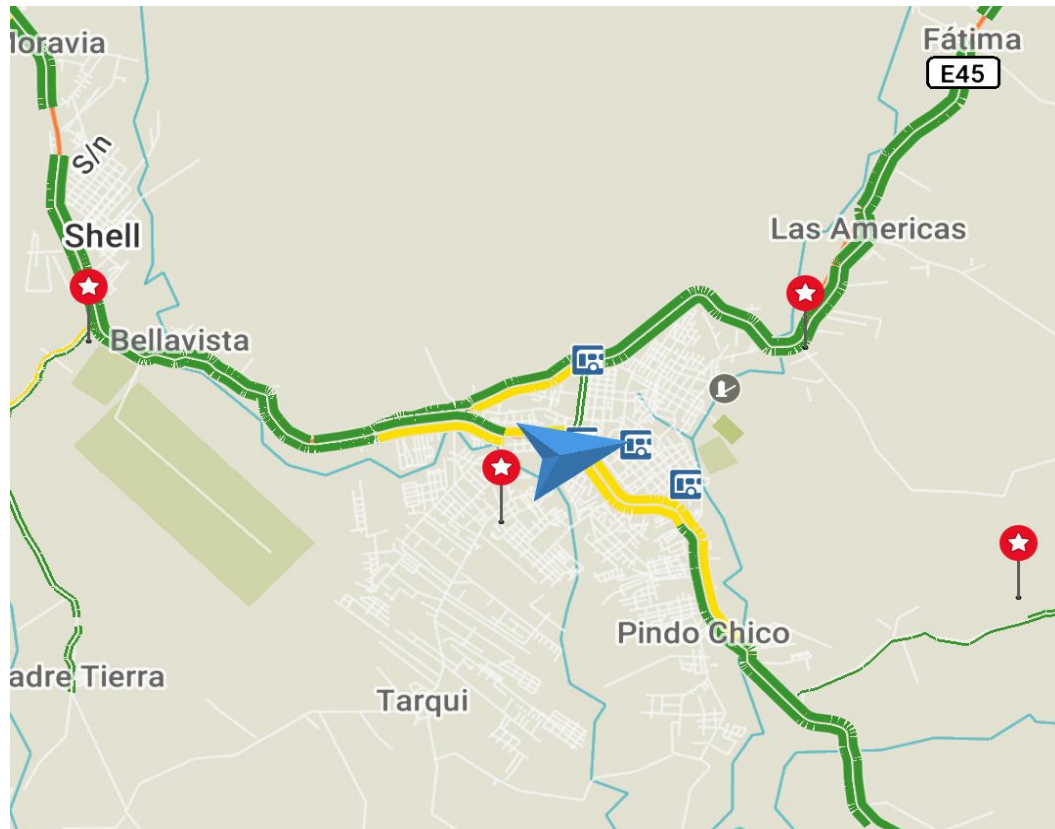
Ilustración 1: Pastaza en relación al Ecuador.



Rojas, D. (24 de Junio de 2013). *blogspot*. Obtenido de <https://bit.ly/2IuEjCi>

3.1.2. Macrolocalización

Ilustración 2: Ubicación de los centros recreacionales turísticos en la provincia de Pastaza



Fuente: Maps.me

Elaborado por: García, A. (2018)

3.2. CONDICIONES METEOROLÓGICAS

3.2.1. Ubicación geográfica

Norte: provincias de Napo y Orellana

Sur: provincia de Morona Santiago

Este: Perú

Oeste: provincia de Tungurahua

3.2.2. Características climáticas

Temperatura: de 10 a 40°C

Precipitaciones: 3165mm anual

3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

De campo

La investigación es de campo, debido que se realizará la observación directa de los hechos, específicamente de los procesos que se llevan a cabo en los Centros de Recreación Turística, además se recolectará información necesaria para el estudio, tomando como referencia el grado de satisfacción de los clientes de estos establecimientos.

Investigación documental

El soporte bibliográfico que servirá para el desarrollo del presente proyecto de investigación se basará en la recopilación de información de diferentes enfoques profesionales, conceptualizaciones y criterios de varios autores, basados en libros, normativa legal. De tal manera seleccionando un marco teórico basado en bibliografía actualizada y acorde a lo necesitado.

3.4. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Método cualitativo- cuantitativo

De manera cualitativa en esta investigación predomina la participación de los sujetos que forman parte del objeto de investigación, se marca la importancia de los procesos, por medio de los lineamientos necesarios para la correcta ejecución de procesos en el establecimiento.

De manera cuantitativa se resalta los datos que se recolecta, analiza e interpreta los resultados de las entrevistas desarrolladas.

3.5. DISEÑO

La investigación de manera descriptiva y concretada, mide los aspectos inmersos del talento humano, así como de las actividades y procesos que estos realizan en los centros de recreación turística de la provincia de Pastaza.

3.6. POBLACIÓN

Para esta investigación se realizó entrevistas a cada uno de los gerentes de los establecimientos recreacionales de la provincia de Pastaza, de tal manera recopilando información sobre las actividades, responsabilidades y funciones que destaca cada empleado del lugar.

3.7. ANÁLISIS DEL CUESTIONARIO

Pregunta 1: Nombre del establecimiento

Cada miembro entrevistado determinó el nombre de su establecimiento, cada uno contando antecediendo los términos “Centro de recreación turística” posteriormente se añadía el nombre adicional según preferencia de sus propietarios.

Pregunta 2: ¿Qué servicios ofrece este establecimiento?

La totalidad de entrevistados afirman que entre los servicios que ofrece es alimentos y bebidas, hidromasaje, turco, sauna y piscinas. Cabe destacar que tres de los centros recreacionales (Campo Sashei, Los Chorritos, Brisas del Pastaza) que brindan servicios de garaje y recreación en áreas comunes.

Pregunta 3: ¿Cuánto tiempo lleva funcionando el establecimiento?

De la totalidad de miembros entrevistados, los centros de recreación turística han empezado a brindar sus servicios desde el año 2008 (Centro de recreación turística “Los Chorritos”), año 2013 (Centro de recreación turística “ALEXADA”), año 2014 (Centro de recreación turística “BRISAS DEL PASTAZA”) y en el año 2015 (Centro de recreación turística “CAMPO SASHEI”), por tanto, los años de funcionamiento varían.

Pregunta 4: ¿Cuántas personas laboran en este establecimiento?

Del total de personas entrevistadas se determinó que la totalidad de personas que laboran es de 5 personas, además que el personal que labora es polivalente.

Pregunta 5: ¿Cuál es el proceso de contratación que se utiliza en el establecimiento?

Los cuatro gerentes indicaron que para el proceso de contratación se realiza la publicación de la vacante, se revisa hojas de vida, se realiza una entrevista y se contrata, sin embargo, no ofrecen capacitación ni retroalimentación a sus empleados.

Pregunta 6: ¿Existe la determinación de las funciones para el personal de manera escrita?

Del total de entrevistados, no se han determinado las funciones de manera escrita, pero se indica al personal de manera verbal lo que debe realizar.

Pregunta 7: ¿Existe un manual de procesos del establecimiento?

A esto, la totalidad de personas entrevistadas respondieron que no existe manual de procesos para el establecimiento.

Como análisis final a las entrevistas se añade que la carencia de una correcta contratación, delimitación de funciones y actividades a sus empleados, trae complicaciones las cuales perjudica en gran magnitud a los establecimientos de recreación a manera que se pierde clientela, no existe un trato adecuado de parte del personal, el desconocimiento de sus funciones crea acciones y procesos repetitivos, provocando errores, empeorando la situación del establecimiento, además de la pérdida de recursos.

Dentro de este análisis se presenta que el centro de recreación turística “Campo Sashei”, cesó la prestación de servicios en el mes de mayo del año 2017.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS ESPERADOS

4.1. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LOS PROCESOS ORGANIZACIONALES DE LOS CENTROS DE RECREACIÓN TURÍSTICA DE LA PROVINCIA DE PASTAZA

En los últimos años en la provincia de Pastaza se ha desarrollado la actividad turística de manera independiente, sin apoyo de las entidades gubernamentales y no gubernamentales.

En la provincia de Pastaza existen cuatro centros recreacionales turísticos, resaltando que los mismos han sido construidos y creados bajo los propios recursos de cada propietario.

La carencia de cultura turística que posee la provincia, ha hecho que pierda turistas, los ingresos e interés en el ámbito turístico ha decrecido, el personal que trabaja en los centros recreacionales turísticos, el mal trato que se brinda al cliente y la precaria iniciativa de motivar al personal, asimismo de capacitar y retroalimentar al personal en temas necesarios para el crecimiento profesional y del establecimiento.

Los servicios turísticos han sido descuidados por la misma ciudadanía y por las mismas autoridades gubernamentales, además de aquellas que se hallan orientadas al apoyo del sector turístico.

En 2008 nació el centro recreacional turístico “Los Chorritos”, su propietaria es la Licenciada Fanny Margarita Cifuentes Martínez, ubicado en el kilómetro 2 ½ vía Tena, este establecimiento aún se encuentra en funcionamiento y brinda los servicios de sauna, hidromasaje, piscinas, área de alimentación, juegos infantiles y garaje. Tiempo después debido a la demanda de este tipo de servicio turístico en el año 2013 nace el centro recreacional

turístico “ALEXADA”, ubicado en la avenida 13 de Abril, cuya propietaria es la Sra. Liliana del Rocío Ayala Viñan, los servicios que ofrece son turco, hidromasaje, piscina, área de alimentación.

En el año 2014 nace el centro recreacional “Brisas del Pastaza”, ubicado en la vía Shell Madre Tierra, su propietaria es la Sra. Zoila Carlota Medina Friofrío, en este establecimiento se ofrece el servicio de piscina, alimentación, canchas deportivas, garaje. Finalmente, en el año 2015, nace el centro recreacional “Campo Sashei”, ubicado en el Km 3 Vía 10 de Agosto, su propietaria la Sra. Rosa Mercedes Mejía Rúales, ofrecía servicios similares en su establecimiento, lamentablemente este ceso su funcionamiento el 23 de mayo del 2017.

Todos estos establecimientos han brindado su servicio a fin de satisfacer las necesidades de turistas locales, nacionales y extranjeros, con la finalidad de fortalecer el turismo en Pastaza, generando un aporte para el incremento económico y turístico de la provincia. En cuanto al desarrollo de las actividades de estos establecimientos, el servicio ha evolucionado, al igual que las exigencias de los turistas, tienen clientes fidelizados, sin embargo, la atracción a nuevos clientes potenciales ha sido baja.

Actualmente ninguno de los centros recreacionales turísticos, mencionados anteriormente cuenta con documentos tales como un manual de procesos, definición de tareas o actividades, perfil de personal. Es necesario realizar la delimitación de tareas, actividades, perfiles profesionales y procesos de estos lugares.

4.1.1. Base legal

Los establecimientos cuentan con todos los permisos de funcionamiento otorgados por las entidades gubernamentales correspondientes con la actividad económica turística, como son:

- Categorización en el MINTUR
- Permiso Municipal (Patente)
- Permiso de la oficina del Cuerpo de Bomberos
- Permiso del Ministerio de Salud.

4.2. DEFINICIÓN DE PROCESOS CLAVES PARA EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DEL TALENTO HUMANO DE LOS CENTROS DE RECREACIÓN TURÍSTICA.

Los centros recreacionales turísticos de la provincia de Pastaza no cuentan con una estructura organizacional definida, laboran con un organigrama denominado informal, sin embargo, dentro de estos negocios se apreció que el personal brinda una mala atención al cliente y son polivalentes, es decir que realizan varias funciones.

Se destacan las áreas de: GERENCIA, CONTABILIDAD, ATENCIÓN AL CLIENTE, MANTENIMIENTO, COCINA.

El personal que trabaja en los centros recreacionales turísticos es polivalente, la mayoría del personal no posee un título de acuerdo al puesto que desempeñan, sin embargo, esto no ha sido inconveniente para adquirir experiencia, habilidades y conocimientos en los campos necesarios. El total de número de trabajadores es de 15 personas en los centros recreacionales turísticos.

4.2.1. Análisis FODA

La matriz FODA, es una herramienta que permite contemplar la situación real de los centros recreacionales turísticos de la provincia, a través del análisis de factores internos y externos, valorando las variables de fortaleza, debilidades, oportunidades y amenazas.

Gráfico 4: Matriz FODA



Fuente: Trabajo de campo, 2018

Elaborado por: García, A. (2018)

4.2.2. Procedimientos y tareas en cada procedimiento

Los procesos que se identificaron en los centros recreacionales turísticos de la provincia de Pastaza, son los siguientes:

- Recreación (recepción, mantenimiento)
- Alimentos y bebidas (cocina)
- Administración (gerencia, contabilidad)

4.2.3. Recepción

Es el primer contacto entre el cliente y el establecimiento, debe estar representada por una persona con facilidad de palabra, capacitada en atención al cliente y conocedora de los servicios que ofrece el centro recreacional. Este es la carta de presentación del establecimiento.

4.2.3.1. Procedimiento: Reservación

El cliente puede realizar su reservación de manera telefónica o personal, en el primer caso se registrará los datos del cliente, fecha que el cliente desea reservar, para cuantas personas, al igual que la hora de ingreso y salida, posteriormente se realizará la cancelación de la reserva. La segunda el cliente puede hacer uso de las instalaciones de los centros de recreación, tomando los datos del cliente, cobrando el valor por el número de personas que harán uso de las instalaciones.

En ambas situaciones el personal de atención al cliente brindará de manera amable información que este requiera, así mismo con un trato esmerado, cálido e idóneo para cada tipo de cliente según las necesidades de este.

Tabla 3:

Análisis del procedimiento de reservación

VENTAJAS	DESVENTAJAS
Estandarización del trato amable hacia al cliente.	Carecen de una base de datos que conserve información de sus clientes.
Conocimientos de los servicios que ofrece el establecimiento.	La información que se otorga en las redes sociales sobre los servicios que ofrecen es deficiente.
Modo de reserva directo e indirecto.	Aumento de quejas o reclamos

Fuente: Trabajo de campo, 2018
Elaborado por: García, A. (2018)

4.2.4. Área de mantenimiento

Dentro de los centros recreacionales turísticos es vital el mantenimiento que se brinde a las diversas instalaciones del establecimiento. El adecuado uso y funcionamiento de los mismos tales como la limpieza de piscinas, sauna, turco, hidromasaje, además de las áreas comunes tales como jardines, zona infantil, servicios higiénicos.

4.2.4.1. Procedimiento: Limpieza de piscina, sauna, turco e hidromasaje

Para realizar el mantenimiento de la o las piscinas, se usa productos especialmente diseñados para garantizar el cuidado de esta instalación, regular el pH del agua, complementando esta tarea con el uso de herramientas tales como cepillos limpia fondo, escobas, recoge-hojas.

Para realizar la limpieza de las áreas húmedas como el sauna y turco, el mantenimiento debe ser constante, debe tener una buena imagen y estar en óptimas condiciones. Por lo que es necesario el uso de paños de tela tipo algodón o toalla y cubetas con agua, su limpieza se hace a lo largo de la semana o dependiendo del tiempo de uso que se dé a este espacio.

Mientras tanto para el hidromasaje se debe utilizar agua fría y jabón líquido apropiado para esta área específica, paños de tela tipo microfibra, a fin de cuidar el hidromasaje.

Tabla 4:

Análisis del procedimiento de limpieza de piscina, sauna, turco e hidromasaje

VENTAJAS	DESVENTAJAS
Mantiene la limpieza e higiene de las distintas zonas húmedas.	Carece de capacitación continua en este procedimiento.
Solicita útiles de limpieza necesarios para las áreas húmedas	Falta de inventario sobre los útiles de limpieza necesarios.

Atiende el cuidado y conservación de la infraestructura.	Falta de un registro para llevar a cabo este procedimiento.
Las instalaciones se hallan distribuidas de acuerdo al espacio de cada establecimiento	Carece de estandarización en los procesos de limpieza.

Fuente: Trabajo de campo, 2018

Elaborado por: García A (2018)

4.2.4.2. Procedimiento: Mantenimiento de áreas comunes

La limpieza de las áreas comunes se realiza diariamente, mientras que el mantenimiento de las mismas se realiza semanalmente, a fin de verificar el estado de cada uno de los juegos infantiles, sillas, mesas y sombrillas que se encuentran en el exterior, para mayor comodidad de los clientes. En este caso la persona que se encuentra a cargo de esta área informará cualquier desperfecto y se tomará las medidas necesarias para resolver el inconveniente que se presente.

Tabla 5:

Análisis del procedimiento de mantenimiento de áreas comunes

VENTAJAS	DESVENTAJAS
Mejora la imagen del establecimiento	Incumplimiento de los objetivos del establecimiento.
Brinda el cuidado necesario a los recursos del establecimiento	Materiales y equipos en precios cambiantes según el mercado.
Mantiene el orden y el confort	
Realiza limpieza de las áreas comunes en general.	

Fuente: Trabajo de campo, 2018

Elaborado por: García, A. (2018)

4.2.5. Área de Cocina

En esta área se trata del servicio de alimentación que se ofrece al usuario, con un menú básico en el que busca satisfacer las necesidades del cliente. Las actividades que se realizan para la transformación de los alimentos, además del proceso de adquisición de materia prima, insumos, útiles y utensilios de cocina, necesarios para el proceso de transformación de materia prima a un producto terminado, que se entrega al cliente, por lo tanto, en esta área se ofrece:

- Volqueteros: chochos, plátano verde, tomate, atún, cebolla roja, tostado.
- Salchipapas: papas, salchichas
- Bebidas naturales: jugos de frutas (naranja, tomate de árbol, piña, papaya)

En referencia a los desperdicios como son mínimos, estos residuos son reciclados en contenedores, los cuales son entregados a personas que necesitan de estos.

Los procedimientos que se llevan a cabo en esta área son:

4.2.5.1. Procedimiento de acondicionamiento del área de cocina

Este procedimiento se encuentra a cargo del personal de cocina, en este caso del cocinero, teniendo en cuenta el abastecimiento de los suministros, insumos y materias primas que se requieren para la elaboración del menú. Además de encargarse de la limpieza del lugar de trabajo, utensilios e instrumentos. Como consiguiente a ello se presenta el servicio y prosigue hasta su finalización.

Mini bar: este se encuentra ubicado a pocos pasos de la piscina en la mayoría de los centros recreacionales turísticos, además que estos cuentan con productos industrializados y bebidas alcohólicas.

Tabla 6:

Análisis del procedimiento del área de cocina

VENTAJAS	DESVENTAJAS
El cliente puede adquirir cualquier producto a su gusto.	Carente señalización en el área de cocina
Se prepara alimentos de la manera más adecuada.	Menú limitado
Manejo adecuado de los desechos generados	Carente estandarización de elaboración del producto.

Fuente: Trabajo de campo, 2018

Elaborado por: García, A. (2018)

4.2.5.2. Procedimiento: Preparación de alimentos del menú

Dentro de la preparación de alimentos del menú tales como salchipapas, volqueteros, bebidas naturales, se lleva un proceso adecuado en el cual se realiza con productos frescos, cuidando la calidad de estos.

El volquetero consiste en la combinación de chifles, chochos, tostado, tomate y cebolla, los elementos que conforman el plato antes mencionado son manipulados con sumo cuidado. Para la elaboración de salchipapas se usa embutidos y papas de fácil cocción, toda la materia prima a elección del personal de cocina de cada establecimiento.

Finalmente, para la elaboración de bebidas naturales se utilizan frutas adquiridas en mercados de la localidad, a fin de incentivar la economía de la zona.

Tabla 7:

Análisis del procedimiento de preparación de alimentos de menú

VENTAJAS	DESVENTAJAS
Mayor control en la manipulación de alimentos	Menú básico
Previsión de utensilios y materiales necesarios para la entrega del pedido	carente decoración en presentación de sus platos.
Preparación con materia prima de calidad	Deficiente estandarización de calidad en sus platos.

Fuente: Trabajo de campo, 2018

Elaborado por: García, A. (2018)

4.2.6. Área de gerencia

En esta área se destaca la actuación del gerente/a, quien se encarga de controlar y dirigir todo el establecimiento además de ser quien toma las decisiones adecuadas en beneficio de la entidad, las cuales se tomarán en base al análisis de estados financieros, reportes, escoger al capital humano que será parte de la institución, mejorar y atender todo lo relacionado con el talento humano. Teniendo en cuenta que de estas decisiones sobre el personal que laborará y será imagen del establecimiento, dependerá el éxito o fracaso de la misma.

Es importante atender los requisitos asociados a la Ley de Turismo, en conjunto con la entidad pertinente tal como es el Ministerio de Turismo, además de cumplir con todas las disposiciones según lo establecido con la ley incluso en el sector laboral, entre otros.

La obtención de permisos de funcionamiento, así como la obtención de patentes, entre otros requerimientos necesarios para el desarrollo de las actividades turísticas de estos establecimientos, son encargadas y realizadas por la persona que se encuentre de gerente o administrador.

4.2.6.1. Procedimiento: Contratación del personal

Para este procedimiento se involucran varias fases tales como reclutamiento, selección, contratación, inducción y capacitación del personal. Cada una de estas fases contienen sub fases en las que se involucra al nuevo personal en relación a la vacante que se ofrece.

En primera instancia se realiza el reclutamiento, en donde se atraerá a los potenciales candidatos y se recopilará carpetas de los interesados (externo), además que en caso de haber interesados en el puesto también se tomará en cuenta al personal que ya labora en el establecimiento.

En la fase de selección del personal, se inicia con una preselección de los perfiles de los aspirantes, se prosigue a realizar una entrevista inicial, en la que se pretende obtener información del aspirante mediante el primer contacto entre el interesado y la entidad, se elaborará un informe en el cual se acota la información obtenida sobre el aspirante y su hoja de vida, finalmente en esta fase se dará la selección conjuntamente con un informe final.

Como siguiente fase se presenta la contratación, en caso de ser aceptado el aspirante se le entregará por escrito todos los beneficios y obligaciones que este tendrá dentro del establecimiento. Además, se dará la inducción, es decir se dará a conocer al nuevo miembro del establecimiento los valores, políticas, tareas, actividades relacionadas al ámbito laboral.

Para finalizar se ofrecerá capacitación al personal, a fin que se mejore los procesos, procedimientos, entre otros y la retroalimentación, alineada hacia la mejora continua y solución de problemas que se den dentro de la entidad.

Tabla 8:

Análisis del procedimiento de contratación del personal

VENTAJAS	DESVENTAJAS
Realización de contratación adecuado	Carente reclutamiento interno
Oportunidad de crecimiento profesional	Carente capacitación profesional
Compromiso entre el personal y la entidad	Conflicto de interés
Contratos ofrecidos de acuerdo a la ley	Carente aporte al personal por parte del establecimiento

Fuente: Trabajo de campo, 2018

Elaborado por: García, A. (2018)

4.2.6.2. Procedimiento: Adquisición de materiales e insumos

Se realiza la compra de materiales necesarios para la mejora de las instalaciones e incluso para el uso del registro de materiales.

Tabla 9:

Análisis del procedimiento de adquisición de materiales e insumos

VENTAJAS	DESVENTAJAS
Compra material necesario para reparaciones	Carente registro de elementos adquiridos
Compras esporádicas de elementos necesarios	Falta de documentos que respalden la compra de elementos necesarios
Forma de abastecimiento tradicional	Carece de capacitación
Control sobre la compra de elementos perecibles y no perecibles	Falta de inventario de materiales e insumos

Fuente: Trabajo de campo, 2018

Elaborado por: García, A. (2018)

4.2.7. Área de contabilidad

Dentro del área de contabilidad se presentan las funciones de establecer información contable sobre la situación de la organización. De tal manera que se gestionara cobros, pagos, mediante facturas sobre la adquisición de obligaciones contables.

4.2.7.1. Procedimiento: Pago a proveedores y empleados

Mediante el pago a proveedores por los servicios que han ofrecido y por la adquisición de bienes o elementos, se lo realiza por transferencia bancaria o pago en efectivo de modo que se agilizará el pago con previa factura y constatación de materiales adquiridos.

Se busca cumplir con las necesidades del cliente y al mismo tiempo de cumplir las obligaciones económicas con los proveedores y empleados de la entidad.

Tabla 10:

Análisis de procedimiento pago a proveedores y empleados

VENTAJAS	DESVENTAJAS
Control de egresos	Proceso de egresos llevados de manera tradicional
Se registra mediante el libro diario las transacciones de pagos	Carente innovación del sistema
Fácil determinación de costos fijos y variables del establecimiento mediante los ingresos y egresos	Registro de datos de manera manual
Registro de ingresos	Datos incorrectos o posiblemente equívocos

Fuente. Trabajo de campo, 2018

Elaborado por: García, A. (2018)

4.2.7.2. Procedimiento: Reservación del lugar

Con fines de comodidad se realiza la reserva del lugar, para brindar una mejor atención a quienes prefieren realizar alguna reunión y desean tener mayor privacidad.

Tabla 11:

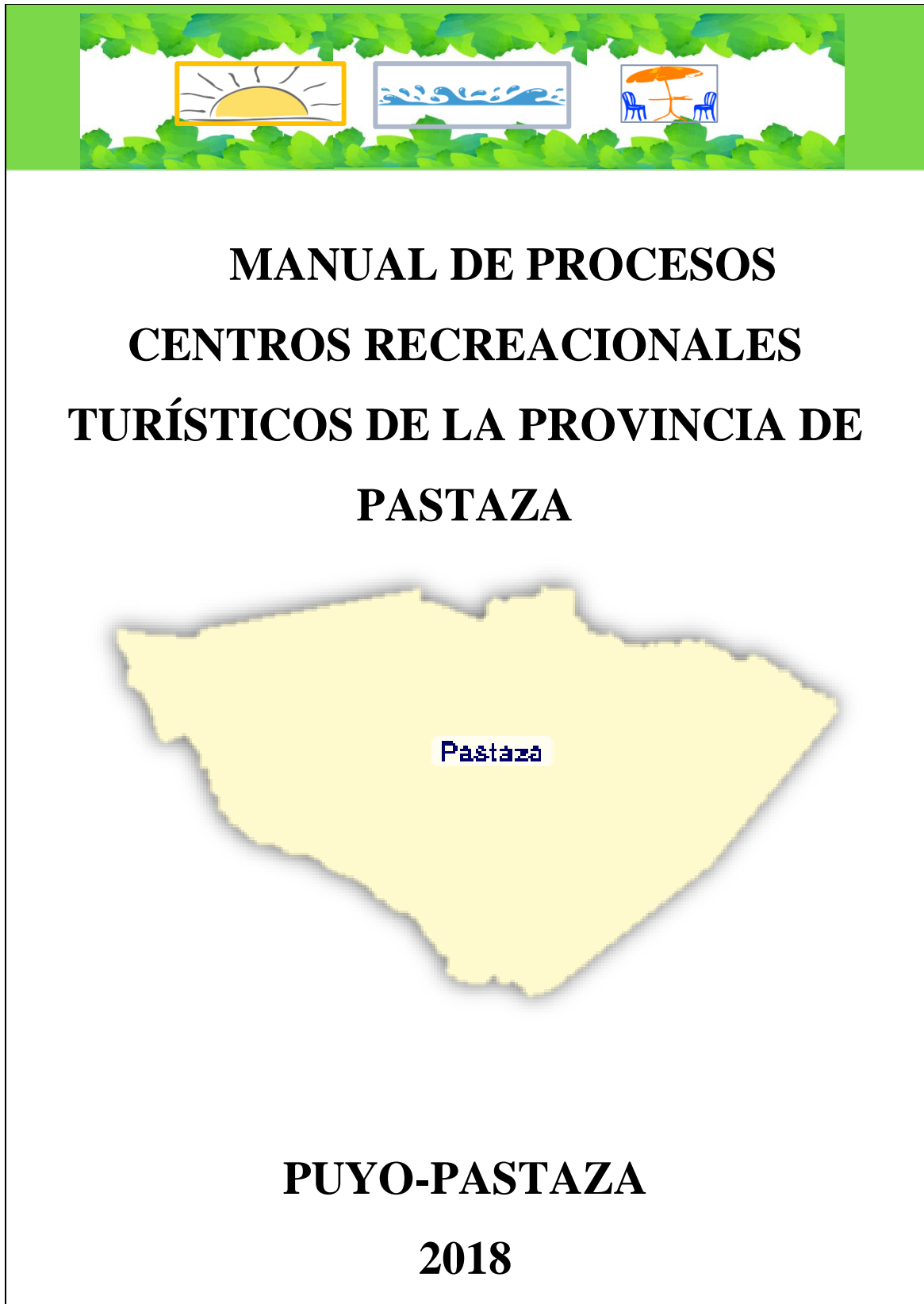
Análisis del procedimiento de reservación del lugar

VENTAJAS	DESVENTAJAS
Cuenta con una distribución adecuada del lugar	Contratación a través del lugar
Precio de alquiler del lugar es accesible	Carece de un registro de bienes otorgados
Se brinda sillas, mesas y materiales necesarios para el cliente	Se da la prestación de las instalaciones sin incluir la prestación del servicio de alimentación
Se entrega el comprobante de pago en relación al alquiler del lugar	

Fuente: Trabajo de campo, 2018

Elaborado por: García, A. (2018)

4.3. ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS



4.3.1. Introducción

Los centros recreacionales turísticos, desarrollan de manera continua actividades que deben ser controladas, a fin de corregir errores, modificar en caso de ser necesario o eliminar definitivamente las actividades innecesarias.

El manual de procesos es una herramienta de carácter administrativo, la cual cumple la función de organizar, facilitar y mejorar el desarrollo de las actividades, describiendo las funciones, responsabilidades, perfil que debe cumplir el personal de cada establecimiento, así como el desarrollo de tareas interrelacionadas tanto de manera interna como externa.

Los procesos contribuyen a la toma de decisiones, por lo tanto, resulta necesario un Manual de procesos para que los establecimientos catalogados como centros recreacionales según el MINTUR zona 3 Pastaza, apliquen controles internos en sus operaciones, planifiquen los procesos, siendo de tal modo capaces de mejorar su gestión.

Por lo tanto, el presente manual surge del análisis y diagnóstico inicial de los centros recreacionales turísticos de la provincia de Pastaza, orientándose a optimar el servicio mediante el fortalecimiento del talento humano, a fin de estandarizar procesos y haciendo más competitiva a estos establecimientos a nivel local y nacional.

La caracterización de los manuales de procesos se da la facilidad y sencillez de explicación sobre las actividades que debe desarrollar el personal en el establecimiento. Finalmente dando vital importancia al servicio que recibe el cliente o turista por parte de los prestadores de servicios de estos establecimientos, satisfaciendo las necesidades de los mismos.

4.3.2. Objetivos del manual

Objetivo General:

Diseñar un manual de procesos con el fin de fortalecer el talento humano de los centros recreacionales turísticos mediante la identificación inmediata de tareas y actividades.

Objetivos específicos:

- Determinar la estructura organizacional de los centros recreacionales turísticos de la provincia de Pastaza.
- Determinar las funciones del personal de los centros recreacionales turísticos.
- Identificar los procedimientos y actividades que se realizan en los centros recreacionales turísticos mediante flujogramas.

4.3.3. Beneficios del manual

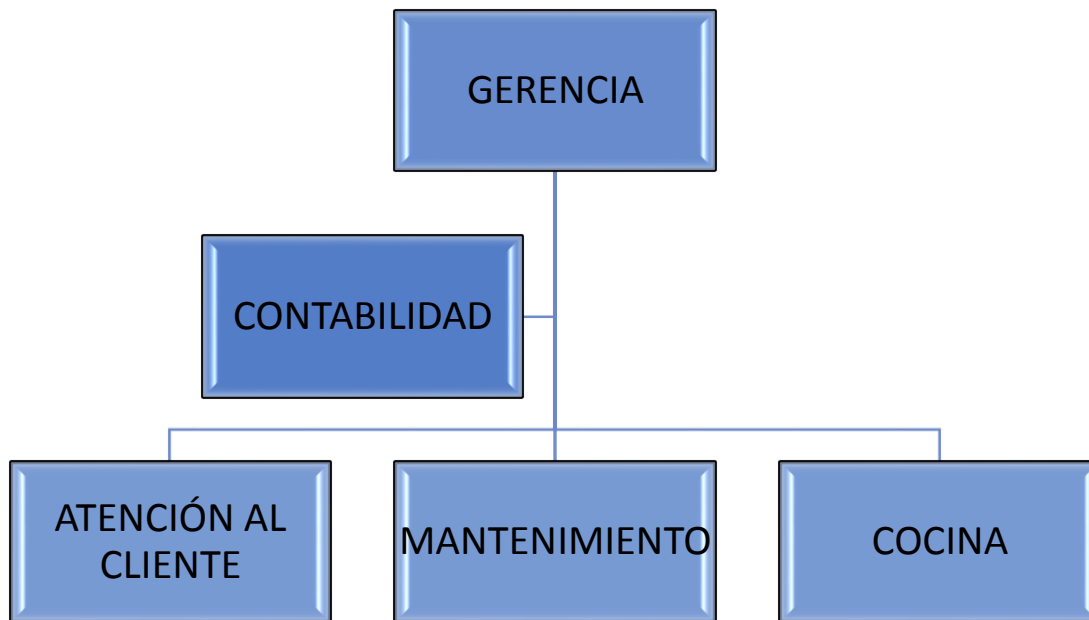
- Especificación de funciones del personal de los establecimientos de recreación turística.
- Contribuye a una mejor orientación del personal que se recluta.
- Permitirá mejorar la estructura organizacional y el servicio que ofrecen estos establecimientos.

4.3.4. Estructura organizacional

Con la finalidad de agilizar los procesos de manera clara y oportuna que se caractericen por brindar un servicio personalizado, en los centros de recreación turística de la provincia de Pastaza, al no contar con un organigrama organizacional es fundamental definir de manera precisa los niveles jerárquicos a fin de determinar las funciones.

Este instrumento colabora en el análisis gráfico en el cual se puede observar la relación existente entre departamentos, así mismo la autoridad, jefes superiores, mencionado esto, se presenta el siguiente organigrama estructural:

Gráfico 5: Organigrama estructural de los centros de recreación turística



Elaborado por: García, A. (2018)

Es necesario realizar una actualización periódica del organigrama debido a los cambios que se presenten en los diferentes establecimientos, detectando así la capacidad, excedente, o la inclusión de una nueva área.

4.3.5. Descripción de cargos y perfil del personal

Tabla 12:

Descripción del cargo de gerente


	CENTROS RECREACIONALES TURÍSTICOS DE LA PROVINCIA DE PASTAZA	
	DESCRIPCIÓN DEL CARGO Y FUNCIONES	
DENOMINACIÓN DEL CARGO: Gerente		
Área: Administrativa Unidad: Gerencia		Reporta: Supervisa: Personal en General
<p>Función principal: Liderar responsablemente y coordinar las funciones, actividades, además de brindar apoyo al resto de áreas, controlar, verificar los procesos de toda la organización, a fin de satisfacer a los clientes.</p>		
<p>Descripción de funciones y responsabilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar actos administrativos. • Organizar el establecimiento. • Representar al establecimiento en actos legales. • Establecer le presupuesto para cada área de acuerdo a los requerimientos de cada uno. • Planificar, organizar, direccionar y controlar las actividades del personal. • Corregir errores a tiempo, y verificar soluciones eficientes y eficaces. • Autorizar retiros, transacciones bancarias de cualquier naturaleza. • Otorgar autoridad a cada departamento, según amerite el caso. • Será solidariamente responsable con gerentes anteriores, por algún tipo de irregularidad que se presente. • Supervisar y verificar la documentación diaria, tales como ingresos, facturas, número de visitantes. 		
<p>Perfil del puesto: Experiencia: 2 años mínimo en cargos similares Estudios superiores: universitarios o técnicos, Ing. Comercial, Ing. en Administración de empresas, o carreras afines. Estudios complementarios: computación, contabilidad, administración, comercialización y ventas.</p>		
Elaborado por: Andrés García P.	Aprobado por: propietarios de los centros de recreación turística	Fecha: 12/05/2018

Tabla 13:

Descripción del cargo de contador


	CENTROS RECREACIONALES TURÍSTICOS DE LA PROVINCIA DE PASTAZA	
	DESCRIPCIÓN DEL CARGO Y FUNCIONES	
DENOMINACIÓN DEL CARGO: Contador		
Área: Administrativa Unidad: Contabilidad, Marketing	Reporta: Gerente/ Administrador Supervisa: Personal en General	
Función principal: Llevar las cuentas del establecimiento mediante la elaboración de estados financieros, encargándose de los registros en las diferentes formas (libro diario, caja).		
Descripción de funciones y responsabilidades: <ul style="list-style-type: none"> • Procesar información por medio de diferentes comprobantes en relación a activos, pasivos, ingresos y egresos, realizando balances y reportes financieros. • Actualizar soportes adecuados sobre los estados financieros. • Registro de facturas, planillas de pagos. • Registrar todos los movimientos contables. • Llevar libros contables. • Elaboración de estados financieros. • Conocer la norma jurídica del establecimiento. • Realizar declaraciones de IVA. • Manejar promoción y publicidad del establecimiento. 		
Perfil del puesto: Sexo: indistinto Experiencia: 2 años mínimo en cargos similares Estudios superiores: universitarios o técnicos, Ing. en contabilidad y auditoría CPA, Ing. en Administración de empresas, o carreras afines. Estudios complementarios: computación, contabilidad, tributación, paquetes contables, administración de recursos.		
Elaborado por: Andrés García P.	Aprobado por: propietarios de los centros de recreación turística	Fecha: 12/05/2018

Tabla 14:

Descripción del cargo de recepcionista


	CENTROS RECREACIONALES TURÍSTICOS DE LA PROVINCIA DE PASTAZA	
	DESCRIPCIÓN DEL CARGO Y FUNCIONES	
DENOMINACIÓN DEL CARGO: Recepcionista		
Área: Administrativa Unidad: Gerencia	Reporta: Gerente/Administración Supervisa: Personal en General	
Función principal: Brindar información necesaria al cliente sobre las instalaciones y costos que ofrece los centros de recreación turística, es el primer contacto de entre el establecimiento y el cliente, es decir es la imagen del establecimiento, por tanto, se brindará un servicio de calidad.		
Descripción de funciones y responsabilidades: <ul style="list-style-type: none"> • Manejo de conflictos. • Asistencia en información. • Manejo y resolución de quejas o reclamos. • Brinda información sobre las instalaciones y precios. • Organizar, direccionar y controlar las actividades del cliente. • Transmitir las quejas o reclamos a fin de mejorar. • Generar estadísticas sobre la satisfacción del cliente. • Generar oportunidades de fidelización de clientes. • Verificar la cantidad de visitantes en relación a los ingresos. • Seguimiento en el caso de quejas y reclamos. • Realizar un seguimiento de post-venta del servicio. 		
Perfil del puesto: Sexo: Indistinto Experiencia: 1 año mínimo en cargos similares Estudios superiores: universitarios o técnicos, Ing. Comercial, Ing. en Administración de empresas, o carreras afines. Conocimientos complementarios: computación, contabilidad, facilidad de palabra.		
Elaborado por: Andrés García P.	Aprobado por: propietarios de los centros de recreación turística	Fecha: 12/05/2018

Tabla 15:

Descripción del cargo de cocinera/o


	CENTROS RECREACIONALES TURÍSTICOS DE LA PROVINCIA DE PASTAZA	
	DESCRIPCIÓN DEL CARGO Y FUNCIONES	
DENOMINACIÓN DEL CARGO: Cocinera/o		
Área: Cocina Unidad: Alimentos y bebidas	Reporta: Gerente/ Administrador Supervisa: Personal en general	
<p>Función principal: Manipulación y transformación de los alimentos, bajo normas de calidad con una presentación adecuada. Limpieza e higiene de la cocina, alimentos y utensilios necesarios para la transformación alimenticia.</p>		
<p>Descripción de funciones y responsabilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preparar y cocer los alimentos según los pedidos de la clientela. • Verificación de materia prima e insumos. • Verificar la conservación de los alimentos. • Cuidado de los equipos de cocina e utensilios. • Organización general de cocina. • Responsabilidad por la utilidad de cocina. • Supervisar la cocina al momento de servicio. • Realizar y supervisar la limpieza. • Preparación correcta de alimentos. 		
<p>Perfil del puesto: Experiencia: 1 año mínimo en el arte culinario. Estudios superiores: universitarios o técnicos en gastronomía o afines. Conocimientos complementarios: equipo, materiales y utensilios de cocina, preparación de alimentos variados, conocimiento básico de cocina.</p>		
Elaborado por: Andrés García P.	Aprobado por: propietarios de los centros de recreación turística	Fecha: 12/05/2018

Tabla 16:

Descripción del cargo del mesero



	CENTROS RECREACIONALES TURÍSTICOS DE LA PROVINCIA DE PASTAZA	
	DESCRIPCIÓN DEL CARGO Y FUNCIONES	
DENOMINACIÓN DEL CARGO: Mesero		
Área: Cocina Unidad: Alimentos y bebidas	Reporta: Gerente/ Administrador y/o recepción Supervisa:	
Función principal: Servir y atender los requerimientos del cliente, con un trato amable y esmerado, mejorando a la imagen del establecimiento ante el cliente o turista. Al ofertar servicio de calidad, con instalaciones limpias.		
Descripción de funciones y responsabilidades: <ul style="list-style-type: none"> • Observar que los clientes se encuentren bien • Brindar atención personalmente al cliente • Verificar que los pedidos de los clientes sean correctos. • Atender consultas y reclamos. • Gestionar la cuenta a pagar por los productos consumidos. • Recoger las instalaciones, una vez que los clientes procedan a retirarse. 		
Perfil del puesto: Experiencia: 1 año mínimo en el arte culinario. Estudios superiores: universitarios o técnicos en servicio de restauración o afines. Conocimientos complementarios: atención al cliente, camarero de restaurante, camarero en restaurante bar.		
Elaborado por: Andrés García P.	Aprobado por: propietarios de los centros de recreación turística	Fecha: 12/05/2018

Tabla 17:

Descripción del cargo de jefe de mantenimiento

	CENTROS RECREACIONALES TURÍSTICOS DE LA PROVINCIA DE PASTAZA	
	DESCRIPCIÓN DEL CARGO Y FUNCIONES	
DENOMINACIÓN DEL CARGO: Jefe Mantenimiento		
Área: Administrativa Unidad: Mantenimiento	Reporta: Gerente/Administración Supervisa: Personal en General	
Función principal: Garantizar la confiabilidad y disponibilidad de los sistemas, equipos utilizados por los usuarios, a fin que funcionen de manera correcta y se encuentren en óptimas condiciones.		
Descripción de funciones y responsabilidades: <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar la disponibilidad de las instalaciones. • Mantener y aplicar sistemas de control e higiene. • Administrar los recursos necesarios en el ámbito de limpieza. • Reparación y mantenimiento de equipos. • Provee de materiales e insumos necesarios para desarrollar labores de mantenimiento y reparaciones. • Elabora informes sobre las actividades de mantenimiento. • Detecta fallas a tiempo en los sistemas de limpieza. • Velar por las instalaciones del establecimiento. • Elaborar un presupuesto de gastos en mantenimiento. • Ejecución de trabajos de mantenimiento de manera eficiente y eficaz. 		
Perfil del puesto: Sexo: Masculino Experiencia: 2 años mínimo en cargos similares Estudios superiores: universitarios o técnicos, Ing. industrial o carreras afines Conocimientos complementarios: albañilería, pintura, electricidad, plomería, jardinería, manejo de materiales y herramientas según el caso.		
Elaborado por: Andrés García P.	Aprobado por: propietarios de los centros de recreación turística	Fecha: 12/05/2018

4.3.6. Proceso, descripción y flujogramas

Se da inicio mediante la codificación de los procesos y procedimientos, los cuales se hallan direccionados hacia lo que se debe demostrar. Para la realización de la codificación se toma en cuenta la combinación de letras y números que se reafirma el proceso y la descripción del proceso. Determinado de la siguiente manera:

- **CRT:** Iniciales del tipo de establecimiento o nombre del establecimiento
- **UIR:** Iniciales del proceso
- **00:** Número secuencial para el procedimiento

Tabla 14:

Codificación de procesos y procedimientos de los centros de recreación turística

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO
<u>OPERATIVOS</u>	
USO DE INSTALACIONES DE RECREACIÓN	CRT-UIR
Registro del ingreso del cliente	CRT-UIR-01
Reservación del lugar (establecimiento)	CRT-UIR-02
Mantenimiento de instalaciones zonas húmedas	CRT-UIR-03
Mantenimiento de instalaciones de recreación (áreas comunes)	CRT-UIR-04
ALIMENTOS Y BEBIDAS	CRT-AB
Acondicionamiento del área de cocina	CRT-AB-01

Preparación alimentos del menú	CRT-AB-02
<u>ADMINISTRATIVO</u>	
ADMINISTRACIÓN	CRT-ADM
Contratación del personal	CRT-ADM-01
Adquisición de materiales e insumos	CRT-ADM-02
Pago a proveedores y empleados	CRT-ADM-03

Elaborado: García, A. (2018)


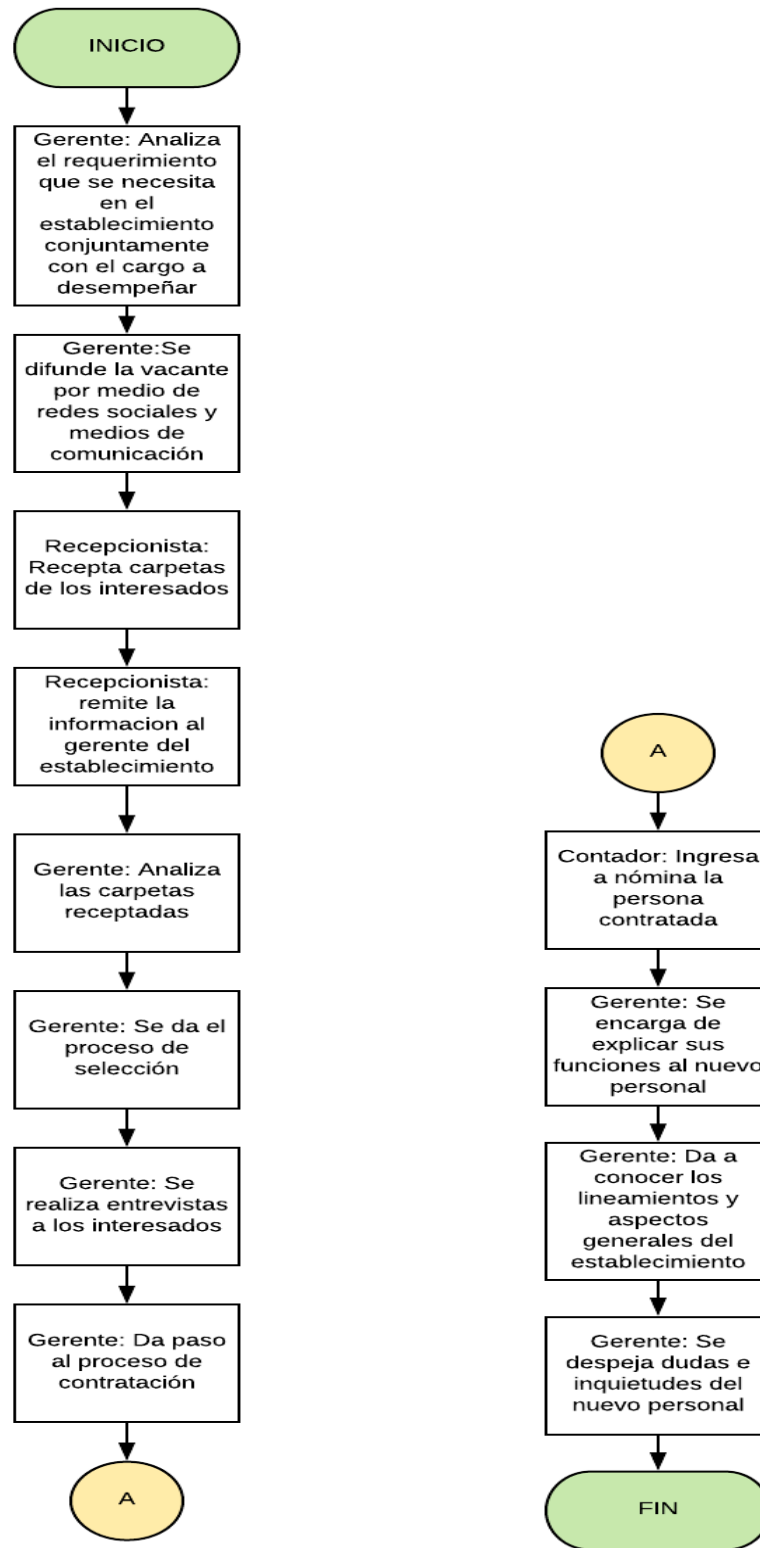
		
Proceso: Administración	Código:	CRT-ADM
Procedimiento: Contratación del personal	Código:	CRT-ADM-01
Responsable: Gerente	Tiempo:	3 a 5 días
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
<p>Gerente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Analiza el requerimiento que se necesita en el establecimiento conjuntamente con el cargo a desempeñar. 2. Se difunde la vacante por medio de redes sociales y medios de comunicación <p>Recepcionista:</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Recibe carpetas de los interesados 4. Remite la información al gerente del establecimiento <p>Gerente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Analiza las carpetas recibidas 6. Se da el proceso de selección 7. Se realiza entrevistas a los interesados 8. Da paso al proceso de contratación <p>Contador:</p> <ol style="list-style-type: none"> 9. Ingresar a nómina la persona contratada <p>Gerente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 10. Se encarga de explicar sus funciones al nuevo personal 11. Da a conocer las políticas, lineamientos, entre otros aspectos generales del establecimiento. 12. Se despeja dudas e inquietudes de los nuevos integrantes 		
RECURSOS NECESARIOS		
<p>Los recursos humanos como parte vital de la institución, son el eje de la misma y de la adecuada selección de estos depende el éxito o fracaso del establecimiento. Contar con un personal altamente preparada y calificado asegurará el éxito de la institución además de generar un gran margen de competitividad ante su competencia. Los recursos para esta área son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hojas, esferos, folio • Computador • Carpetas, archivadores 		
Elaborado por: Andrés García P.	Aprobado por: propietarios de los centros de recreación turística	Fecha: 12/05/2018

Gráfico 6: Flujograma del procedimiento de contratación del personal



Elaborado por: García, A. (2018)


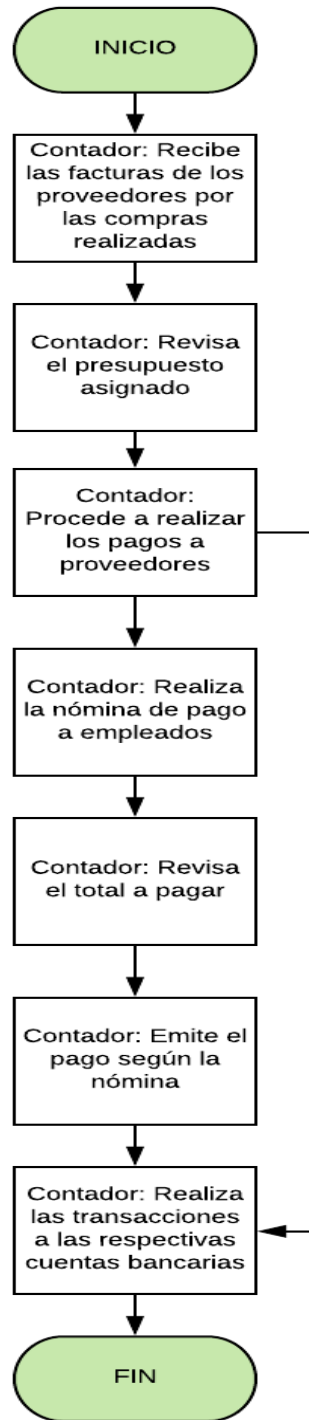
		
Proceso: Administración	Código:	CRT-ADM
Procedimiento: Pago a proveedores y empleados	Código:	CRT-ADM-03
Responsable: Contador	Tiempo:	5 horas
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
<p>Contador:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recibe las facturas de los proveedores por las compras realizadas 2. Revisa el presupuesto asignado 3. Procede a realizar los pagos a proveedor, paso 7 4. Realiza la nómina de pago a empleados 5. Revisa el total a pagar 6. Emite el pago según la nómina 7. Realiza las transacciones a las respectivas cuentas bancarias 		
RECURSOS NECESARIOS		
<p>Dentro de este procedimiento es necesario realizar los pagos a proveedores y empleados a fin de cumplir con las obligaciones financieras, además de que se debe tener en cuenta que, al generar pagos puntuales tanto a proveedores como empleados, se dará fidelización y seguridad a ambas partes. Los recursos para esta área son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hojas • Computador • Nomina • Facturas • Recibos • Comprobantes de pago 		
Elaborado por: Andrés García P.	Aprobado por: propietarios de los centros de recreación turística	Fecha: 12/05/2018

Gráfico 7: Flujograma del procedimiento de pago a proveedores



Elaborado por: García, A. (2018)



Proceso: Administración	Código:	CRT-ADM
Procedimiento: Adquisición de materiales e insumos	Código:	CRT-ADM-02
Responsable: Contador	Tiempo:	4 horas

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Contador:

1. Reciba las notificaciones de materiales e insumos necesarios de las diferentes áreas del establecimiento
2. Realiza un informe en el cual se destaca las necesidades por área y lo envía el informe al gerente

Gerente:

3. Revisa el informe de necesidades de insumos por área
4. Emite la aprobación al departamento de contabilidad para que procedan a la compra.

Contador:

5. Procede a facilitar compras a los proveedores
6. Facilita el pago a proveedores
7. Informa a las áreas sobre la compra de los insumos

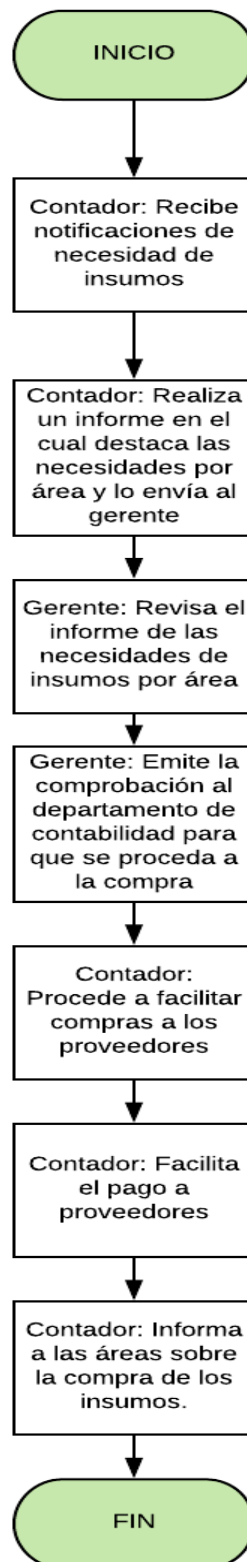
RECURSOS NECESARIOS

La adquisición de materiales e insumos son necesarios para el correcto desarrollo de las actividades de la institución, además de la contribución al bienestar los clientes. Los recursos para esta área son:

- Hojas
- esferos
- Computador
- Lista de insumos
- Facturas
- Comprobantes de pago

Elaborado por: Andrés García P.	Aprobado por: propietarios de los centros de recreación turística	Fecha: 12/05/2018
---------------------------------	-------------------------------------------------------------------	-------------------

Gráfico 8: Flujograma del procedimiento de adquisición de materiales e insumos



Elaborado por: García, A. (2018)



Proceso: Uso de instalaciones de recreación	Código:	CRT-UIR
Procedimiento: Registro de ingreso del cliente	Código:	CRT-UIR-01
Responsable: Recepcionista	Tiempo:	5 a 8 minutos

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- Recepcionista:
1. Recibe y atiende al cliente.
 2. Brinda información necesaria sobre costos y servicios que ofrece el establecimiento.
- Cliente:
3. Si el cliente está de acuerdo, continua al paso 5.
 4. El cliente no está de acuerdo con la oferta, continua al paso 8.
- Recepcionista:
5. Solicita información sobre el número de personas que harán uso de las instalaciones.
 6. Se da el costo total por el número de personas.
- Cliente:
7. Se procede a cancelar el valor por el número de personas.
- Recepcionista:
8. Se despide con amabilidad del cliente

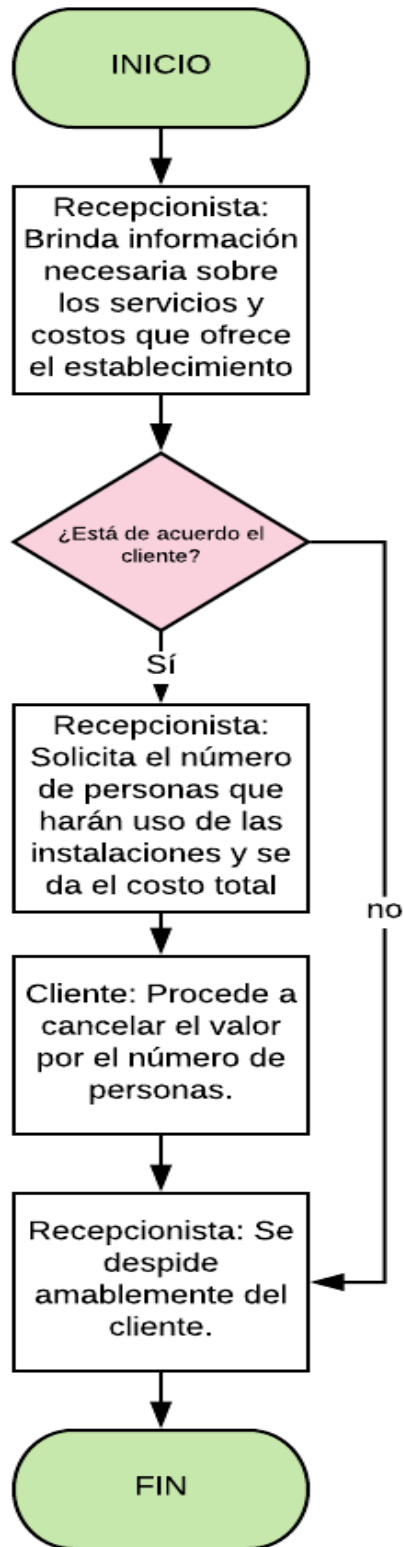
RECURSOS NECESARIOS

Para que el proceso se dé de manera óptima se lo hace con calidad, contando con un personal capacitado y que cumpla con los procedimientos en cuanto a la realización de cada una de las actividades que conlleva, toda información se maneja de manera tradicional, mediante un registro manual por lo que es necesario tener de manera ordenada un registro direccionado hacia los clientes.

- Hojas membretadas del establecimiento
- Carpetas
- Esferos, lápices
- Teléfono

Elaborado por: Andrés García P.	Aprobado por: propietarios de los centros de recreación turística	Fecha: 12/05/2018
----------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------	--------------------------

Gráfico 9: Flujograma del procedimiento de registro de ingreso del cliente



Elaborado por: García, A. (2018)



Proceso: Uso de instalaciones de recreación	Código:	CRT-UIR
Procedimiento: Reservación del lugar (establecimiento)	Código:	CRT-UIR-02
Responsable: Recepcionista	Tiempo:	5 a 15 minutos

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Recepcionista:

1. Recibe y atiende la llamada del cliente.
2. Ofrece información al cliente sobre el costo de reservación del lugar y servicios que ofrece.

Cliente:

3. Si el cliente está de acuerdo, continua al paso 5.
4. El cliente no está de acuerdo, continua al paso 7.

Recepcionista:

5. Solicita información y datos del cliente, además de la fecha que desea reservar.
6. Acuerda la modalidad de pago con el cliente.
7. Se despide con amabilidad del cliente

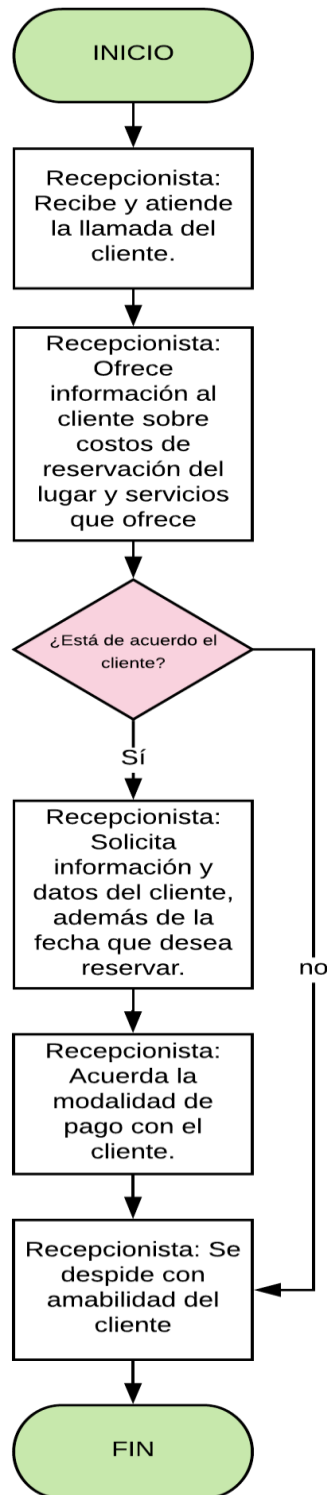
RECURSOS NECESARIOS

Para que el proceso se dé con calidad, es necesario contar personal capacitado, que cumpla con los procedimientos de cada una de las actividades, se lleva la información de manera tradicional, mediante un registro manual por lo que es necesario contar con los siguientes materiales:

- Hojas membretadas del establecimiento
- Carpetas
- Esferos, lápices
- Teléfono
- Agenda

Elaborado por: Andrés García P.	Aprobado por: propietarios de los centros de recreación turística	Fecha: 12/05/2018
----------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------	--------------------------

Gráfico 10: Flujograma del procedimiento de reservación del lugar



Elaborado por: García, A. (2018)



Proceso: Uso de instalaciones de recreación	Código:	CRT-UIR
Procedimiento: Mantenimiento de las instalaciones zonas húmedas	Código:	CRT-UIR-03
Responsable: Mantenimiento	Tiempo:	2 o 3 horas

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Jefe de mantenimiento

1. Revisa los instrumentos e insumos necesarios de limpieza.
2. Si cuenta con los instrumentos e insumos se procede al paso 4.
3. No cuenta los instrumentos e insumos se procede al paso 14.
4. Verifica el estado actual del agua de la piscina.
5. Realiza una limpieza profunda de piscinas y purificación del agua de las mismas.
6. Vacía el hidromasaje.
7. Se asegura de apagar las instalaciones de sauna y turco.
8. Recoge la basura.
9. Limpia la superficie de las instalaciones de zona húmeda.
10. Uso de los materiales de limpieza necesarios para cada área.
11. Se revisa las conexiones de cada uno de las instalaciones.
12. Llena nuevamente el hidromasaje.
13. Revisa el perfecto funcionamiento de las instalaciones.
14. Se realiza un informe sobre los instrumentos e insumos necesarios.
15. Se realiza un reporte de la limpieza que se ha sido realizada.
16. Se entrega el informe y reporte al gerente.

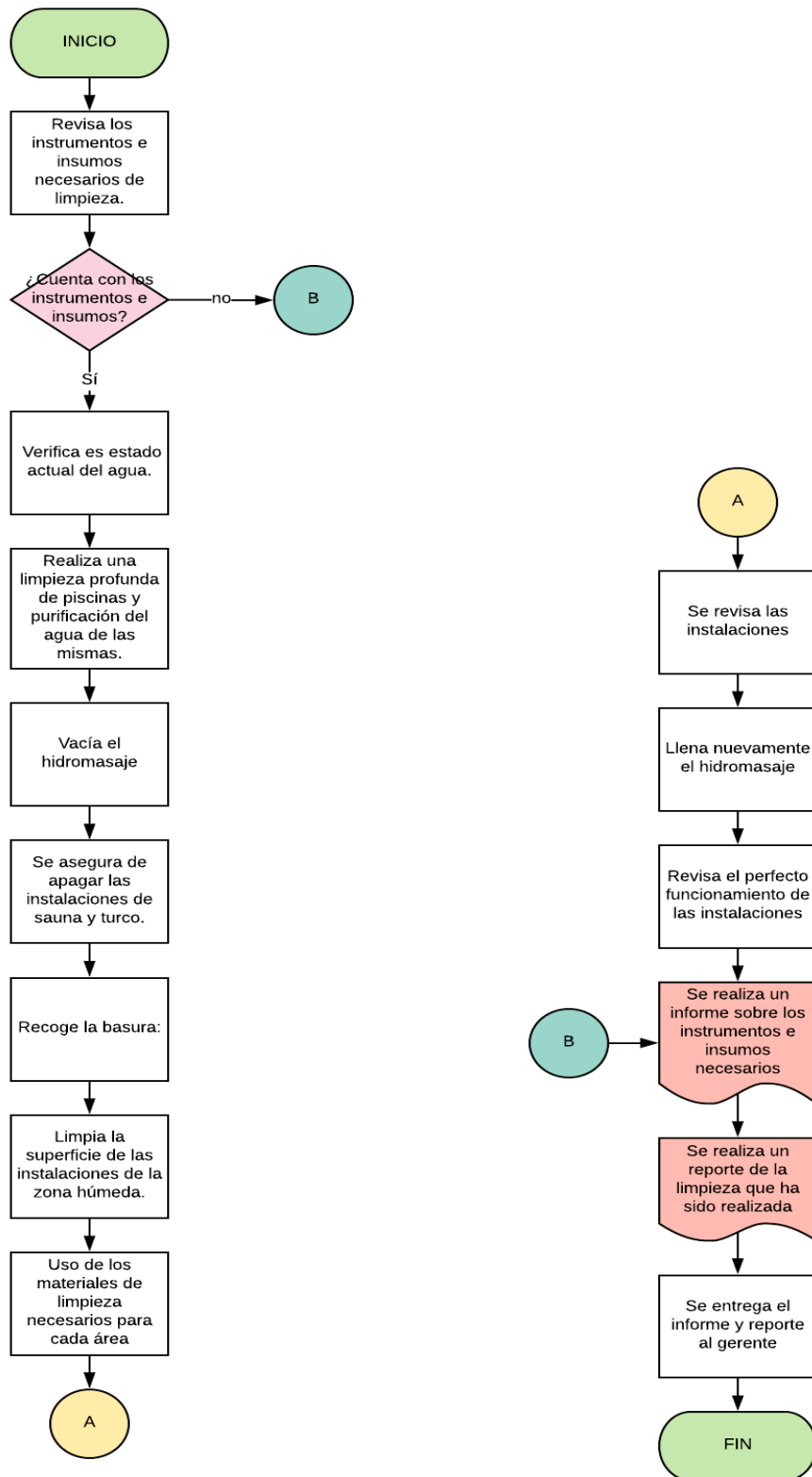
RECURSOS NECESARIOS

Para el desarrollo de las actividades de limpieza se hace necesario de varios instrumentos e implementos. Los cuales son indispensables:

- Desinfectante
- Paños de microfibra
- Escobas, cepillos limpia fondo
- Contenedores o baldes
- Recoge-hojas

Elaborado por: Andrés García P.	Aprobado por: propietarios de los centros de recreación turística	Fecha: 12/05/2018
---------------------------------	-------------------------------------------------------------------	----------------------

Gráfico 11: Flujograma del procedimiento de mantenimiento de zonas húmedas



Elaborado por: García, A. (2018)



Proceso: Uso de instalaciones de recreación	Código:	CRT-UIR
Procedimiento: Mantenimiento de instalaciones de recreación (áreas comunes)	Código:	CRT-UIR-04
Responsable: Mantenimiento	Tiempo:	1 a 2 horas

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Jefe de mantenimiento

1. Revisa los instrumentos necesarios de limpieza.
2. Si se cuenta con los instrumentos necesarios va al paso 4.
3. No cuenta con los instrumentos, paso 9.
4. Recoger la basura.
5. Corta el césped y arregla los jardines.
6. Revisa los juegos infantiles y da mantenimiento.
7. Revisa los vestidores y servicios higiénicos, se da mantenimiento.
8. Se revisa las instalaciones para verificar el excelente estado de los mismos.
9. Se realiza un informe de los instrumentos necesarios faltantes.
10. Se realiza un reporte de la limpieza que se ha realizado.
11. Se entrega el informe y reporte al gerente.

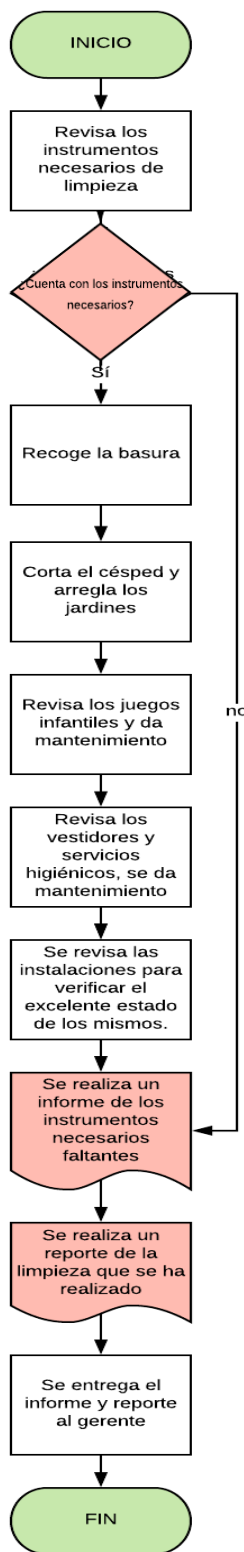
RECURSOS NECESARIOS

Para el desarrollo de las actividades de limpieza se hace necesario de varios instrumentos e implementos. Los cuales son indispensables:

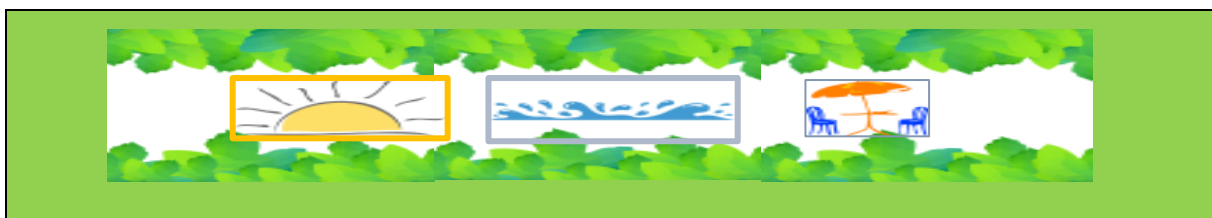
- Tijeras de jardinería
- Mangueras
- Guantes
- Escobas
- Recogedor
- Cuchillas
- Legía
- Fundas de basura

Elaborado por: Andrés García P.	Aprobado por: propietarios de los centros de recreación turística	Fecha: 12/05/2018
---------------------------------	-------------------------------------------------------------------	----------------------

Gráfico 12: Flujograma del procedimiento de mantenimiento de áreas comunes



Elaborado por: García, A. (2018)



Proceso: Alimentos y bebidas	Código:	CRT-AB
Procedimiento: Acondicionamiento del área de cocina	Código:	CRT-AB-01
Responsable: Cocinero/a	Tiempo:	Aproximadamente 2h

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Cocinero:

1. Verifica la limpieza del lugar y de los equipos.
2. Si está en óptimas condiciones se prosigue al paso 6.
3. No está limpio.
4. Se pide que se realice la limpieza del lugar.
5. Se asegura la limpieza de las instalaciones y los útiles de cocina.
6. Se recepta pedidos de los clientes y se procede a prepararlos.
7. Se clasifica los deshechos.
8. Una vez acabado el servicio, se procede a realizar la limpieza
9. Se entrega el total de servicios brindados.

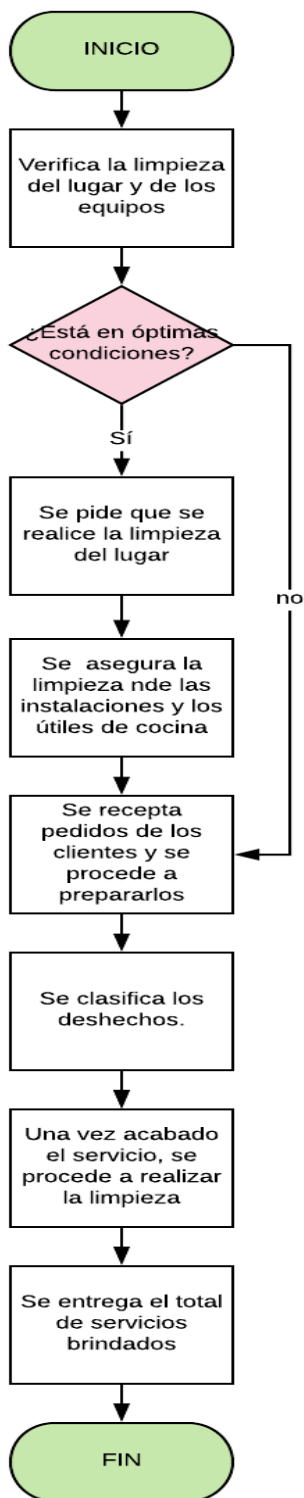
RECURSOS NECESARIOS

Para el acondicionamiento del área de cocina, se encuentra a cargo del cocinero, además de verificar y garantizar las óptimas condiciones en las que se desarrollan las actividades culinarias. Es importante que se tomen en cuenta los instrumentos y materiales necesarios para la elaboración de los platillos que se ponen al servicio del cliente, entre estos se destacan:

- Útiles de aseo
- Estanterías de utensilios, mantelería,
- Recogedor
- Fundas de basura
- Hojas de pedido.

Elaborado por: Andrés García P.	Aprobado por: propietarios de los centros de recreación turística	Fecha: 12/05/2018
---------------------------------	-------------------------------------------------------------------	-------------------

Gráfico 13: Flujograma del procedimiento de acondicionamiento del área de cocina



Elaborado por: García, A. (2018)



Proceso: Alimentos y bebidas	Código:	CRT-AB
Procedimiento: Preparación del menú	Código:	CRT-AB-02
Responsable: Cocinero/a	Tiempo:	10 a 20 minutos

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Cocinero:

1. Recibe el pedido de lo que desea el cliente.
2. Verifica la materia prima e insumos.
3. En caso de no tener las existencias necesarias, se realizará un abastecimiento inmediato. Ir al paso 6
4. Existen suficientes insumos, paso 7.
5. Revisión de pedido
6. Readquisición de insumos
7. El cocinero empieza a preparar los pedidos solicitados por el cliente
8. Se verifica el sabor y el nivel de cocción de los alimentos.
9. Se entrega los pedidos al mesero.
10. Se entrega al final del servicio las ordenes realizadas
11. Se realiza la limpieza del lugar

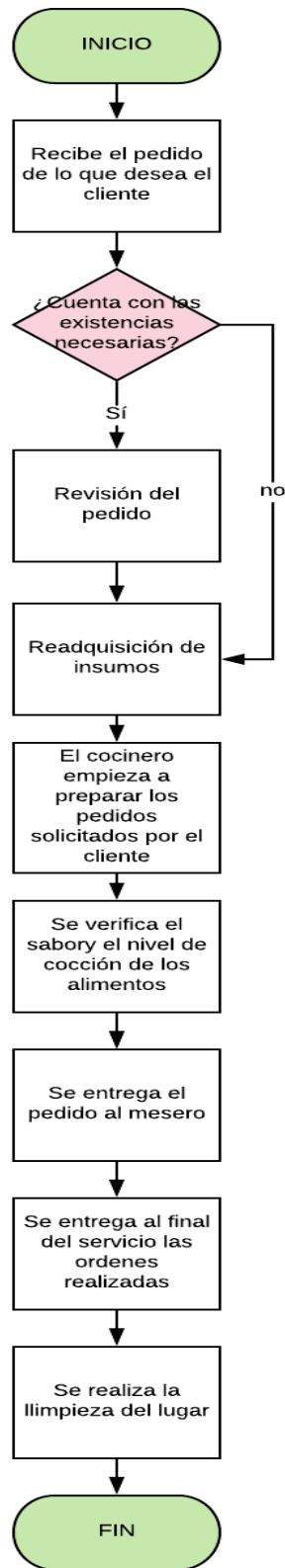
RECURSOS NECESARIOS

Para el desarrollo de esta actividad se debe recalcar que se encarga de realizar los pedidos por los clientes, tal es así como salchipapas, volquetero, y bebidas naturales, por tanto, es necesario contar con la materia prima necesaria:

- Plátano verde
- Chochos
- Tostado
- Tomate, cebolla
- Atún
- Papas
- Salchichas
- Frutas
- Aceite

Elaborado por: Andrés García P.	Aprobado por: propietarios de los centros de recreación turística	Fecha: 12/05/2018
---------------------------------	-------------------------------------------------------------------	-------------------

Gráfico 14: Flujograma del procedimiento de preparación del menú



Elaborado por: García, A. (2018)

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones:

- En relación al análisis FODA que se realizó, se destacan las fortalezas tales como contar con una infraestructura propia, la ubicación geográfica y oportunidades como generar alianzas con otros establecimientos a fin de fortalecerse mutuamente, a fin de aprovechar estas para superar las debilidades detectadas y mitigar las posibles amenazas con el objetivo final de impulsar sus actividades turísticas.
- Los procedimientos que se han detectado en las diferentes áreas no estaban delimitados completamente lo cual ocasionaba pérdidas de tiempo, recursos, atención ineficiente provocando insatisfacción en la clientela de los diferentes centros recreacionales de la provincia de Pastaza, verificando esto mediante los análisis de las áreas, en relación con la sociedad se busca brindar servicios de calidad creando satisfacción en el cliente.
- Por medio de este manual se describen las funciones, responsabilidades, perfil que debe cumplir el personal, además del proceso de contratación del personal, también cada procedimiento se encuentra detallado mediante diagramas de flujo que contribuye a la sencilla visualización de las actividades a realizar ordenadamente. Con la finalidad de plasmar un documento guía para los centros de recreación, el cual contribuirá al crecimiento de conocimientos del personal.

Recomendaciones:

- Tener en cuenta todas las fases de contratación del personal, debido a que de la calidad de personal que el establecimiento tenga a su cargo depende el éxito o fracaso de la institución. Llevar un debido control de los procesos, a fin de ser comparado con el sistema de contratación anterior que los establecimientos de recreación ejecutaban.
- Es necesario capacitar al personal constantemente en las diferentes áreas, según lo requiera, además de educar turísticamente al mismo a fin de mejorar la atención, calidad de servicio, hospitalidad, sonrisa, trato amable, creando de tal manera profesionalismo e incrementando la satisfacción del cliente, de tal manera también se beneficiará el establecimiento.
- Es indispensable que se haga entrega del manual al personal de los centros recreacionales turísticos de la provincia de Pastaza registrados en el Ministerio de Turismo zona 3, con la finalidad que el personal de los centros de recreación conozca cuales son los procesos, sean evaluado y puestos en marcha, así reduciendo recursos y mejorando la calidad de servicio.

Bibliografía

- Alatorre, G. (02 de Febrero de 2009). dph. Obtenido de d-p-h.info: <https://bit.ly/1XMBteu>
- Arias, U. (27 de Septiembre de 2016). SCRIBD. Obtenido de Conceptos de centro de recreación: <https://bit.ly/2tspVWF>
- Arroyo, H. (18 de Agosto de 2011). doadministrativo. Obtenido de el contrato administrativo: <https://bit.ly/2st5M2g>
- Atalaya, M. (2001). Nuevos enfoques en la selección del personal. *Revista de Investigación en Psicología*, 137.
- Bailón, N. (09 de Mayo de 2014). Gestipolis. Obtenido de La capacitación y el desarrollo del personal: <https://bit.ly/2qkAPOJ>
- Berrikuntza, T. (2016). Manual de procedimientos administrativos. Manual de procedimientos administrativos Guía para su elaboración, 49.
- Bohlander, G., Snell, S., & Sherman, A. (2002). *Administración de recursos humanos*. Madrid: I.T.P. Latin America.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos El capital humano de las organizaciones*. México, D.F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México, D.F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Conte, O. (19 de Abril de 2018). Gestipolis. Obtenido de [gestipolis.com](https://bit.ly/2HS8epA): <https://bit.ly/2HS8epA>
- Contreras, B. (Febrero de 2015). Centro Recreativo y Cultural. Centro Recreativo y Cultural, Comunidad Los Sineyes, San Juan Sacatepequez. San Juan Sacatepequez, Guatemala. Recuperado el mayo de 2018, de <https://bit.ly/2trVfES>
- Enciclopedia de clasificaciones. (2017). Tipos de manuales. Obtenido de Tiposde: <https://bit.ly/1tvC5dy>
- Escuela Europea de Excelencia. (22 de Enero de 2016). Nueva norma Iso 9001-2015. Obtenido de <https://bit.ly/2HjqvLd>
- Gordon, D. (27 de Abril de 2014). Competencias Empresariales. Obtenido de [colbritanico.edu.co](https://bit.ly/2ItGZQE): <https://bit.ly/2ItGZQE>
- Martín, M. (11 de febrero de 2014). Milenio. Obtenido de [milenio.com](https://bit.ly/1lvuvaJ): <https://bit.ly/1lvuvaJ>
- Ministerio de Turismo. (2002). Ley de Turismo. Quito: Registro Oficial Suplemento 733 de 27-dic-2002.

- Naranjo, B. (01 de 02 de 2007). Gestipolis. Obtenido de El proceso de induccion de personal: <https://bit.ly/2MZvqV8>
- Ortegón, M., Díaz, J., Pulido, A., & Pérez, A. (2012). Flujogramas y Fluxogramas. Bogotá DC: Fundación SIIGO.
- Ortiz, L. (2008). Introducción y gestión del manual de procesos y procedimientos. En L. Ortiz, *Manual de procesos y procedimientos* (págs. 15-16). Cartajena de Indias.
- Pérez, O. (24 de mayo de 2016). Blog People Next. Obtenido de blog.peoplenext.com.mx: <https://bit.ly/2oK3vjg>
- Rojas, D. (24 de Junio de 2013). blogspot. Obtenido de <https://bit.ly/2IuEjCi>
- Rospigliosi, R. (17 de marzo de 2017). conexionesan. Obtenido de La retroalimentación: pieza clave en la mejora del desempeño: <https://bit.ly/2yKzTrq>
- Zaragoza, N. (09 de 06 de 2006). Gestipolis. Obtenido de Proceso de contratación del personala: <https://bit.ly/2nMae7T>

CAPÍTULO VI

ANEXOS

1. Catastro de los centros recreacionales turísticos de la provincia de Pastaza

Ruc	Nombre Comercial	Número de Actividad	Categoría	Clasificación	Propietario	Dirección	Teléfono	Mail
1600008575	CHORRITOS LOS	1601500830	Parques de	TERCERA	CENTRO DE R	CIFUENTES M VIA PUYO-TE	032533695	fmargaritac@yahoo.com
1600222796	CAMPO SASHEI	1601540851	Parques de	TERCERA	CENTRO DE R	ROSA MERCE KM. 3 VÍA A	033030828	mercedesmejia@hotmail.com
1600301285	ALEXADA	1601500705	Parques de	SEGUNDA	CENTRO DE R	AYALA VIÑAN AV 13 DE ABR	032792089	lilianarocio29@yahoo.com
1600198293	BRISAS DEL PASTAZA	1602500860	Parques de	TERCERA	CENTRO DE R	MEDINA RIO VIA SHELL-M	2795377	moi6_romero@hotmail.com
								TOTAL

Fuente: Ministerio de Turismo Zona 3 (Pastaza)

2. Complejo turístico brisas del Pastaza (canchas deportivas)



Fuente: García, A. (2018)

3. Piscinas de centro recreacional turístico Brisas del Pastaza



Fuente: Proprietarios del centro recreacional turístico Brisas del Pastaza

4. Bar del centro recreacional turístico Brisas del Pastaza



Fuente: Proprietarios de centro recreacional turístico Brisas del Pastaza

5. Instalaciones de centro recreacional turístico Los Chorritos



Fuente: Propietarios del centro recreacional turístico Los Chorritos

6. Zona de descanso del centro recreacional turístico Los Chorritos



Fuente: García, A. (2018)

7. Instalaciones del centro recreacional turístico ALEXADA



Fuente: Propietarios del centro recreacional turístico ALEXADA

8. Vista desde el cielo del centro recreacional ALEXADA



Fuente: Propietarios del centro recreacional turístico ALEXADA

9. Formato de entrevista para los prestadores de servicios de los centros recreacionales turísticos de la provincia de Pastaza

ENTREVISTA

Antecedentes. - La universidad Estatal Amazónica (UEA) y el estudiante de la carrera de Turismo, una vez finalizado el periodo académico, realiza la presente investigación con la finalidad de plantear una propuesta que permita aportar al desarrollo de los Centros de Recreación Turísticos del cantón Pastaza.

1. Nombre del establecimiento

.....

2. ¿Qué servicios ofrece este establecimiento?

.....

.....

3. ¿Cuánto tiempo lleva funcionando este establecimiento?

.....

4. ¿Cuántas personas laboran en este establecimiento?

.....

5. ¿Cuál es proceso de contratación que se utiliza en el establecimiento?

.....

6. ¿Existe la determinación de las funciones para el personal de manera escrita en el establecimiento?

.....

7. ¿Existe un manual de procesos del establecimiento?

.....

Gracias

Puyo a 28 de Abril del 2018

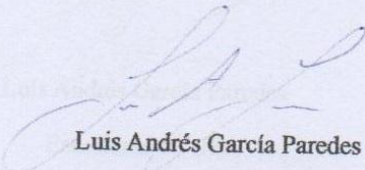
Sra. Rosa Mercedes Mejía Rúaes
Propietaria de "Campo Sashei"

De mi consideración:

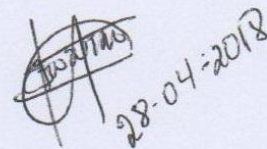
Con un atento y cordial saludo, le hago llegar los mejores deseos de éxitos en su vida personal y en sus funciones.

Estimada Sra. Mejía , la razón de esta misiva es para solicitarle cordialmente me otorgue información de su centro recreativo turístico "Campo Sashei" para realizar el Proyecto de Investigación previo a la titulación, correspondiente a la carrera de Turismo de la Universidad Estatal Amazónica UEA, toda información brindada será de uso didáctico y con fines académicos.

Espero su respuesta y de antemano mi agradecimiento sinceramente por su atención.


Luis Andrés García Paredes

Estudiante de UEA


28-04-2018

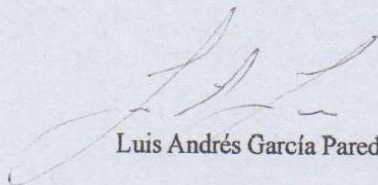
Sra. Fanny Margarita Cifuentes Martínez
Propietaria de "Los Chorritos"

De mi consideración:

Con un atento y cordial saludo, le hago llegar los mejores deseos de éxitos en su vida personal y en sus funciones.

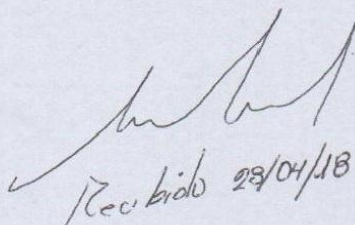
Estimada Sra. Cifuentes , la razón de esta misiva es para solicitarle cordialmente me otorgue información de su centro recreativo turístico "Los Chorritos" para realizar el Proyecto de Investigación previo a la titulación, correspondiente a la carrera de Turismo de la Universidad Estatal Amazónica UEA, toda información brindada será de uso didáctico y con fines académicos.

Espero su respuesta y de antemano mi agradecimiento sinceramente por su atención.



Luis Andrés García Paredes

Estudiante de UEA



Recibido 28/04/18

Puyo a 28 de Abril del 2018

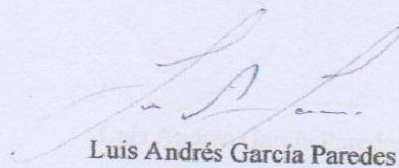
Sra. Liliana del Rocio Ayala Viñan
Propietaria de "ALEXADA"

De mi consideración:

Con un atento y cordial saludo, le hago llegar los mejores deseos de éxitos en su vida personal y en sus funciones.

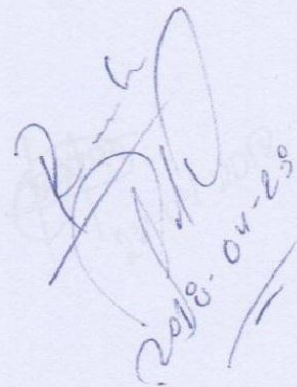
Estimada Sra. Ayala , la razón de esta misiva es para solicitarle cordialmente me otorgue información de su centro recreativo turístico "ALEXADA" para realizar el Proyecto de Investigación previo a la titulación, correspondiente a la carrera de Turismo de la Universidad Estatal Amazónica UEA, toda información brindada será de uso didáctico y con fines académicos.

Espero su respuesta y de antemano mi agradecimiento sinceramente por su atención.



Luis Andrés García Paredes

Estudiante de UEA



Puyo a 28 de Abril del 2018

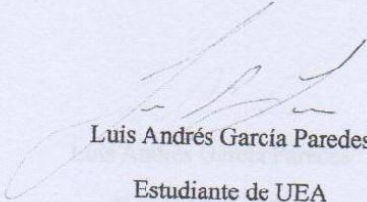
Sra. Zoila Carlota Medina Riofrio
Propietaria de "Brisas del Pastaza"

De mi consideración:

Con un atento y cordial saludo, le hago llegar los mejores deseos de éxitos en su vida personal y en sus funciones.

Estimada Sra. Medina , la razón de esta misiva es para solicitarle cordialmente me otorgue información de su centro recreativo turístico "Brisas del Pastaza" para realizar el Proyecto de Investigación previo a la titulación, correspondiente a la carrera de Turismo de la Universidad Estatal Amazónica UEA, toda información brindada será de uso didáctico y con fines académicos.

Espero su respuesta y de antemano mi agradecimiento sinceramente por su atención.



Luis Andrés García Paredes

Estudiante de UEA

Recibido

28/04/2018

