



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DISEÑO ORGANIZACIONAL DEL COMPLEJO TURÍSTICO
TERMALES SANTA CATALINA, UBICADA EN LA PARROQUIA
DE PAPALLACTA, CANTÓN QUIJOS, PROVINCIA NAPO

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORA:

MARIA DEL CARMEN MANITIO AGUINDA

Riobamba – Ecuador

2023



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DISEÑO ORGANIZACIONAL DEL COMPLEJO TURÍSTICO
TERMALES SANTA CATALINA, UBICADA EN LA PARROQUIA
DE PAPALLACTA, CANTÓN QUIJOS, PROVINCIA NAPO

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORA: MARIA DEL CARMEN MANITIO AGUINDA

DIRECTOR: ING. DIEGO RAMIRO BARBA BAYAS

Riobamba – Ecuador

2023

© 2023, **María del Carmen Manitio Aguinda**

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, María del Carmen Manitio Aguinda, declaro que el presente Trabajo de Titulación es de mi autoría y los resultados de este son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autor/autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Titulación; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

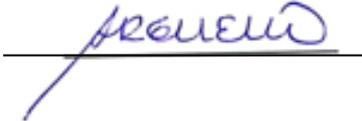
Riobamba, 23 de febrero de 2023



María del Carmen Manitio Aguinda
C.I: 1550054116

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación; Tipo: Proyecto de Investigación, **DISEÑO ORGANIZACIONAL DEL COMPLEJO TURÍSTICO TERMALES SANTA CATALINA, UBICADA EN LA PARROQUIA DE PAPALLACTA, CANTÓN QUIJOS, PROVINCIA NAPO**, realizado por la señorita **MARIA DEL CARMEN MANITIO AGUINDA**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Carlos Patricio Arguello Mendoza PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		2023-02-23
Ing. Diego Ramiro Barba Bayas DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN		2023-02-23
Ing. María Elena Espín Oleas, Ph.D. ASESOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN		2023-02-23

DEDICATORIA

Este trabajo de titulación lo dedico con especial cariño a mi padre Rafael y mi madre Carmen además de mis hermanos; Pedro, Andrés y Cristian, que me han acompañado en este largo camino y me han animado a siempre continuar cumpliendo mis metas, gracias a su apoyo incondicional y su duro trabajo me permitieron llegar a este momento, me motivaron y ayudaron en este trabajo hasta el último momento, por eso solo puedo agradecer su esfuerzo y tenacidad por ayudarme a convertirme en una digna profesional.

Muchas gracias por todo ese apoyo Familia.

María

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por permitirme completar esta linda experiencia en la universidad, además agradezco a todos los ingenieros que formaron parte de mi educación profesional a lo largo de estos años brindándome valiosos conocimientos, agradezco al director y asesor de tesis que me guiaron y me dieron todo su apoyo para realizar el presente trabajo de investigación. Agradezco al Gad Parroquial Papallacta Administración 2019-2023, a su presidenta Cintia Ortiz y demás vocales por abrirme las puertas del Complejo Turístico Termal Santa Catalina, al permitirme realizar mis prácticas preprofesionales y mi trabajo de Integración Curricular en dicha institución, donde pude adquirir valiosos conocimientos en mi área profesional.

María

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xv
RESUMEN.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO I

1.	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	4
1.1.	Planteamiento del problema.....	4
1.2.	Limitaciones y delimitaciones.....	5
1.3.	Problema general de investigación.....	5
1.4.	Problemas específicos de investigación.....	5
1.5.	Objetivos.....	6
1.5.1.	<i>General</i>	6
1.5.2.	<i>Específicos</i>	6
1.6.	Justificación.....	6
1.6.1.	<i>Justificación teórica</i>	6
1.6.2.	<i>Justificación metodológica</i>	7
1.6.3.	<i>Justificación práctica</i>	7
1.7.	Idea a defender.....	8

CAPÍTULO II

2.	MARCO TEÓRICO.....	9
2.1.	Antecedentes de investigación.....	9
2.2.	Fuentes teóricas.....	10
2.2.1.	<i>Diseño Organizacional</i>	10
2.2.2.	<i>Objetivos del diseño organizacional</i>	11
2.2.2.1.	<i>Respuesta al cambio.</i>	11
2.2.2.2.	<i>Integración de nuevos temas y contenidos.</i>	11
2.2.2.3.	<i>Coordinación de los componentes de la estructura empresarial</i>	12
2.2.2.4.	<i>Provocar la flexibilidad</i>	12

2.2.3.	<i>Dimensiones del diseño organizacional</i>	12
2.2.4.	<i>Elementos del diseño organizacional</i>	13
2.2.5.	<i>Importancia del diseño organizacional</i>	14
2.2.6.	<i>Modelos de Diseño organizacional de Ailed Labrada Sosa</i>	14
2.2.7.	<i>Gestión Administrativa</i>	17
2.2.7.1.	<i>Gestión</i>	17
2.2.7.2.	<i>Administración</i>	18
2.2.7.3.	<i>Gestión administrativa</i>	18
2.2.8.	<i>Proceso administrativo</i>	18
2.2.9.	<i>Importancia del proceso administrativo</i>	18
2.2.9.1.	<i>Termalismo y Turismo de Salud</i>	19
2.2.9.2.	<i>El termalismo</i>	20
2.2.9.3.	<i>Turismo de salud y bienestar</i>	22

CAPÍTULO III

3.	MARCO METODOLÓGICO	23
3.1.	Enfoque de investigación	23
3.1.1.	<i>Cualitativo</i>	23
3.1.2.	<i>Cuantitativo</i>	23
3.2.	Nivel de Investigación	24
3.2.1.	<i>Descriptivo</i>	24
3.2.2.	<i>Correlacional</i>	24
3.3.	Diseño de investigación	24
3.3.1.	<i>Según la manipulación de la variable independiente</i>	24
3.3.1.1.	<i>No experimental</i>	24
3.3.2.	<i>Según las intervenciones en el trabajo de campo</i>	24
3.3.2.1.	<i>Transversal</i>	24
3.4.	Tipo de estudio (documental/de campo)	25
3.4.1.	<i>Investigación documental</i>	25
3.4.2.	<i>Investigación de campo</i>	25
3.5.	Población y muestra	25
3.5.1.	<i>Población para la investigación</i>	25
3.5.2.	<i>Muestra</i>	26
3.6.	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	27
3.6.1.	<i>Métodos</i>	27
3.6.1.1.	<i>Inductivo</i>	27

3.6.1.2.	<i>Deductivo</i>	27
3.6.1.3.	<i>Analítico</i>	28
3.6.1.4.	<i>Sintético</i>	28
3.6.1.5.	<i>Sistémico</i>	28
3.6.2.	<i>Técnicas</i>	28
3.6.2.1.	<i>Entrevista</i>	28
3.6.2.2.	<i>Encuestas</i>	28
3.6.3.	<i>Instrumentos</i>	29

CAPÍTULO IV

4.	RESULTADOS	30
4.1.	Análisis e interpretación de los resultados de la encuesta dirigida al personal administrativo del Complejo Turístico Termales Santa Catalina	30
4.1.1.	<i>Proceso y funciones administrativas</i>	35
4.2.	Análisis de resultados de la encuesta de Satisfacción del Turista	61
4.3.	Discusión de resultados	82

CAPÍTULO V

5.	MARCO PROPOSITIVO	83
5.1.	Título de la propuesta	83
5.1.1.	<i>Información del complejo</i>	83
5.1.1.1.	<i>Antecedentes</i>	83
5.1.1.2.	<i>Datos Generales de la organización</i>	84
5.1.2.	<i>Filosofía actual del complejo</i>	84
5.1.2.1.	<i>Misión</i>	84
5.1.2.2.	<i>Visión</i>	84
5.1.2.3.	<i>Valores institucionales</i>	84
5.1.3.	<i>Localización</i>	85
5.1.3.1.	<i>Macro Localización</i>	85
5.1.3.2.	<i>Micro Localización</i>	85
5.1.4.	<i>Análisis situacional</i>	86
5.1.4.1.	<i>Análisis interno</i>	86
5.1.4.2.	<i>Análisis externo</i>	87
5.1.5.	<i>Matriz de evaluación de factores interno y externos</i>	87
5.1.5.1.	<i>Matriz de evaluación de factores Internos</i>	88

5.1.5.2.	<i>Matriz de Evaluación de factores Externos</i>	89
5.1.6.	<i>Dimensiones del diseño organizacional</i>	91
5.1.6.1.	<i>Dimensiones estructurales</i>	91
5.1.6.2.	<i>Dimensiones contextuales</i>	92
5.1.7.	<i>Nueva filosofía de la empresa</i>	93
5.1.7.1.	<i>Misión</i>	93
5.1.7.2.	<i>Visión</i>	94
5.1.8.	<i>Normativa ética</i>	95
5.1.8.1.	<i>Valores corporativos.</i>	95
5.1.8.2.	<i>Principios corporativos.</i>	95
5.1.9.	<i>Diseño organizacional</i>	96
5.1.9.1.	<i>Organigrama estructural.</i>	96
5.1.9.2.	<i>Organigrama de la posición del personal.</i>	97
5.1.9.3.	<i>Organigrama funcional.</i>	98
5.1.10.	<i>Manual de funciones</i>	99
5.1.11.	<i>Mapa de procesos</i>	107
5.1.12.	<i>Reglamento interno</i>	109
5.1.12.1.	<i>Reglamento interno de trabajo termales Santa Catalina.</i>	109
5.1.13.	<i>Código ético</i>	109
CONCLUSIONES		110
RECOMENDACIONES		111
BIBLIOGRAFIA		
ANEXOS		

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-2:	Dimensiones del Diseño Organizacional	13
Tabla 2-2:	Elementos del Diseño Organizacional según Torres.....	13
Tabla 3-2:	Elementos de un Diseño organización según Araica y Navarro	14
Tabla 1-3:	Estructura de la población de la investigación	25
Tabla 2-3:	Personal vinculado con el Complejo Turístico Termales Santa Catalina.....	27
Tabla 1-4:	Género	31
Tabla 2-4:	Cargo Administrativo de los Encuestados.....	32
Tabla 3-4:	Edad de los encuestados	33
Tabla 4-4:	Tiempo de experiencia de los encuestados.....	34
Tabla 5-4:	Planificación del complejo	35
Tabla 6-4:	Tipos de planes del complejo	36
Tabla 7-4:	Quien elabora los planes	37
Tabla 8-4:	Están por escrito los planes	38
Tabla 9-4:	Se encuentra establecida la misión y visión del complejo	39
Tabla 10-4:	Se encuentra definidos los objetivos	40
Tabla 11-4:	Qué aspectos se relacionan con la definición de objetivos.....	41
Tabla 12-4:	Se utiliza presupuestos en el complejo.....	42
Tabla 13-4:	Como considera al presupuesto según el periodo de aplicación	43
Tabla 14-4:	Visualización del complejo a 5 años	44
Tabla 15-4:	Áreas funcionales del complejo	45
Tabla 16-4:	Número de empleados que laboran en el complejo.....	46
Tabla 17-4:	Existe un organigrama y manuales en el complejo	47
Tabla 18-4:	Están escritas las funciones de cada puesto.....	48
Tabla 19-4:	Toma de decisiones	49
Tabla 20-4:	Procedimiento para contratar personal.....	50
Tabla 21-4:	Se encuentran por escrito los contratos de trabajo	51
Tabla 22-4:	Se realizan capacitaciones al personal.....	52
Tabla 23-4:	Se realiza una evaluación periódica del personal	54
Tabla 24-4:	Sistema de compensación.....	55
Tabla 25-4:	Tipo de Liderazgo Utilizado	56
Tabla 26-4:	Medios de comunicación utilizado.....	57
Tabla 27-4:	Ambiente laboral.....	58
Tabla 28-4:	Tipo de control utilizado	59
Tabla 29-4:	Edad de los turistas encuestados	61

Tabla 30-4:	Estado civil de los turistas encuestados.....	62
Tabla 31-4:	Lugar de procedencia del turista	63
Tabla 32-4:	Nivel de Instrucción Académica	64
Tabla 33-4:	Nivel de ingresos mensuales	65
Tabla 34-4:	Cómo se enteró del complejo	66
Tabla 35-4:	Cuántas veces visita el complejo al año	67
Tabla 36-4:	Qué día prefiere venir al complejo	68
Tabla 37-4:	Con quien visita el complejo.....	69
Tabla 38-4:	Porque medio de transporte se moviliza al complejo.....	70
Tabla 39-4:	Motivación para el viaje.....	71
Tabla 40-4:	Aspectos a calificar	72
Tabla 41-4:	Actividades complementarias	74
Tabla 42-4:	Tiempo de estadía.....	76
Tabla 43-4:	Gasto Promedio	77
Tabla 44-4:	Gasto más fuerte.....	78
Tabla 45-4:	Calificación de la atención al cliente.....	79
Tabla 46-4:	Calificación del paisaje	80
Tabla 47-4:	Satisfacción del cliente.....	81
Tabla 1-5:	Análisis Interno	86
Tabla 2-5:	Análisis externo.....	87
Tabla 3-5:	Escala de evaluación de factores internos	88
Tabla 4-5:	Matriz de evaluación de factores Internos.....	88
Tabla 5-5:	Escala de evaluación de factores externos	89
Tabla 6-5:	Matriz de Evaluación de factores Externos.....	90
Tabla 7-5:	Referencia de Personal	92
Tabla 8-5:	Preguntas claves para el desarrollo de la misión.....	93
Tabla 9-5:	Preguntas claves para el desarrollo de la visión.....	94
Tabla 10-5:	Valores corporativos de la empresa.....	95
Tabla 11-5:	Principios corporativos de la empresa.....	95
Tabla 12-5:	Manual de funciones nivel alto – Directorio	99
Tabla 13-5:	Manual de funciones nivel de medio – Gerente	100
Tabla 14-5:	Manual de funciones – Coordinador Administrativo Financiero.....	101
Tabla 15-5:	Manual de funciones nivel operativo-Coordinador Comercial	102
Tabla 16-5:	Manual de funciones nivel operativo- Coordinador de Operaciones	103
Tabla 17-5:	Manual de funciones- Coordinador de asistencia técnica y mantenimiento	104
Tabla 18-5:	Manual de funcione-secretaria general.....	105
Tabla 19-5:	Manual de funcione- Auditor Interno.....	106

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1-2:	Modelo de diseño organizacional (2008)	16
Ilustración 1-4:	Genero	31
Ilustración 2-4:	Cargo Administrativo de los encuestados	32
Ilustración 3-4:	Edad de los encuestados	33
Ilustración 4-4:	Tiempo de experiencia de los encuestados.....	34
Ilustración 5-4:	Método de Planificación del Complejo	35
Ilustración 6-4:	Tipos de planes del complejo	36
Ilustración 7-4:	Quien elabora los planes.....	37
Ilustración 8-4:	Están por escrito los planes	38
Ilustración 9-4:	Se encuentra establecida la misión y visión del complejo.....	39
Ilustración 10-4:	Se encuentran definidos los objetivos	40
Ilustración 11-4:	Qué aspectos se relacionan con la definición de objetivos.....	41
Ilustración 12-4:	Se utiliza presupuestos en el complejo.....	42
Ilustración 13-4:	Cómo considera al presupuesto según el periodo de aplicación.....	43
Ilustración 14-4:	Visualización del complejo a 5 años	44
Ilustración 15-4:	Áreas funcionales del complejo.....	45
Ilustración 16-4:	Número de empleados que laboran en el complejo.....	46
Ilustración 17-4:	Existe un organigrama y manuales en el complejo	47
Ilustración 18-4:	Están escritas las funciones de cada puesto.....	48
Ilustración 19-4:	Toma de decisiones	49
Ilustración 20-4:	Procedimiento para contratar el personal	50
Ilustración 21-4:	Se encuentran por escrito los contratos de trabajo.....	51
Ilustración 22-4:	Se realizan capacitaciones al personal.....	52
Ilustración 23-4:	Se realiza una evaluación periódica del personal	54
Ilustración 24-4:	Sistema de Compensación	55
Ilustración 25-4:	Tipo de Liderazgo utilizado.....	56
Ilustración 26-4:	Tipo de comunicación utilizada.....	57
Ilustración 27-4:	Ambiente laboral	58
Ilustración 28-4:	Tipos de controles utilizados	59
Ilustración 29-4:	Edad de los turistas encuestados.....	61
Ilustración 30-4:	Estado Civil de turistas encuestados.....	62
Ilustración 31-4:	Lugar de procedencia del turista.....	63
Ilustración 32-4:	Lugar de procedencia del turista.....	64
Ilustración 33-4:	Nivel de ingresos mensuales	65

Ilustración 34-4:	Cómo se enteró del complejo	66
Ilustración 35-4:	Cuántas veces visita el complejo al año	67
Ilustración 36-4:	Qué día prefiere venir al complejo	68
Ilustración 37-4:	Con quién visita el complejo	69
Ilustración 38-4:	Porque medio de transporte se moviliza al complejo	70
Ilustración 39-4:	Motivación para el viaje	71
Ilustración 40-4:	Aspectos a calificar.....	72
Ilustración 41-4:	Actividades complementarias.....	74
Ilustración 42-4:	Tiempo de estadía.....	76
Ilustración 43-4:	Gasto Promedio	77
Ilustración 44-4:	Gasto más fuerte	78
Ilustración 45-4:	Calificación de la atención al cliente	79
Ilustración 46-4:	Calificación del paisaje.....	80
Ilustración 47-4:	Satisfacción del cliente	81
Ilustración 1-5:	Macro localización Termales Santa Catalina	85
Ilustración 2-5:	Micro localización Termales Santa Catalinas	85
Ilustración 3-5:	Organigrama estructural propuesto	96
Ilustración 4-5:	Organigrama de la posición del personal propuesto.....	97
Ilustración 5-5:	Organigrama funcional propuesta	98
Ilustración 6-5:	Mapa de procesos propuesto	108

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXOS A:	REGLAMENTO INTERNO
ANEXOS B:	CÓDIGO ÉTICO
ANEXOS C:	ENCUESTA SATISFACCIÓN AL CLIENTE
ANEXOS D:	FORMATO DE ENCUESTA CLIENTE INTERNO
ANEXOS E:	FORMATO DE ENCUESTA CLIENTE INTERNO

RESUMEN

La presente investigación se planteó como objetivo principal, efectuar el diseño organizacional del complejo turístico Termales Santa Catalina, a través de la identificación de procesos para mejorar la gestión administrativa de la organización. Se partió con el diagnóstico, mediante el uso de las técnicas tales como: la entrevista y la encuesta, que fueron aplicadas tanto al personal administrativo y a los turistas que visitan el complejo turístico. Entre los instrumentos que se utilizaron, están los cuestionarios, con preguntas cerradas y la guía de entrevista. Con la información recolectada se realizó el análisis interno y externo, consecutivamente se identificó las variables preponderantes, las mismas que reflejaron que la organización posee fuerzas internas débiles, no obstante, tiene favorables oportunidades en el medio en el que se desarrolla. Finalmente se efectuó el diseño organizacional del complejo turístico Termales Santa Catalina, que consta de un organigrama estructural y funcional, se formuló el manual de funciones, se estableció el reglamento interno, un mapa de procesos y el código de ética. El diseño organizacional se enfocó en el aprovechamiento de todas las cualidades de cada área de la empresa y de sus colaboradores. Así como también, alcanzar las metas planteadas por la organización de una forma más eficaz, eficiente, optimista y organizada.

Palabras claves: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, <DISEÑO ORGANIZACIONAL>, <TURISMO>, <TERMALISMO>, <NAPO (PAPALLACTA)>.



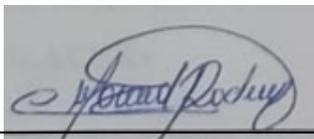
08-05-2023

0811-DBRA-UPT-2023

ABSTRACT

The main objective of this research was to carry out the organizational design of the tourist center Termales Santa Catalina through the identification of processes to improve the administrative management of the organization. The diagnosis began with techniques such as the interview and the survey, which were applied to the administrative personnel and the tourists visiting the tourist complex. Among the instruments used were questionnaires with closed questions and an interview guide. With the information collected, internal and external analysis was carried out, and the prevailing variables were identified, which showed that the organization has weak inner strengths. Still, it has favorable opportunities in the environment in which it operates. Finally, the organizational design of the Termales Santa Catalina tourist center was carried out, consisting of a structural and functional organization chart, a functions manual, internal regulations, a process map, and a code of ethics. The organizational design focused on taking advantage of all the qualities of each area of the company and its collaborators. Also, to achieve the goals set by the organization in a more effective, efficient, optimistic, and organized way.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, <ORGANIZATIONAL DESIGN>, <TURISM>, <TERMALISM>, <NAPO (PAPALLACTA)>.



Lic. María Eugenia Rodríguez Durán Mgs.

C.I: 0603914797

INTRODUCCIÓN

Actualmente vivimos en un mundo globalizado que busca la mejora continua, lo que, desde una perspectiva empresarial, nos ayudará a que nuestra organización sea más competitiva, evolucionando de la misma manera, y puedan abordar estratégicamente el valor del factor humano como integrante fundamental en la empresa para la consecución de los objetivos. Por consiguiente, el análisis del diseño organizacional se estructura como un desafío para enfrentar el paradigma actual, el pasado y sus implicaciones en el mismo.

El complejo turístico Termales Santa Catalina, es administrado por el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de la parroquia de Papallacta, personal que no cuenta con una formación académica básica en gestión empresarial, por consiguiente, no han podido liderar procesos organizacionales adecuados al contexto actual.

La empresa no cuenta con una estructura organizacional que haga frente a los desafíos empresariales y exigencias del mercado, lo cual se refleja en la poca eficiencia de los recursos humanos, materiales, económicos y ambientales, los mismos que limitan el crecimiento del turismo en la parroquia.

Sin embargo, el complejo turístico tiene un gran potencial debido a su paisaje, que cuenta con numerosas montañas cubiertas con flora de páramo y la presencia de las aguas termales, que fueron cotizadas desde la época Incaica, por ser un centro de curación y una visita obligada para los guerreros cansados o heridos.

Una investigación realizada por el Global Wellness Institute muestra que el turismo de bienestar es uno de los turismos mejor pagados del mundo, ya que los consumidores están cada vez más interesados en las propiedades terapéuticas y relajantes de las aguas termales. Por ello, este tipo de turismo se ha convertido en un importante motor de la economía. Nuestro país al contar con la presencia del Cinturón de Fuego del Pacífico y los Andes, posee actividad volcánica. Como tal, nuestro territorio cuenta con una enorme riqueza natural para promover el turismo de salud y bienestar (Ministerio de Turismo, 2019).

Por lo antes mencionado, el presente trabajo busca responder a las siguientes interrogantes: ¿Cuál es la situación actual de la estructura organizacional del Complejo Termales Santa Catalina?, ¿El complejo turístico tiene identificado la filosofía de la organización y los manuales de procesos de los servicios ofertados? Y ¿Cuál es el beneficio que tendrá la organización al tener un diseño organizacional?, para dar respuesta a esas preguntas se plantean los siguientes objetivos

específicos: el primero es realizar un diagnóstico de la situación actual del complejo turístico Termas Santa Catalina para establecer su importancia en el fortalecimiento económico local, mientras que el segundo es proponer un plan de gestión gerencial complejo turístico Termas Santa Catalina, en base al análisis del proceso y estructura organizacional, relacionada con los productos y servicios turísticos de termalismo y turismo y el tercero es diseñar la estructura organizacional del complejo turístico Termas Santa Catalina a través de un modelo de diseño organizacional en función de los resultados obtenidos en la investigación.

Para tal efecto, se ha estructurado el proyecto en cinco capítulos, donde se integra el problema de la investigación, el marco teórico, marco metodológico, los resultados y el diseño propuesto. He aquí una breve descripción de ellos:

En el primer capítulo, se parte con el planteamiento del problema que afecta el rendimiento productivo del complejo turístico. Se establecen las limitaciones y delimitaciones de la investigación. También, se formulan las preguntas de investigación y se especifican los objetivos trazados, al igual que las variables.

En el segundo capítulo, se realiza una revisión de numerosos estudios relacionados con el tema del presente trabajo, en los que se acentúa la importancia y la necesidad de un diseño organizacional para identificar los aspectos inoperables de una empresa y mejorar los aspectos técnicos y humanos del negocio. Para el desarrollo de esta investigación se cuenta con un soporte científico que se contempla en el marco teórico, el mismo que nos sirve de guía para la formulación del diseño ya que contiene directrices respecto al diseño organizacional, sus objetivos, dimensiones, sus elementos. Asimismo, incluye información sobre la gestión administrativa, el termalismo y turismo de salud.

En el tercer capítulo, se describe la metodología, que en este caso se utiliza un enfoque cualitativo y cuantitativo, se especifica el nivel y diseño de investigación. Se establecen los métodos, técnicas e instrumentos apropiados para el levantamiento de la información sustancial de la empresa objeto de estudio, con la finalidad de facilitar la elaboración del diseño organizacional.

En el cuarto capítulo, se analiza los resultados conseguidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos de investigación, tales como: la encuesta realizada al personal administrativo del complejo turístico Termas Santa Catalina y la encuesta realizada a los clientes que frecuentan los servicios ofertados por la empresa, información necesaria para el análisis situacional y posterior diseño organizacional.

Finalmente, en el cuarto capítulo, se encuentra el diseño organizacional del complejo turístico termales Santa Catalina, cuya elaboración, como tal, inicia con la descripción de los datos generales, la filosofía de la empresa. Posteriormente, se detalla el análisis interno y externo, identifica las variables preponderantes y finalmente, se establecen las dimensiones del diseño organizacional, el organigrama estructural y funcional, el manual de funciones, el reglamento interno, el mapa de procesos y el código de ética.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

El turismo es uno de los sectores que más dinamiza la economía del País, es fuente de ingresos y de generación de empleos, este sector aporta un aproximado de 700 millones de dólares anuales donde se benefician los sectores privados y públicos, el turismo ha generado que se valore las riquezas culturales y naturales que tiene el territorio (Garrido, 2020), con la pandemia del Covid-19 se presentaron escenarios adversos para el Turismo, se cerraron empresas de los diferentes sectores productivos que no pudieron adaptarse al nuevo contexto, las empresas dedicadas al sector turístico presentaron grandes pérdidas al no poder realizar su actividad económica por ende se despidieron a trabajadores, lo cual aumentó la crisis que vivía el País, las organizaciones no pudieron generar estudios en su beneficio por sus bajos ingresos económicos.

Por otro lado, la carencia de un diseño organizacional distrae significativamente el funcionamiento de las organizaciones, en términos de la adecuada delegación de funciones y responsabilidad para el normal funcionamiento, en especial para acciones que requieren de decisiones o la respuesta oportuna que implique inversión inmediata, evaluación del desempeño, supervisión de la calidad de los servicios, o, relacionada con mantenimiento de las instalaciones, limpieza permanente, adecuación de espacios para juegos infantiles, alimentación y puntos ordenados y adecuados con diseños uniformes que no generen contaminación visual no desorden informal de kioscos de venta de alimentos y de ciertos implementos acostumbrados a ser usados por los turistas.

El Complejo Turístico Termas Santa Catalina, se encuentra ubicado en el cantón Quijos, Parroquia Papallacta en el barrio el Rosal, es un centro turístico creado por el municipio del Cantón Quijos, y otorgado mediante convenio comodato al Gobierno Descentralizado Parroquial Papallacta para su administración directiva.

La gestión administrativa realizada por el Gad Parroquial en el complejo ha sido ejercida sin la fundamentación técnica y administrativa, por funcionarios del GAD-Parroquial quienes no son administradores y carecen de conocimientos en gestión empresarial al menos básica, que les permitan generar procesos organizacionales adecuados al contexto actual. Además la débil y la inexistente estructura organizacional relacionada con los desafíos empresariales y exigencias del

mercado, propician la progresiva ineficiencia de los recursos humanos, materiales, económicos y ambientales que repercuten en el desarrollo y crecimiento del complejo, que limita a su vez el turismo de la parroquia, puesto que dado el tipo de atención los turistas no recomiendan el regreso a un escenario natural lleno de paisaje admirado por quienes necesitan las fuentes de aguas termales ya sea como distracción, prescripción médica o relax .

Las posibles consecuencias de no contar con un diseño organizacional y de no efectuarse la investigación, es que las debilidades de la organización y con ello se ahuyenta a los turistas hacia otras opciones que ofrecen mejores ventajas de atención, limpieza, orden y tranquilidad, puesto que la despreocupación de no administrar el complejo como una empresa rentable tanto económica, social como ambientalmente, pondrá en cuestión el rol del GAD-Cantonal en la gestión “política” y no técnica del mismo, por tanto, la ausencia de una dirección técnica especializada en a la gestión turística (termalismo, recreación y alimentación) por estas circunstancias, limitará aún más el crecimiento económico y sustentable de la parroquia.

1.2. Limitaciones y delimitaciones

La siguiente investigación se desarrollará en:

Campo: Turismo y Termalismo

Área: Administración-Diseño Organizacional.

Aspecto: Gestión estratégica

Delimitación Espacial: Complejo turístico termales Santa Catalina

Delimitación temporal: Este problema será investigado entre marzo-julio del 2022

1.3. Problema general de investigación

¿De qué forma el diseño organizacional incide en la gestión administrativa del Complejo Turístico Termales Santa Catalina?

1.4. Problemas específicos de investigación

- ¿Cuál es la situación actual de la estructura organizacional del Complejo Termales Santa Catalina?
- ¿El complejo turístico tiene identificado la filosofía de la organización y el manual de funciones además de los servicios ofertados?
- ¿Cuál es el beneficio que tendrá la organización al tener un diseño organizacional?

1.5. Objetivos

1.5.1. General

Efectuar el Diseño Organizacional del Complejo Turístico Termales Santa Catalina, a través de la identificación de procesos para mejorar la gestión administrativa de la organización.

1.5.2. Específicos

- Realizar un diagnóstico de la situación actual del Complejo Turístico Termales Santa Catalina para establecer su importancia en el fortalecimiento económico local.
- Proponer un plan de gestión gerencial Complejo Turístico Termales Santa Catalina, en base al análisis del proceso y estructura organizacional, relacionada con los productos y servicios turísticos de termalismo y turismo.
- Diseñar la estructura organizacional del Complejo Turístico Termales Santa Catalina a través de un Modelo de Diseño organizacional en función de los resultados obtenidos en la investigación

1.6. Justificación

1.6.1. Justificación teórica

En la presente investigación se realizó la revisión de libros, trabajos de grado, posgrado y revistas científicas de autores que hacen referencia al tema tratado, lo cual permitió la recopilación de información relevante que sustenta el desarrollo teórico del Diseño organizacional del Complejo Turístico Termales Santa Catalina, a través de temas que permitieron fundamentar lo desarrollado.

Además, el diseño organizacional contribuirá a identificar los procedimientos que el Complejo Turístico Termales Santa Catalina debe implementar con el fin de garantizar la sostenibilidad y direccionamiento de las intereses empresariales y comunitarios, que permitan generar una correcta administración en la gestión de los recursos tangibles e intangibles de manera que se pueda desarrollar una imagen e identidad corporativa que beneficie a quienes conforman la estructura de la empresa.

1.6.2. *Justificación metodológica*

Para el presente trabajo se desarrolló un enfoque de investigación cualitativo y cuantitativo que permitieron utilizar instrumentos y técnicas de investigación como la entrevista y encuesta para el levantamiento de datos, el nivel de investigación es descriptivo y correlacional para el análisis de las dos variables de estudio, el diseño de investigación según la manipulación de la variable independiente es no experimental porque no se manipula de ninguna manera la viable y según la intervenciones en el trabajo de campo es transversal al recolectar los datos en un periodo de tiempo, el tipo de estudio es una investigación documental y de campo, se realizará el levantamiento de datos a través del método inductivo, deductivo, analítico, sintético y sistémico.

Además, la metodología de investigación ayudará en la recopilación de la información teórica en el ámbito social, con el fin de conocer el comportamiento en la gestión que cada miembro posee bajo su jurisdicción, las características propias a su estructura organizacional, ya que debe adaptarse a los cambios generacionales para mantener su capacidad de éxito, superando la rivalidad y la falta de profesionalización en los puestos directivos.

1.6.3. *Justificación práctica*

De acuerdo con las definiciones teóricas de los diferentes autores sobre diseño organizacional, se pondrán en práctica en el complejo turístico Termales Santa Catalina. por lo que en primera instancia se realizará un diagnóstico situacional de ámbito empresarial para conocer las características estructurales y las deficiencias que se presentan en su proceso de gestión. Además, se establecerán términos de referencia que se vincule con los lineamientos institucionales para la elaboración de reglamentos y manuales, de tal forma que el talento humano que labora conozca cuáles son sus derechos y obligaciones dentro de la organización. Al plantear el diseño organizacional se diseñará un protocolo admirativo que refuerce y mejore los procesos administrativos y operacionales, que contenga las pretensiones y las condiciones sociales, de la organización y así se pueda regular todos los asuntos beneficiosos a su composición estructural y funcionamiento de cada una de las áreas de la empresa con el objetivo de alcanzar sostenibilidad y prestigio en el sector en el que se desempeña.

1.7. Idea a defender

El diseño organizacional permitirá mejorar la gestión administrativa del complejo turístico termales Santa Catalina.

Variable Independiente: Diseño Organizacional

Variable dependiente: Gestión Administrativa

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de investigación

Los complejos turísticos de termalismo en muchas localidades del país y del exterior se encuentran administrados por los Municipios o en el presente caso por los Gobiernos Autónomos descentralizados, que causan problemas similares en función de la estructura organizacional que mantienen divorciada de los procesos de innovación y gestión empresarial modernas, en especial por que están sujetas a decisiones políticas de los respectivos consejos o juntas parroquiales, que dilatan no solo la oportunidad de la ejecución de proyectos e inversiones, sino que la ineficacia genera deterioro de las instalaciones, en especial por la concurrencia de administradores no profesionales que empeoran la generalidad de los problemas.

Estas circunstancias se pueden apreciar en los siguientes antecedentes investigativos que se analizan en los casos siguientes:

Para Arcos (2018), en su investigación: “Estrategia de Innovación aplicada al Balneario de Aguas Termales del Corregimiento de Genoy, San Juan de Pasto – Nariño, 2018”, indica que, es un sitio turístico con un gran potencial, pero la ineficaz estructura organizacional del balneario ha desbordado que las instalaciones sean inadecuadas para su uso, causando un bajo nivel de ingresos para la comunidad además de no contar con el personal capacitado para brindar una atención adecuada a los turistas que llegan al establecimiento.

Para Villagómez (2021), en su investigación denominada, “Diseño de estrategias para incentivar la visita al complejo de aguas termales Yanayacu Sarahuasi, provincia de Cotopaxi” menciona que, el complejo presenta problemas relacionados con la infraestructura y la falta de inversión, debido a la ausencia de un sistema de gestión organizacional, que formule las políticas y estrategias necesarias para mejorar la productividad de la empresa y satisfacer las expectativas de los turistas. Según Córdova, Ortiz y Pacheco (2017) en su investigación “Plan Administrativo para el Complejo Turístico aguas termales de la parroquia Guapán”, considere el papel cada vez mayor del turismo en la reactivación económica de las comunidades. El estudio se basa en los principios de organización y gestión de empresas turísticas, planificación turística y recursos humanos. La ejecución del plan parte con un diagnóstico situacional del complejo y de la parroquia Guapán, esta es la base para la elaboración del plan estratégico y la definición de la estructura organizacional aplicable al complejo y finaliza con la socialización del trabajo realizado.

Según Lindao (2014) en su estudio: “Modelo de gestión administrativa para la Comuna baños termales de San Vicente, Cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2015”, desarrolló una propuesta de investigación la misma que cuenta con acciones, para alcanzar la productividad óptima, mejorar la calidad de vida de los comuneros locales. La propuesta incluye el desarrollo de un organigrama estructural y funcional y la filosofía institucional (misión y visión) los cuales no están establecidos en la organización, además, se diseñó el proceso para la contratación de personal.

A nivel micro, solo se encuentran estudios relacionados con el tema de la promoción turística de los atractivos turísticos del cantón Quijos o aguas termales de Papallacta, dado la oferta de SPA´s, hosterías e infraestructura relacionada con ello, lo cual dificulta desde dichas perspectivas, efectuar juicios de valor solo la gestión del Complejo Turístico motivo de la presente investigación.

2.2. Fuentes teóricas

Los negocios turísticos desarrollados por empresas privadas, públicas o de la economía solidaria, hacen indispensable que busquen las mejores formas de organizarse, es decir, encontrar estructuras que permitan a las personas lograr los objetivos empresariales en un clima organizacional basado en sustentabilidad, lo cual implica ejecutar grandes cambios estructurales en las empresas turísticas tienen un impacto parcial o total en los territorios de influencia, por lo tanto, el administrador debe conocer los instrumentos y directrices para encargarse de dichas modificaciones y el impacto en la empresa.

2.2.1. *Diseño Organizacional*

Pacheco (2022) menciona que el diseño organizacional es un enfoque que identifica progresivamente todos los aspectos disfuncionales de varios programas, sistemas y estructuras para adaptarlos a objetivos comerciales realistas y actuales. De esta manera, se pueden desarrollar e implementar nuevos desafíos. Este proceso puede mejorar tanto la parte técnica como la humana del negocio. Mientras que Torres (2019), indica que el diseño organizacional es el proceso de elegir una estructura para las tareas, responsabilidades y relaciones de autoridad dentro de una organización. El diseño organizacional afecta los patrones de comunicación entre individuos y equipos, y qué persona o departamento tiene el poder político para realizar el trabajo.

El diseño organizacional es un proceso mediante el cual los directivos crean diferentes estrategias para tomar decisiones vinculantes hacia los demás miembros de la organización para que las

pongan en práctica. Es un conjunto de medios que la empresa maneja con la finalidad de clasificar el trabajo y de esa manera se logre una eficiente y eficaz coordinación de estas.

De esta forma, se podrá realizar una buena coordinación que conlleve al logro de los objetivos y así definir una relación estable dentro de la empresa. Además, permite que los directivos puedan observar e identificar todo lo que ocurre tanto en el interior como en el exterior de la organización.

2.2.2. *Objetivos del diseño organizacional*

El objetivo de un diseño organizacional según López (2019), radica en identificar los aspectos ineficaces de la empresa. También, analiza flujos de trabajo, procedimientos, estructuras y sistemas. Además, los reposiciona para que el negocio pueda alcanzar las metas que se ha propuesto y desarrollar nuevas estrategias.

En especial cuando los niveles decisionales están en las estructuras políticas de los GAD's como es el caso del complejo turístico objeto de la presente investigación. Es por eso, que tiene como objetivo en materia de desarrollo organizacional lo siguiente:

2.2.2.1. *Respuesta al cambio.*

Para que una empresa del sector turístico pueda permanecer siendo competitiva, debe estar dispuesta a adaptarse a los cambios relacionados con la competencia dados el incremento de la demanda turística en especial del turismo de salud (termalismo), de aventura, de naturaleza entre otros, producto de la economía global, la tecnología y las necesidades del turista, sumado a los cambios que se presentan durante el desarrollo evolutivo de la organización y de las iniciativas proactivas, cuando en especial en actividades direccionadas desde la gestión pública, así lo permitan.

2.2.2.2. *Integración de nuevos temas y contenidos*

A medida que las empresas evolucionan, crecen, se expanden y responden a los cambios, se incrementa el nivel de especialización determinadas en nuevas propuestas organizativas expresadas en departamentos, unidades o áreas, para poder enfrentar diversos factores del entorno externo o que tengan necesidades estratégicas nuevas. Estas visiones o innovaciones en la gestión deben integrarse a la estructura general de la empresa para que pueda ser reestructurada.

2.2.2.3. Coordinación de los componentes de la estructura empresarial

Al crearse nuevas áreas laborales especializadas que respondan al objetivo estratégico común de la organización, el eje directivo está en la obligación de buscar la forma de encontrar la correspondencia y complementariedad entre todos los departamentos con el fin de asegurar la coordinación y la colaboración entre los mismos. Estos deben trabajar unidos para evitar diferencias o problemas que dificulten la satisfacción de las necesidades de los turistas nacionales o extranjeros.

2.2.2.4. Provocar la flexibilidad

Los que se encargan de este diseño organizacional tienen que relacionarse con la empresa, con toda su cadena de mando, pendiente a que la estructura propuesta genera flexibilidad en la toma de decisiones, como respuesta al control de los recursos y enfoque de competencias y destrezas de los trabajadores. Este propósito genera el elemento diferenciador sistematizado en la respuesta a los cambios.

2.2.3. Dimensiones del diseño organizacional

Para la mayoría de las empresas el procedimiento del diseño organizacional, parte del diagnóstico del actual diseño estructural de la empresa, para que esta línea base propicie la propuesta un diseño mucho más efectivo y ajustado a la realidad del entorno y en especial del mercado, se mejoren los resultados, los trabajadores se sientan más comprometidos con los roles y responsabilidades del trabajo. El diseño organizacional hace el bosquejo de cambios internos orientados también por la dirección de un mando externo, lo que significa que los directivos y todos los colaboradores trabajan en equipo para determinar las necesidades de la empresa y a su vez establecer diferentes sistemas que satisfagan esas necesidades con eficiencia, sólo así es posible responder a un mercado dinámico y cada vez más exigente y complejo.

Entre las dimensiones principales del diseño organizacional según Torres (2019), se encuentran:

Tabla 1-2: Dimensiones del Diseño Organizacional

Formalización	La medida en que una empresa desarrolla sus propias reglas y procedimientos
Jerarquía de autoridad	Es el grado de diferenciación vertical a través del nivel de la cadena de mando.
Estandarización	Es el grado en que las tareas laborales se realizan de manera rutinaria.
Centralización	Se refiere al grado en que las decisiones se toman en un nivel superior
Especialización	Hace referencia al grado que define los empleos.
Complejidad	Es el grado en que se realizan diferentes tipos de actividades en una empresa

Fuente: Diseño Organizacional Para La Profesionalización De Una Pyme, 2019.

Realizado Por: Manitio, Maria, 2022.

2.2.4. Elementos del diseño organizacional

El diseño organizacional para que tenga éxito debe contar con los elementos que lo conforman para que contengan una influencia mutua:

A continuación, se muestran los elementos fundamentales del diseño organizacional (Torres, 2019):

Tabla 2-2: Elementos del Diseño Organizacional según Torres

División del trabajo	La especialización aumenta la producción al aumentar la eficiencia de los empleados.
Autoridad.	Los gerentes deben poder dar órdenes, la autoridad les otorga este privilegio.
Disciplina	Los empleados deben obedecer y respetar las normas que rigen en la organización.
Unidad de mando	Cada empleado debe aceptar una orden de un superior
Unidad de dirección	Las organizaciones deben tener un único plan de acción que guíe a los gerentes y trabajadores.
Subordinación de los intereses individuales al interés general	Los intereses de cualquier empleado o grupo de empleados en particular no deben prevalecer sobre los intereses de la organización en su conjunto.
Remuneración.	El personal de la empresa debe recibir un pago razonable por sus servicios.
Centralización.	Hace referencia al nivel en que los subordinados están implicados en la toma de decisiones.
Jerarquía	Esta es la línea de poder desde el nivel administrativo más alto hasta el más bajo.
Orden	Las personas y los suministros deben estar en el lugar correcto en el momento correcto
Equidad	Los gerentes deben ser educados y justos con sus subordinados.
Estabilidad de los puestos de trabajo	La gerencia debe planificar el personal de manera ordenada y asegurarse de que haya reemplazos disponibles para cubrir las vacantes.
Iniciativa.	Los empleados facultados para idear planes y ponerlos en práctica deben realizar un alto nivel de esfuerzo.
Espíritu de grupo	Fomentar el trabajo en equipo crea armonía y unidad dentro de una organización

Fuente: Diseño Organizacional Para La Profesionalización De Una Pyme, 2019.

Realizado Por: Manitio, Maria, 2022.

Según los autores Araica y Navarro (Araica & Navarro, 2018), los elementos del diseño organizacional son:

Tabla 3-2: Elementos de un Diseño organización según Araica y Navarro

La especialización del trabajo	División de las actividades laborales en tareas independientes.
Departamentalización	Manera en que se agrupan los puestos de trabajo
Cadena de Mando	Esta es la línea de poder desde el nivel administrativo más alto hasta el más bajo.
Tramo de Control	Número de empleados que administra un gerente de forma eficiente y eficaz.
Centralización y descentralización	Es el grado en que la toma de decisiones ocurre en los niveles más altos.
Formalización	La estandarización de los trabajos de una organización.

Fuente: Procesos y diseños organizacionales como técnicas alternativas para las organizaciones, 2018.

Realizado Por: Manitio, Maria, 2022

2.2.5. Importancia del diseño organizacional

El aumento de la competencia global que se da en todos los negocios, en el cual se ve inmerso el sector turístico, además el uso del crecimiento de la tecnología de informaciones avanzadas, han permitido que el diseño organizacional sea un factor prioritario dentro de la administración de las empresas existentes, en especial cuando su enfoque se alinea con la sostenibilidad, más aún si el recurso turístico guarda relación con la naturaleza. Los administradores actuales se encuentran presionados ante la búsqueda de nuevas formas para mejorar la coordinación y la motivación de sus recursos humanos para lograr aumentar la cuantía de la empresa.

Por lo tanto, el diseño organizacional tiene una vital importancia al implicar las capacidades que tiene una empresa para poder luchar con las contingencias, gestionar la diversidad eficientemente, alcanzar competencias ventajosas y aumentar eficazmente la capacidad y la eficiencia con la finalidad de innovar con la adquisición de nuevos bienes y servicios.

2.2.6. Modelos de Diseño organizacional de Ailed Labrada Sosa

El diseño organizacional responde a la necesidad de las organizaciones de contar con una herramienta que les permita entrar de forma organizativa las cuales son complementarios con el enfoque estratégico, de procesos y de competencia, para esto se toma en cuenta las bases metodológicas de cada organización, además de la integración de los sistemas y tecnologías de la información.

Con este modelo se puede obtener:

- Un análisis organizacional
- La proyección estratégica
- Gestión de las necesidades
- Diseño de los procesos
- Los procesos de gestión
- Diseño de sistemas de gestión
- Sistema de control de gestión
- El modelo de la organización
- Manual de funciones
- Estructura organizativa
- Plantilla de personal
- Reglamento interno
- Código de ética

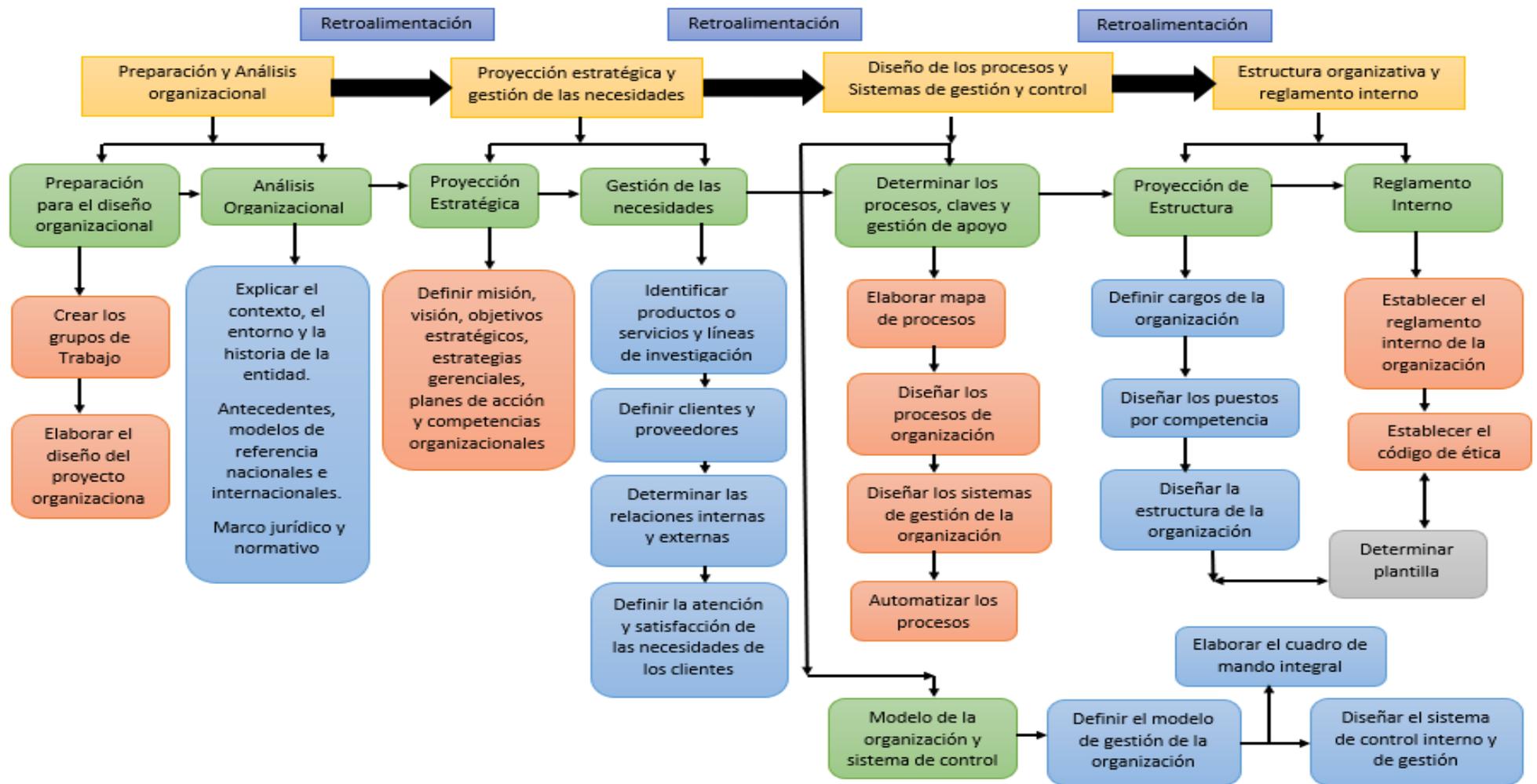


Ilustración 1-2: Modelo de diseño organizacional (2008)

Fuente: Ailed Labrada Sosa- Cuba 2008

Realizado por: Manitio, María, 2022.

El modelo lo forman cuatro fases, las cuales son:

1era Fase: Está dirigida a la preparación y el análisis organizacional, se crean los grupos de trabajo y se concilia la identidad de la organización, los antecedentes, la historia; se buscan los modelos de referencia y se establece el marco jurídico y normativo.

2da Fase: Está orientado hacia el concepto de planificación estratégica y la gestión de requisitos. En general, es el lugar donde se diagnostican y articulan los elementos estratégicos básicos de la organización (misión, visión, objetivos estratégicos, estrategia general, planes de acción y capacidades organizacionales), indicando el proceso a seguir para alcanzar la excelencia en la organización. Además, define la ruta de investigación de la organización, productos, servicios, proveedores, clientes, relaciones internas y externas, y analiza la satisfacción de las necesidades de los clientes.

3era Fase: La primera fase permite el diseño de procesos y sistemas de gestión y control. Entre otras cosas, se deben definir y diseñar procesos clave, estratégicos y de apoyo, y representarlos en un mapa de procesos que considere riesgos, capacidades, objetivos estratégicos e interrelaciones. También se debe definir y diseñar el sistema de gestión de la organización.

Posteriormente, se debe desarrollar un modelo de gestión de la organización, un cuadro de mando integral y previsiones para los sistemas de control interno y de gestión. Además, se deben seleccionar herramientas para apoyar la implementación del proceso. Los controles deben considerarse parte de cada proceso para complementar la gestión de riesgos de los proyectos estratégicos, las capacidades y el logro de los objetivos estratégicos de la organización.

4ta Fase: Incluye proyección de estructura y reglamento interno, definiciones de cargos organizacionales obtenidos como resultado, puestos diseñados por competencias, proyección de estructura organizacional, plantillas, manuales funcionales, reglamento interno y códigos de ética.

2.2.7. *Gestión Administrativa*

2.2.7.1. *Gestión*

Es el acto de dirigir y administrar las actividades profesionales para identificar metas y medios para alcanzarlas, designar una organización sistemática, formular estrategias de desarrollo y realizar la gestión de personal.

2.2.7.2. *Administración*

La administración es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que las personas colaboren de manera eficaz y eficiente para lograr objetivos específicos.

2.2.7.3. *Gestión administrativa*

La administración es sistémica y es un vehículo de acción orientado al logro de metas mediante el desempeño de las funciones clásicas de la gerencia en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar (Mendoza, 2017).

La gestión administrativa organizacional se considera una cadena de acciones y operaciones, planeación, evaluación y decidir, para así poder actuar con orientación y fijación de alcanzar cada meta de crecimiento y obteniendo mejores resultados de la organización.

2.2.8. *Proceso administrativo*

Un proceso de gestión es un conjunto de fases (planificación, organización, gestión y control) cuyo propósito es lograr los objetivos de una empresa u organización de la manera más eficiente, dicho proceso se conforma por cuatro etapas (López, 2019):

- **Planificación:** proyecta las tareas que se realizarán y resolver los problemas pertinentes que se cumplirán más adelante.
- **Organización:** la idea es ver quién será el responsable de cada tarea, en qué orden y qué estructura tiene el proyecto durante su ejecución.
- **Dirección:** la dirección no sólo se encarga de mandar, sino también de ayudar, apoyar e intervenir en cualquier conflicto que se presente en la consecución de los objetivos.
- **Control:** se basa en el seguimiento de indicadores confiables que permitan la fiscalización para el logro de mayores metas.

2.2.9. *Importancia del proceso administrativo*

Los procedimientos administrativos juegan un papel fundamental en la gestión de las empresas. Supone una hoja de ruta a seguir durante un determinado período de tiempo para alcanzar los objetivos marcados por la dirección.

De esta forma, seguir todas las etapas marcadas en el proceso administrativo hará que la organización sea más eficiente en el logro de las metas propuestas. Este proceso supondrá una reducción en la cantidad de recursos consumidos. Por lo tanto, los recursos ahorrados pueden ser utilizados para otras acciones que beneficien a la empresa.

2.2.9.1. *Termalismo y Turismo de Salud*

El termalismo y turismo de salud es una modalidad que en el país ha venido desarrollándose en algunas provincias como Imbabura, Carchi, Napo, Tungurahua, Azuay y otras; con la finalidad de satisfacer algunas motivaciones que tienen que ver con la salud y la recreación de miles de turistas nacionales y extranjeros que visitan dichas instalaciones.

Se llaman aguas termominerales a aquellas que sube del interior de la tierra y llega a la superficie de forma natural, como el agua de manantial o de pozos, y que por sus propiedades físicas y químicas puede ejercer efectos terapéuticos para aliviar o restaurar la salud de las personas.

Al sumergirse en este tipo de agua, la persona recibe los beneficios de la temperatura, simultáneamente, los minerales contenidos en el agua empiezan a ser absorbidos en mínimas concentraciones por la piel. Una vez en el organismo, los minerales se depositan en el tejido subcutáneo y desde allí realizan sus funciones, entre ellas estimular el metabolismo orgánico.

Los efectos de las aguas termales sobre el organismo son múltiples y muy beneficiosos, entre las propiedades terapéuticas generales destacan las siguientes: estimulan las defensas del organismo, ayudan a eliminar toxinas y depuran la sangre, ya que favorecen la sudoración y aumentan la diuresis. (diuresis), tienen fuertes propiedades analgésicas y sedantes, porque actúan como sedante en el sistema nervioso, actúan como un relajante muscular con efectos benéficos en el tratamiento de edemas y procesos fibrosos crónicos, reconstituyen y tonifican, en personas reumáticas reactivan el metabolismo lento, normalizan el sistema termorregulador y les favorece la recuperación de su capacidad de reacción y adaptación a las variaciones del ambiente, ejercen una acción relajante sobre las contracturas de músculos y articulaciones. En efecto, las aguas termominerales que afloran al complejo turístico Termales Santa Catalina son de origen subterráneo, del que se derivan singulares propiedades medicinales.

No obstante los efectos benéficos que tiene la aplicación de las aguas termo minerales, es indispensable un uso racional de las mismas y atender algunas indicaciones mínimas pero importantes: es errónea la creencia que cuanto más caliente una piscina, es más significativo y bueno su efecto; en cualquier caso, se debe evitar permanecer sumergido en una piscina más de

15 a 20 minutos seguidos, en consecuencia se sugiere: empezar su terapia en las piscinas de menor temperatura, permanecer tiempos no mayores a 20 minutos intercalados con descansos fuera de la piscina que deben ser aprovechados para hidratarse con bebidas frías, no ingresar todo el cuerpo bruscamente en la piscina de agua fría o en las duchas, es preferible empezar con chorros en las piernas y en las extremidades; si se presentan taquicardia o mareos debido al acaloramiento se recomienda enfriar las extremidades en primer término.

2.2.9.2. *El termalismo*

Se denomina termas al agua mineral que brota de la superficie, con temperaturas 5°C más cálidas que las registradas en el suelo local. Esta agua proviene del subsuelo de la tierra y es más caliente. Por lo tanto, tienen diversas composiciones minerales en función del tratamiento adecuado y tienen un efecto terapéutico en quienes los usan (Ministerio de Turismo, 2019).

Se sabe que Ecuador tiene al menos 105 concesiones de termas, por lo que es un nuevo segmento que atrae cada vez más turistas al país, una investigación realizada por el Instituto para la Salud Global muestra que el turismo de bienestar es uno de ellos. Estos individuos generan el mayor ingreso en el mundo debido al creciente interés de los consumidores por las propiedades terapéuticas y relajantes de las aguas termales (Ministerio de Turismo, 2019).

Este tipo de turismo se ha convertido en un importante motor de la economía. Atravesado por el cinturón de fuego del Pacífico y los Andes, Ecuador tiene actividad volcánica. Como tal, el país cuenta con una enorme riqueza natural para promover el turismo de salud y bienestar. Los principales atractivos geotérmicos que ofrece el país se ubican en las provincias de Tungurahua, Napo, Imbabura, Pichincha, Azuay, Carchi, etc. (Ministerio de Turismo, 2019).

En la provincia de Napo existen numerosos complejos termales: Papallacta, (entre ellos el complejo turístico termal Santa Catalina) Pampa Llacta, Jamanco y Oyacachi. Las termas están ubicadas en el altiplano andino y están rodeadas de hermosos paisajes naturales. Su agua proviene del agua de lluvia que se filtra desde el cráter Chacana. Ofrece a los viajeros servicios de spa, alojamiento, balnearios y restaurantes. Además, también se pueden realizar paseos a caballo y caminatas. Esta experiencia garantiza momentos de tranquilidad y completo descanso (Revista Cuenca, 2018).

Termalismo, es un conjunto de instrumentos administrativos, turísticos, sanitarios, sociales y terapéuticos que se ponen en servicio para el aprovechamiento terapéutico de aguas minerales, gases calientes y lodos (Guanoluisa, 2019)

Como menciona Palacios, et al. (2017), encontró que las termas eran consideradas un evento social porque atraían una gran cantidad de turistas, lo que a su vez propició el surgimiento de las llamadas "termales". Tal como lo afirman los investigadores Carrera y Lainez (2017), las termas terapéuticas han sido utilizadas para mejorar la calidad de vida de las personas en pos del bienestar físico y mental, actualmente estas termas están catalogadas como centros naturales de salud, lo que hace que la mayor parte del entorno proporcione características y cualidades medicinales de los minerales para tratar enfermedades (Paz, Quet, & Tenorio, 2015).

Como mencionan Carrera y Lainez (2017), el turismo termal ha cobrado mayor relevancia actualmente, convirtiéndose en una de las mejores alternativas al turismo de salud.

Agishi (2005) investigó sobre los múltiples beneficios de su uso para la salud humana. Entre las principales ventajas, el autor indica que interfiere en el proceso de relajación de las personas, aumentando su frecuencia cardíaca y, por lo tanto, su circulación.

Según Verhagen et al. (2015), expertos en medicina alternativa, las principales propiedades terapéuticas de las aguas termales son las siguientes:

- Mejoran la nutrición de los tejidos corporales en general, por lo que aumenta el metabolismo.
- Depura la sangre, eliminando toxinas y desechos a través de la sudoración y la diuresis.
- Reactivan el metabolismo lento de muchos pacientes reumáticos.
- Tienen una capacidad desestabilizadora muy útil, dada la implicación de las alergias en las enfermedades reumáticas.
- Reeducan el sistema termorregulador, de suma importancia para los pacientes con reumatismo que han perdido la capacidad de respuesta y adaptación a los cambios ambientales.

El complejo Turístico Termales Santa Catalina es un establecimiento manejado por la junta parroquial de Papallacta y pone a disposición de la población, servicios de recreación y salud, además se ha convertido en una importante fuente de ingresos para la población aledaña ya que permite el desarrollo de micronegocios complementarios.

Dadas las condiciones favorables del emprendimiento se hace necesario implementar una estructura organizacional empresarial socialmente responsable con la naturaleza y los grupos de interés y propicie el desarrollo económico, social, ambiental y administrativo de las termas.

2.2.9.3. *Turismo de salud y bienestar*

La Organización Mundial de la Salud OMS, conceptualiza a la salud como un estado de bienestar físico, mental y social y no solo como la ausencia de enfermedad. Tomando en consideración este criterio, el turismo de salud se expresa al viajar a un lugar determinado con el propósito de mejorar o preservar la salud y se lo divide en dos tipos de turismo:

- Médico de curación con corrientes sanitarias y quirúrgicas.
- De bienestar que es integral y general.

Es por ello por lo que muchos turistas planifican sus viajes de ocio específicamente para realizar actividades de bienestar como visitas a spas, balnearios, baños naturales basados en el poder curativo del agua (Gonçalves Gândara, 2011). Sin embargo, el proceso de sanación o mejora del paciente empieza en el momento que cambia el ambiente rutinario tomando en cuenta la proyección del equilibrio físico y emocional, para controlar la enfermedad. Estadísticamente los países que practican el termalismo como política de salud estatal, ahorran hasta un 35% de su presupuesto en medicamentos; y, los destinos que ofertan un sólido turismo de salud incrementan turistas hasta un 400% (Edicionmedica, 2018).

Ecuador tiene el potencial para ofertar este tipo de turismo de salud, pues, existen diferentes sitios que brindan un turismo de salud y bienestar, enfocado en el tratamiento de alguna enfermedad a través de baños de aguas termales. Existen alrededor de 105 concesiones de utilización de estas fuentes como se mencionó anteriormente, muchas de ellas expresadas en SPAs o complejos turísticos, localizados en Imbabura (Chachimbiro) o Napo (Papallacta) parte de ellos gestionados por los GAD's o por empresas privadas.

Esta práctica de sanación mediante el uso de aguas termales ha sido realizada desde la antigüedad, como una práctica de un ritual sagrado, en donde se combinaba el agua con hojas medicinales para poder adquirir cierto poder y curar su cuerpo de alguna dolencia o enfermedad (Valera, 2012), los baños del Inca son un ejemplo claro de aquello (Palacios, Busto, & Espinosa, 2017).

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

La metodología para el presente trabajo de indagación se realizó mediante el uso de herramientas investigativas que permitieron construir una exploración, a través de la planificación en un proceso sistemático y organizado, agregando un mayor rendimiento y productividad en el desarrollo del trabajo, direccionando a obtener mejores resultados en la búsqueda bibliográfica y en la exploración de campo, para alcanzar los objetivos del trabajo de investigación.

3.1. Enfoque de investigación

3.1.1. *Cualitativo*

La presente investigación se enmarca en un enfoque basado en el método cualitativo, pues se recolecta datos sin medición numérica mediante el uso de técnicas como la entrevista. Cabe destacar que el objetivo de este enfoque es un proceso inductivo más que un resultado deductivo. Los datos objetivos de la investigación cualitativa no proporcionan una sobrecarga de información, por lo que los investigadores deben buscar patrones narrativos explicativos en las variables de interés, y explicar y describir esos patrones (Creswell, 2014).

3.1.2. *Cuantitativo*

Asimismo, se trabaja con el enfoque cuantitativo, ya que permite la recopilación de datos para probar hipótesis basadas en mediciones numéricas y análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento (Sampiere, Collado, & Lucio, 2003, pág. 10).

Para la indagación de datos cuantitativos se aplicaron varios instrumentos de investigación, como la encuesta.

3.2. Nivel de Investigación

3.2.1. *Descriptivo*

El presente estudio utiliza el nivel de investigación descriptivo, puesto que permite recolectar datos que caractericen a la población objeto de estudio, sin intervenir en sus conductas o comportamiento.

La investigación descriptiva permitirá definir, clasificar, dividir o resumir. Por ejemplo, por medición de posición o dispersión (Arias E., 2021).

3.2.2. *Correlacional*

La finalidad de la investigación correlacional es determinar el grado de relación o asociación (no causal) que existe entre dos o más variables (Arias F. G., 2012, pág. 25).

En el actual trabajo se relacionan dos variables, por un lado, el diseño organizacional que hace referencia a la estructura orgánica de la empresa y por otro parte, está la gestión administrativa para la sostenibilidad de la organización.

3.3. Diseño de investigación

3.3.1. *Según la manipulación de la variable independiente*

3.3.1.1. *No experimental*

Las investigaciones no experimentales no manipulan las variables independientes de ninguna manera (Pilco & Ruiz, 2015), por lo que resulta viable su uso, ya que la investigación que se desarrolla no cuenta con un diseño experimental.

3.3.2. *Según las intervenciones en el trabajo de campo*

3.3.2.1. *Transversal*

Este estudio establece que el diseño transversal ha permitido recopilar datos en un solo período de tiempo determinado, mediante la aplicación de una encuesta y una entrevista para conocer datos relevantes para la investigación como lo son las actitudes y aptitudes de la población objeto de estudio.

3.4. Tipo de estudio (documental/de campo)

3.4.1. Investigación documental

La investigación documental tiene como objetivo abordar o plantear preguntas donde la información se deriva en gran medida de fuentes secundarias (Muñoz C., 2015, pág. 147). Para el estudio se realizó una amplia recopilación de información en: proyectos de investigación, artículos científicos en revistas indexadas de base Scielo y Latindex, trabajos de titulación y libros.

3.4.2. Investigación de campo

La investigación de campo brinda la oportunidad al investigador de acudir a donde se presenta el fenómeno y obtener directamente la información en el campo de los hechos (Muñoz V., 2002). Para el estudio de campo se realizó un estudio de grupo por encuesta y entrevista, el mismo que permitió obtener datos relacionados con: la edad, nivel de ingresos económicos, su lugar de procedencia; además datos más específicos, tales como: las veces que llega al complejo, cual es la motivación del viaje, tiempo de estadía, la satisfacción como cliente, entre otras preguntas.

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población para la investigación

Según el autor Arias (2021); define a la población como: un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de las investigaciones.

La población objeto de estudio corresponde a un total de 23 330 personas que acuden normalmente al complejo turístico, información obtenida del informe anual del número de visitantes del GAD Parroquia (ver tabla 4).

Tabla 1-3: Estructura de la población de la investigación

Elementos	#
Clientes Anuales 2021	23.330
Total	23.330

Fuente: Informe anual 2021 del número de turistas

Realizado por: Manitio, María, 2022.

3.5.2. Muestra

Tamayo y Tamayo (pág. 176) definen una muestra como: un conjunto de operaciones realizadas para estudiar la distribución de ciertas características en la población del universo, o de observaciones en aras de la población.

Para la determinación de la muestra se aplicó la fórmula para calcular cuando la muestra es finita, en base a los parámetros descritos a continuación:

En nuestro estudio la población que se va a estudiar es finita, es decir, conocemos la población total, por lo tanto, se utilizó la siguiente fórmula:

Ecuación 1.- Formula de la muestra cuando se conoce la población

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

- N= Tamaño de la población
- Z_{α}^2 = Nivel de confianza
- p= Probabilidad de éxito
- q= Probabilidad de fracaso
- e= Error máximo

Dando como resultado:

Datos

- N=23.330
- Z_{α}^2 = 95% (1.96)
- P= 0.5
- Q= 0.5
- E= 5%

$$\begin{aligned}n &= \frac{23.330 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (23.330 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5} \\n &= \frac{23.330 * 3.8416 * 0.5 * 0.5}{0.0025 * 23.329 + 3.8416 * 0.5 * 0.5} \\n &= \frac{22406.132}{58.3225 + 0.9604} \\n &= \frac{22406.132}{59.2829} \\n &= 378\end{aligned}$$

El tamaño total de la muestra es de 378 turistas, a quienes se les aplicó la encuesta respectiva. Adicionalmente se consideró a diez personas que conforman la parte administrativa y operativa del complejo turístico, las mismas que se distribuyen de la siguiente manera:

Tabla 2-3: Personal vinculado con el Complejo Turístico Termales Santa Catalina

N°	Puestos De Trabajo
1	Personal Administrativo
1	Presidenta del Gad Parroquial
1	Vicepresidenta del Gad Parroquial
3	Vocales
4	Personal Operativo

Fuente: Complejo Turístico Termales Santa Catalina 2022.

Realizado por: Manitio, Maria, 2022.

3.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

3.6.1. Métodos

3.6.1.1. Inductivo

Es un método que usa el razonamiento para sacar conclusiones de hechos específicos considerados válidos para llegar a conclusiones aplicables a una naturaleza general. El método comienza con la investigación individual de los hechos y formula conclusiones generales, que son las leyes, principios o fundamentos asumidos como teorías (Bernal, 2010, pág. 59). De esta forma, el método inductivo tuvo como finalidad la verificación de lo que se establece en el método deductivo, dentro del cual se hará uso en el marco teórico y conceptual.

3.6.1.2. Deductivo

Parte de un principio de validez general que puede aplicarse a cada uno de los casos particulares. El procedimiento deductivo es válido cuando sus premisas son de tal naturaleza que permiten apoyarnos en ellas como fundamento seguro para llegar a una conclusión (Muñoz C., 2016, pág. 77). Este método facilitó estar al tanto de cada uno de los temas específicos que se planteó en el marco teórico, con el fin de conocer todo sobre el objeto de estudio.

3.6.1.3. *Analítico*

En cuanto a los métodos analíticos convergentes en un procedimiento general de descomposición del todo en sus elementos, tienen diferencias específicas según el ámbito de la realidad que abordan y los fines que persigue la investigación (Cabezas, Andrade, & Torres, 2018, pág. 18). Por el cual, este método fue de suma importancia dentro de la investigación ya que se utilizó para analizar los datos de la información recabada para la realización del marco metodológico.

3.6.1.4. *Sintético*

El método consiste en integrar componentes dispares de un objeto de investigación para estudiarlo holísticamente (Bernal, 2010, pág. 60). Para el marco teórico, marco metodológico y la propuesta planteada para el trabajo de investigación, se realizó la síntesis de los aspectos claves para comprender de mejor manera los conocimientos que fueron aplicados en el estudio.

3.6.1.5. *Sistémico*

Su objetivo es modelar objetos mediante la determinación de sus componentes, que determinan su estructura, por un lado, y su dinámica y movimiento por otro, y las relaciones entre ellos (Santiesteban, 2014, pág. 135). Tiene importancia dentro de la determinación de las conclusiones del objeto de estudio.

3.6.2. *Técnicas*

3.6.2.1. *Entrevista*

La entrevista, es una técnica que, por medio de una conversación, busca entender una realidad desde la perspectiva del entrevistado. Como técnica de la investigación cualitativa pretende obtener descripciones del mundo del entrevistado, es decir, su entorno, visión, comprensión y significado (Muñoz C, 2016, págs. 192-193). La entrevista en este caso estuvo dirigida al administrador y a la presidenta del Gad Parroquial para conocer cuáles son las expectativas empresariales y comunitarias que tienen al realizar el diseño organizacional de la empresa.

3.6.2.2. *Encuestas*

La encuesta es un modelo general de investigación que se basa en la técnica de recolección de datos o información (Muñoz C. 2016, pág. 192). Esta técnica permitió conseguir la información necesaria para sustentar el presente trabajo de titulación y sirvió a la empresa para tener una retroalimentación de la gestión que se ha venido ejerciendo en estos años.

3.6.3. Instrumentos

Los instrumentos que se utilizaron para el trabajo de titulación son:

- Cuestionario de la encuesta: este instrumento se desarrolló para obtener los datos que detallaran información sobre el diagnóstico situacional de la organización.
- Guía de entrevista: con la implementación de este instrumento que fue enfocado en obtener la información necesaria sobre la organización, se aplicó a la presidenta del Gad Parroquia y al administrador, obteniendo importante contribución para el diseño organizacional.

Es importante mencionar que se utilizó los modelos teóricos aplicados al estudio de la organización pública con el objetivo de conocer la forma en que se sobreponen sus principales subsistemas y los miembros que pertenecen a cada uno de ellos.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS

4.1. Análisis e interpretación de los resultados de la encuesta dirigida al personal administrativo del Complejo Turístico Termales Santa Catalina

El levantamiento de la información nos permite analizar e interpretar los resultados obtenidos tras la aplicación de dos encuestas adaptadas para establecer por un lado el estado actual de la gestión del complejo y la otra a los turistas para validar una parte de la información resultante de la primera herramienta y lograr luego percibir su satisfacción con respecto al servicio.

Se encuestó a los 5 miembros del GAD Parroquial, al administrador y 4 empleados operativos, que están relacionados con las funciones y procesos administrativos del complejo turístico. El objetivo de la encuesta es determinar el funcionamiento y la estructura organizacional de la empresa, este análisis se presentará en tablas y gráficos para brindar una mejor comprensión de la información recolectada.

Cabe mencionar que, de las 10 personas encuestadas, un miembro de la Junta Parroquial se abstuvo de llenar el cuestionario planteado y los 4 empleados operativos no llenaron la encuesta por el factor tiempo debido a que en el tiempo que se realizó el presente estudio se encontraban el complejo con una alta demanda de turistas ocupando todo el tiempo de los trabajadores.

Por tal motivo la siguiente tabulación de datos se realiza con las respuestas de 5 personas que llenaron las encuestas entre ellos 4 miembros del Gad Parroquial y el Administrador. Se denota además que existen preguntas donde las respuestas pueden ser más de una opción, de acuerdo con la perspectiva del encuestado, lo que conlleva que exista un mayor número de observaciones de la muestra prevista.

Datos Generales

Género

Tabla 1-4: Género

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Hombre	2	40%
Mujer	2	40%
No Contesta	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta al Cliente Interno 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

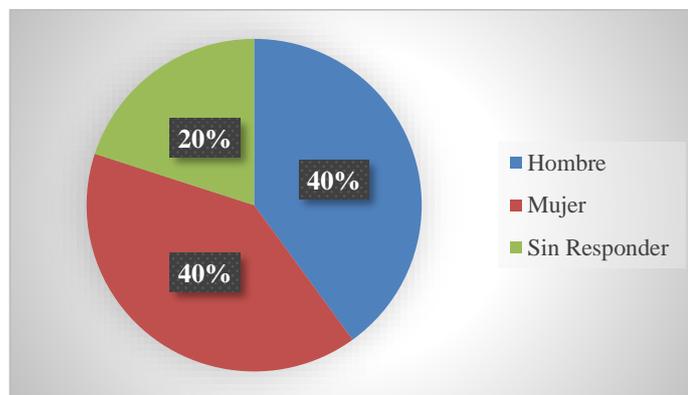


Ilustración 1-4: Género

Fuente: Encuesta al Cliente Interno

Realizado por: Manitio, María, 2022

De los dirigentes del complejo turístico termales Santa Catalina, el 2 son hombres y 2 son mujeres 1 no respondió la pregunta, se puede interpretar que existe un equilibrio de género entre las personas que están encargadas del complejo.

Cargo Administrativo

Tabla 2-4: Cargo Administrativo de los Encuestados

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Administrador	1	20%
Presidente del Gad parroquial	1	20%
Vicepresidente del Gad Parroquial	1	20%
Vocales	2	40%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta al Cliente Interno. 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

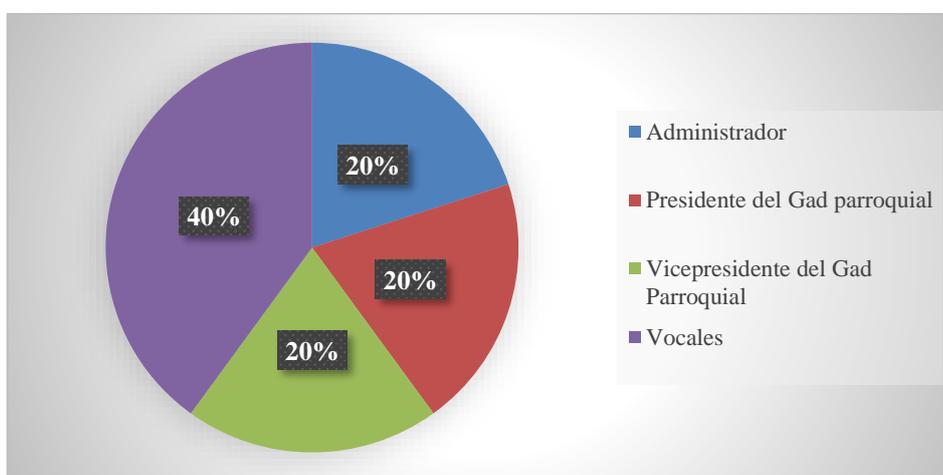


Ilustración 2-4: Cargo Administrativo de los encuestados

Fuente: Encuesta al Cliente Interno. 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

La parte administrativa y ejecutiva del complejo turístico termales Santa Catalina, está formado en un administrador, por la presidenta del GAD parroquial, el vicepresidente del GAD parroquial y dos vocales del mismo GAD parroquial. Se puede denotar que existen varios cargos en la unidad ejecutiva donde se debe tomar las decisiones en conjunto para el funcionamiento del complejo.

Edad de los encuestados

Tabla 3-4: Edad de los encuestados

OPCIONES	FRECUENCIA	%
De 25 a 30	1	20%
De 31 a 35	2	40%
De 36 a 40	1	20%
Más de 41	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta al Cliente Interno 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

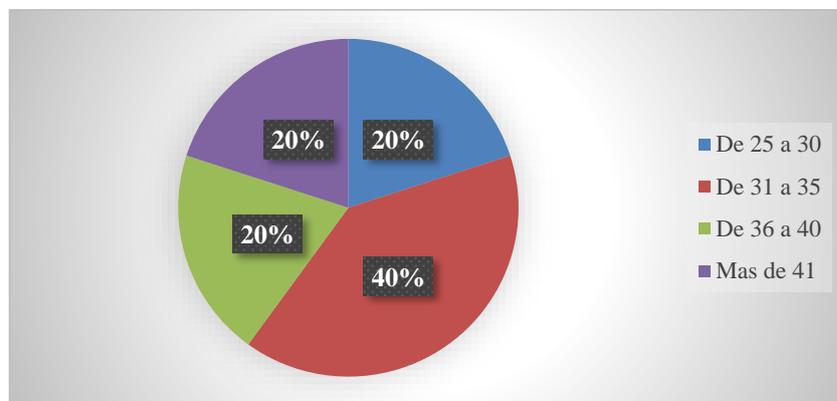


Ilustración 3-4: Edad de los encuestados

Fuente: Encuesta al Cliente Interno 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

Como se puede observar en el gráfico 3-4, 2 encuestados están ubicados en un rango de edad de 31 a 35 años, y 1 (c/u) al resto de opciones etarias, es decir entre los 25 a 30 años, de los 36 a 40 años y más de 41 años respectivamente. Se puede interpretar que se cuenta con un personal en la parte ejecutiva del Complejo, lo cual es favorable ya que pueden adaptarse con facilidad a los cambios que surjan en la empresa.

Tiempo de experiencia

Tabla 4-4: Tiempo de experiencia de los encuestados

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Menos de 1 año	1	20%
De 1 a 2 años	1	20%
De 3 a 4 Años	2	40%
Más de 5 años	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta al Cliente Interno, 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

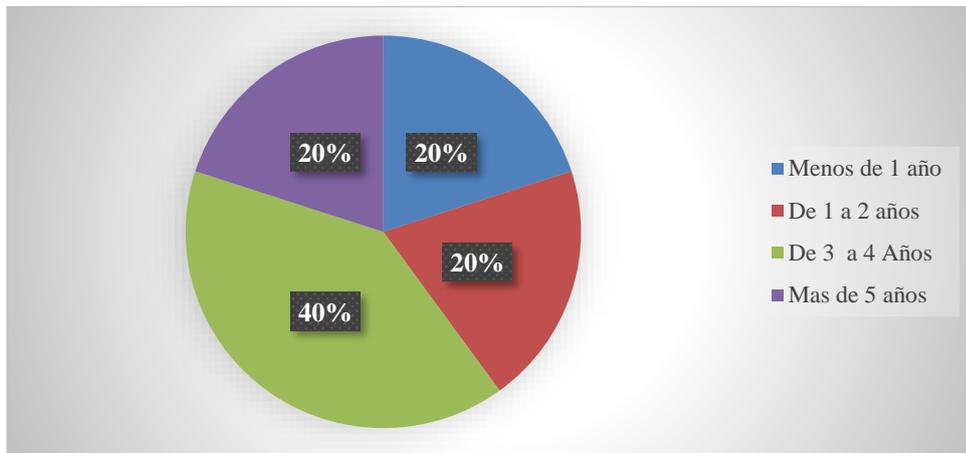


Ilustración 4-4: Tiempo de experiencia de los encuestados

Real Fuente: Encuesta al Cliente Interno 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

La experiencia que se adquiere al momento de ejecutar las responsabilidades asignadas, así como las decisiones en base al conocimiento del giro del negocio. Como resultado de las encuestas: 2 personas señalan tener entre 3 a 4 años de experiencia en su puesto de trabajo, un 1 año, otro posee de 1 a 2 años de experiencia y solamente uno declara que tiene más de 5 años en su puesto de trabajo. Se puede deducir que existe un gran número de ejecutivos que poseen un amplio tiempo de experiencia en sus puestos de trabajo.

4.1.1. Proceso y funciones administrativas

Planeación

Pregunta 1.- Cómo planifica el complejo turístico

Tabla 5-4: Planificación del complejo

OPCIONES	OFRECUENCIA	%
Por objetivos	2	25%
Planeación estratégica		0%
Por ejecución de presupuestos asignados por la Junta Parroquial	3	38%
Por producto y servicios	1	13%
No Contesta	2	25%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta al Cliente Interno 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022.

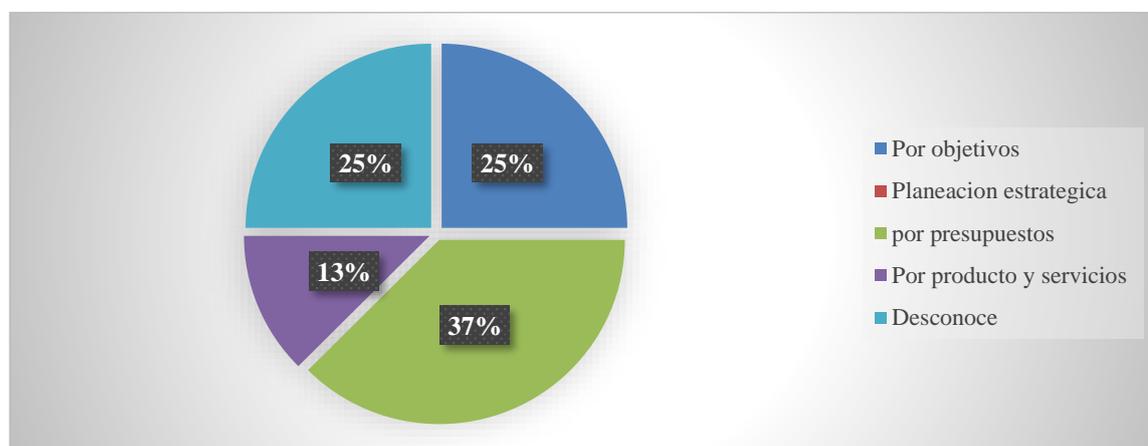


Ilustración 5-4: Método de Planificación del Complejo

Fuente: Encuesta al Cliente Interno. 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

Las actividades que se realizan en el complejo turístico según 3 personas encuestadas ligadas a la administración dependen de la ejecución del presupuesto asignado por parte de la Junta Parroquial, que desde luego está asignado en cada POA. Dos personas señalan que se planifica por objetivos, dos responden que no saben cómo se realiza la planificación en el complejo y una considera que se realiza una planificación basada en función de los productos y los servicios. De las respuestas analizadas, es muy fácil deducir que tanto los vocales de la Junta como el Administrador del Complejo Turístico, desconocen cómo se planifica el trabajo en función de los resultados que el ente parroquial aspira obtener. Dichas contradicciones dan a entender la anarquía existente con respecto a la administración de un negocio importante para el desarrollo del territorio, más da la imagen que la gestión tiene más incidencia de lo político antes que no objetivamente técnico, al menos si la actividad turística se la direcciona en términos de proyección y decisiones, desde dicha instancia ante todo política-el GAD-Parroquial.

Pregunta 2.- Qué tipo de planes utiliza el Complejo Turístico

Tabla 6-4: Tipos de planes del complejo

OPCIONES	FRECUENCIA	%
De corto Plazo	2	33%
Mediano Plano	1	17%
Largo Plazo	3	50%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta al Cliente Interno 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022.

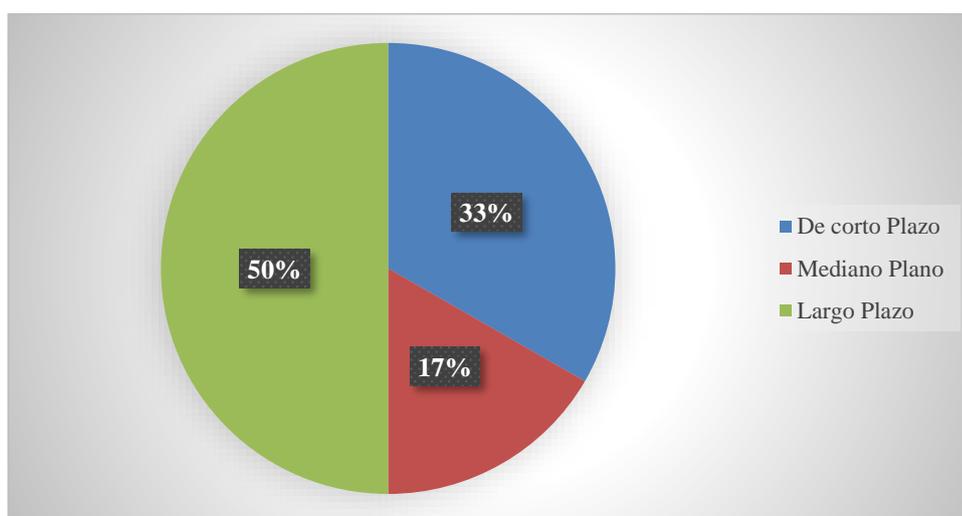


Ilustración 6-4: Tipos de planes del complejo

Fuente: Encuesta al Cliente Interno 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022.

Tres de los cinco responsables de la gestión del complejo consultado, responden que se manejan con planes de largo plazo, dos con planes de corto plazo y el 1 con planes de mediano plazo.

Se evidencia una contradicción con respecto a la pregunta 1 de planeación, donde la mayoría concede que la gestión responde a los presupuestos asignados por la Junta Parroquial, lo cual lógicamente corresponde a los POA's anuales debidamente presupuestados.

En esta pregunta la mayoría se refiere al largo plazo, es decir como que la gestión y resultados del complejo le asocian a la ejecución del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial vigente de la Parroquia, donde por su puesto, en el componente económico-productivo, se expresa al turismo como una de las actividades que potenciarán más efectivamente el desarrollo local, sin embargo solo se menciona a la Termas de Papallacta en el listado de sitios de alojamiento, alimentación y recreación, pero no se visualiza ningún programa específico que dará mayor realce a las actividades de Turismo y Termalismo, que atraen muchos turistas locales, nacionales y extranjeros, que dejan recursos importantes para el territorio y además generan fuentes directas e indirectas de empleo y riqueza.

Pregunta 3.- Quienes participan en la elaboración de los planes del Complejo Turístico

Tabla 7-4: Quien elabora los planes

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Gad-Parroquial	3	38%
Gerente / Administrador	5	63%
Empleados		0%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta al Cliente Interno 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

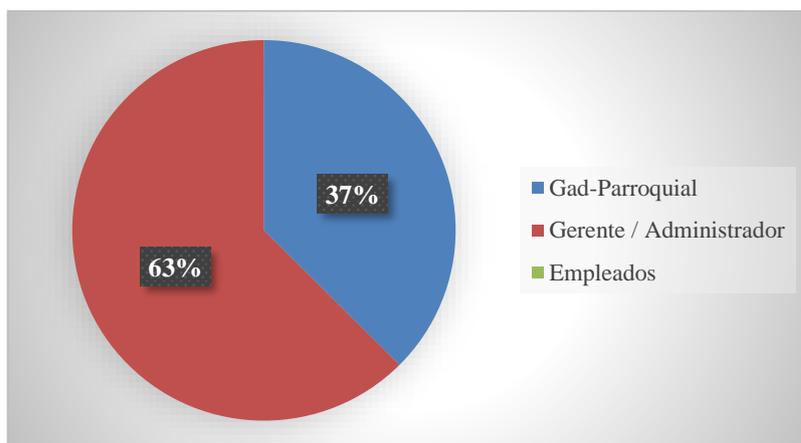


Ilustración 7-4: Quien elabora los planes

Fuente: Encuesta al Cliente Interno 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022.

De las 8 respuestas obtenidas en esta pregunta, 5 señalan que la programación de la gestión del complejo es de responsabilidad del Administrador y 3 lo discrecionan al GAD.

Dicha percepción genera una especie de desconocimiento de la parte política en relación con quién mismo direcciona en términos de planificación y ejecución presupuestaria seguramente aprobada por el organismo territorial, donde lógicamente la responsabilidad al respecto es del Administrador del complejo.

Pregunta 4.- Están definidos por escrito los planes

Tabla 8-4: Están por escrito los planes

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Si	2	40%
No	2	40%
No Contesta	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta al Cliente Interno 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

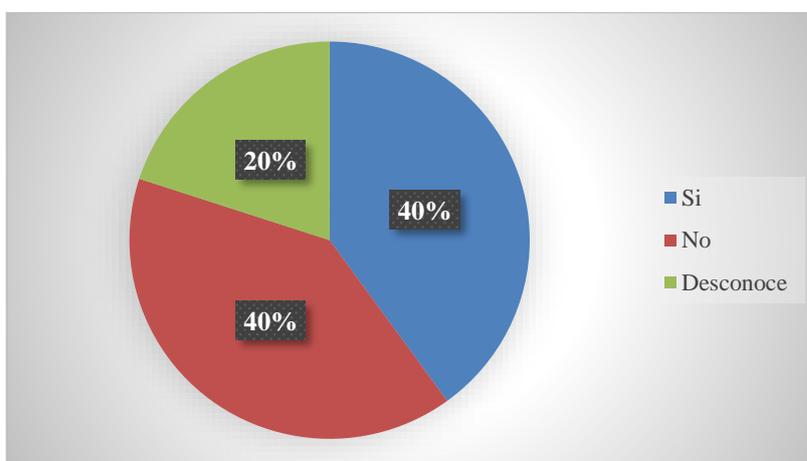


Ilustración 8-4: Están por escrito los planes

Fuente: Encuesta al Cliente Interno 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022.

Dos de las respuestas a esta pregunta señalan que, si están definidos por escrito los planes, programación o PAO anual de la actividad del Complejo, dos respuestas adicionales señalan que no y una persona no responde.

Es importante señalar que al ser una actividad que depende de la lo que haga o deje de hacer el GAD-parroquial, está el ámbito de la responsabilidad y manejo de infraestructura y fondo públicos para su gestión y mantenimiento, por tanto en derecho público solo vale lo que está escrito que es sometido en términos de su ejecución presupuestaria y operacional al juez de cuentas que es la Contraloría general del Estado, el desconocimiento de aquello por parte de los funcionarios públicos no revela de responsabilidad alguna a la hora de responder por las inconsistencias que se logren determinar al respecto..

Pregunta 5.- Cuenta el complejo turístico con misión y visión establecida por escrito

Tabla 9-4: Se encuentra establecida la misión y visión del complejo

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Si	2	40%
No	3	60%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta al Cliente Interno 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

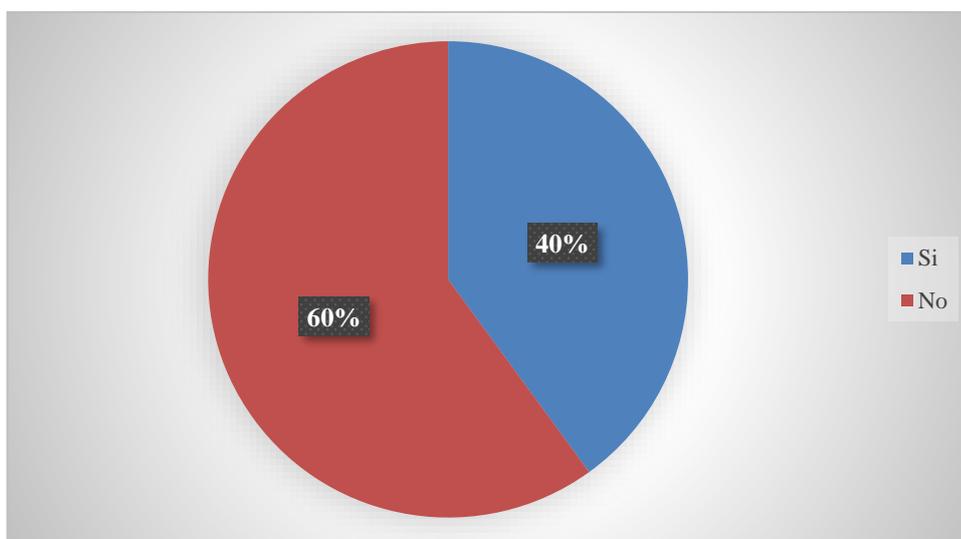


Ilustración 9-4: Se encuentra establecida la misión y visión del complejo

Fuente: Encuesta al Cliente Interno 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

De las cinco respuestas obtenidas, 3 señalan que el complejo turístico no cuenta con lo esencial de su direccionamiento estratégico, esto es la misión y visión. Dos de los consultados respondieron afirmativamente. Con ello se sigue determinando el desconocimiento que autoridades y administradores tiene del Complejo, pues simplemente no cuenta con una planificación estratégica que determine la existencia de lo consultado. Da la impresión de que depende la gestión y resultados, de lo que al respecto determinen las autoridades políticas del GAD-Parroquial.

Pregunta 6.- Cuenta su empresa con objetivos definidos

Tabla 10-4: Se encuentra definidos los objetivos

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Si	3	60%
No	2	40%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta al Cliente Interno 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

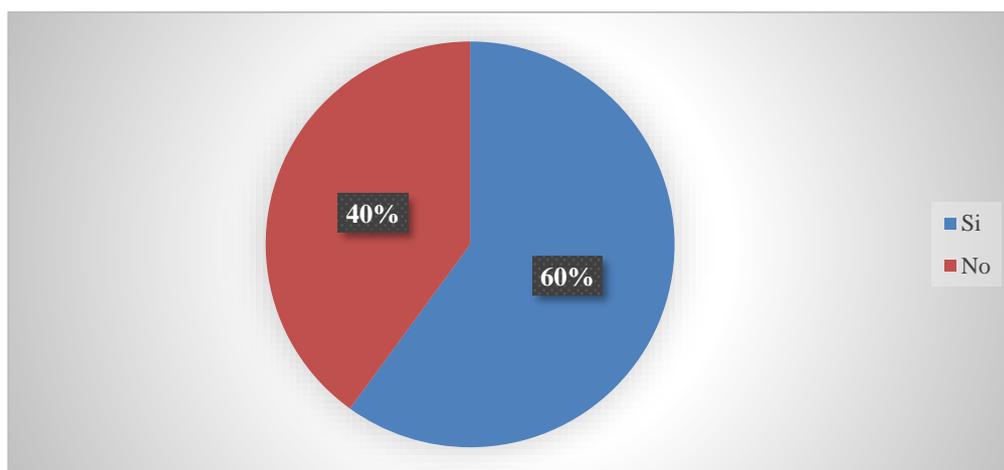


Ilustración 10-4: Se encuentran definidos los objetivos

Fuente: Encuesta al Cliente Interno 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

De las cinco respuestas analizadas 3 admiten que el complejo se maneja con objetivos definidos ya sea por el propio personal del complejo o por el GAD. Dos consultados dicen que no.

Lo importante sería analizar si esos objetivos responden a POA del GAD parroquial a la propia iniciativa de los funcionarios del Complejo. Si la organización contara con un plan estratégico para direccionar el giro de negocio de termalismo y turismo local, lo lógico es que los mismos se encuentren compactados con la política del GAD con respecto al desarrollo turístico apoyándose sobre todo en el PDOT.

Pregunta 7.- Con qué aspectos relaciona los objetivos definidos en su empresa

Tabla 11-4: Qué aspectos se relacionan con la definición de objetivos

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Volumen de Ventas	2	17%
Utilidades/ Rentabilidad	3	25%
Desempeño del personal	3	25%
Atención al cliente	4	33%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta al Cliente Interno 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

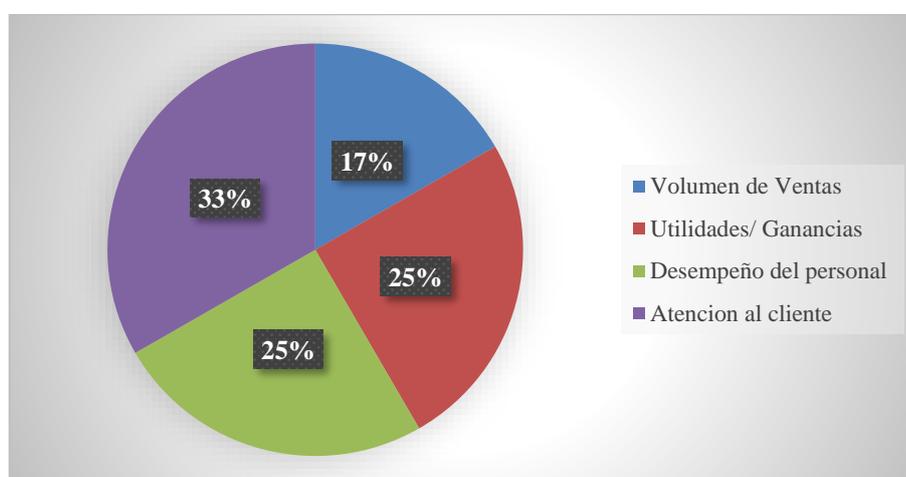


Ilustración 11-4: Qué aspectos se relacionan con la definición de objetivos

Fuente: Encuesta al Cliente Interno 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

Con respecto a los objetivos, los cinco vocales del GAD y Administrador consultados señalan que: 4 respuestas se relacionan con la atención al cliente, 3 con cumplir metas de utilidad-Rentabilidad; 3 con desempeño del personal y dos con volumen de ventas.

Dadas las respuestas se presume que los objetivos antes descritos corresponden más a una formulación de la administración del giro del negocio, que se relaciona con los datos que la Junta Parroquial quiere mostrar a sus ciudadanos. Lo importante debería ser que estos objetivos y metas sea resultados de la formulación de un plan estratégico que permita que los ciudadanos conozcan hacia donde quiere llegara en términos de infraestructura, ingresos y prestigio del territorio que aspira alcanzar el GAD-P con respecto a la actividad turística que se presenta a través del Complejo a la provincia, al país y al exterior.

Pregunta 8.- Utilizan presupuestos en su empresa

Tabla 12-4: Se utiliza presupuestos en el complejo

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Si	4	80%
No	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta al Cliente Interno 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

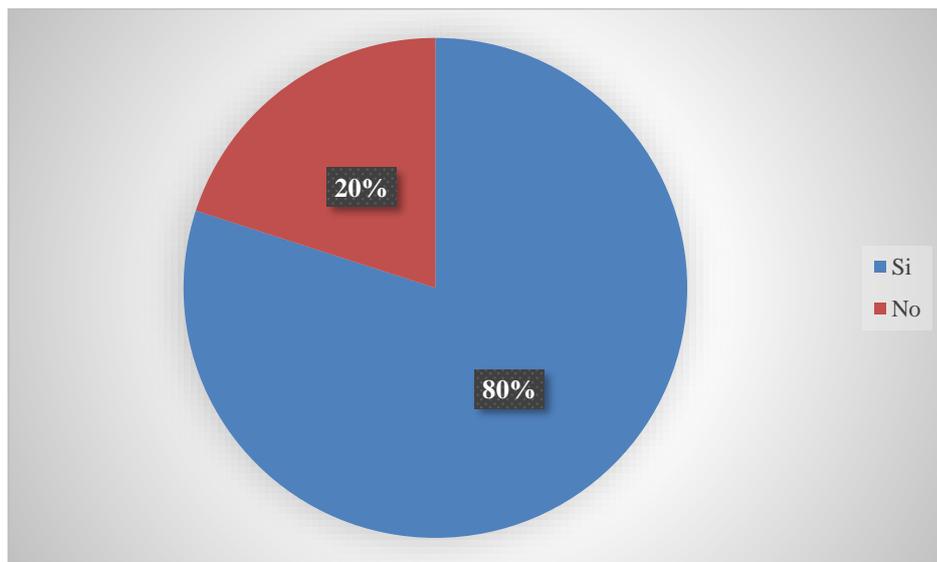


Ilustración 12-4: Se utiliza presupuestos en el complejo

Fuente: Encuesta al Cliente Interno 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

4 de las cinco personas relacionadas con la gestión del complejo responde que dicha actividad si se desarrolla a partir de los presupuestos aprobados, solo una opina lo contrario. Los directivos del complejo turístico señalan que se utiliza anualmente el presupuesto que es aprobado por el GAD-Parroquial enfocándose en cubrir las necesidades básicas de la empresa.

Pregunta. - 9.- Según el periodo de aplicación, como se considera su presupuesto

Tabla 13-4: Como considera al presupuesto según el periodo de aplicación

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Corto Plazo	1	17%
Mediano Plazo	2	33%
Largo Plazo	2	33%
No Contesta	1	17%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta al Cliente Interno 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

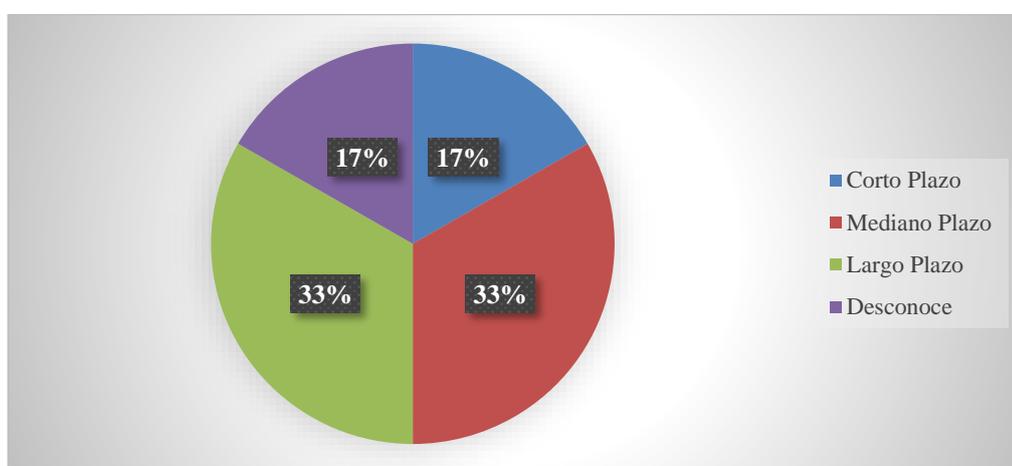


Ilustración 13-4: Cómo considera al presupuesto según el periodo de aplicación

Fuente: Encuesta al Cliente Interno 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

Dos de las personas consultadas señala que los presupuestos del complejo turístico se proponen para el mediano plazo, dos adicionales para el largo plazo, una no contesta y una respuesta adicional de las cinco, semana al corto plazo como horizonte de tiempo para ejecución. Si la proyección económico-financiera de los ingresos y egresos del complejo se los explicaría a través del componente productivo- turismo del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, posiblemente se podría entender que dicha organización tiene una programación presupuestaria de mediano o largo plazo. Hecho que solamente el desconocimiento de la Ley y de la realidad del propio GAD-P y por ende del complejo, justificarían respuestas incoherentes y nada técnicas. Quine directamente administra el complejo, debe conocer que la ejecución presupuestaria en un organismo que maneja recursos del Estado debe dar cuenta, que cada ejercicio fiscal debe cerrarse la ejecución presupuestaria para dar inicio al siguiente. Por ello se denota que la posiblemente la parte política involucrada desde el GAD con dicha actividad, deberá poner más cuidado de las acciones que a nivel presupuestario desarrollan para sacar adelante la actividad turística.

Pregunta 10.- Cómo visualiza a su empresa a cinco años plazo

Tabla 14-4: Visualización del complejo a 5 años

OPCIONES	FRECUENCIA	%
En estabilidad	1	20%
Deteriorada		0%
Con ampliación y más servicios y productos turísticos	4	80%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta al Cliente Interno 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

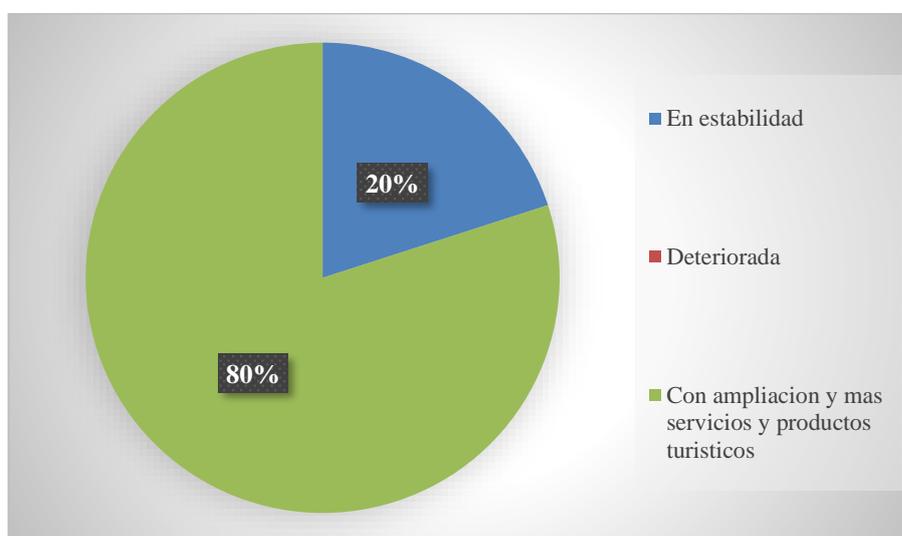


Ilustración 14-4: Visualización del complejo a 5 años

Fuente: Encuesta al Cliente Interno 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

Cuatro de los cinco informantes relacionados con la gestión del complejo turístico, señalan que a cinco años le ven ampliado y con más servicios y productos turísticos, solamente uno señala que seguirá estable en relación con la recepción y atención a los turistas con los productos y servicios que oferta.

Esta es una pregunta de prospectiva estratégica que terminaría siendo fundamental en términos de sus respuestas, si el complejo turístico se proyectará en función de un plan estratégico que le permita crecer sin la interferencia de la autoridad política sino del propio modelo de gestión que desarrolle, para lograr un posicionamiento rentable y un referente del termalismo y turismo en el Ecuador.

Organización

Pregunta 11.- Cuántas unidades o áreas funcionales en la estructura organizacional interna tiene el complejo turístico. (contabilidad, mercadeo, tecnología, RR. HH, etc.)

Tabla 15-4: Áreas funcionales del complejo

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Uno	3	60%
Dos	1	20%
Tres o mas	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta al Cliente Interno 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

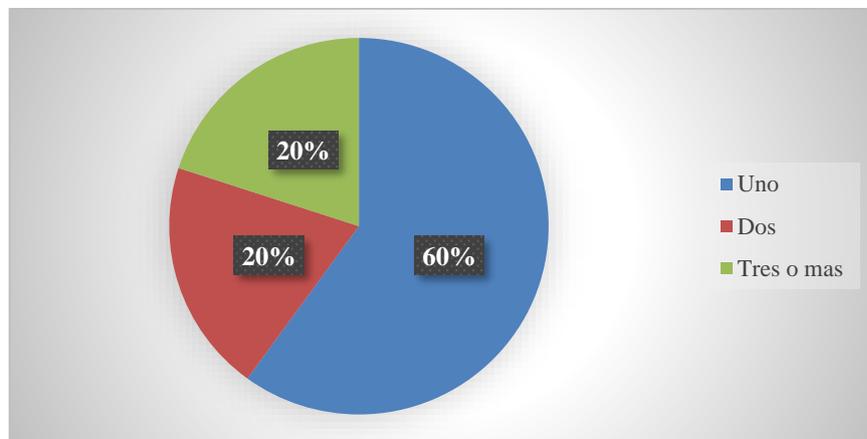


Ilustración 15-4: Áreas funcionales del complejo

Fuente: Encuesta al Cliente Interno 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

Es evidente que, de los 3 informantes relacionados con la gestión, señalan que solo hay un área funcional desde donde se maneja el complejo turístico, uno señala que dos y un último señala que son tres o más. Es difícil que puedan dar respuesta adecuada y relacionada con la técnica y ciencia administrativa, quienes no ejercen la gestión directa de la empresa. Por tanto, es evidente que se la está considerando como una sección o departamento de la Junta Parroquial, lo cual puede estar distorsionando las acciones administrativas, contables, financieras y de comercialización de los servicios y productos de termalismo y turismo que se ofertan.

Pregunta 12.- Cuántos empleados operativos laboran en el complejo turístico

Tabla 16-4: Número de empleados que laboran en el complejo

OPCIONES	FRECUENCIA	%
De 1 a 3		0%
De 4 a 6	5	100%
De 7 a 10		0%
Más de 10		0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta al Cliente Interno 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

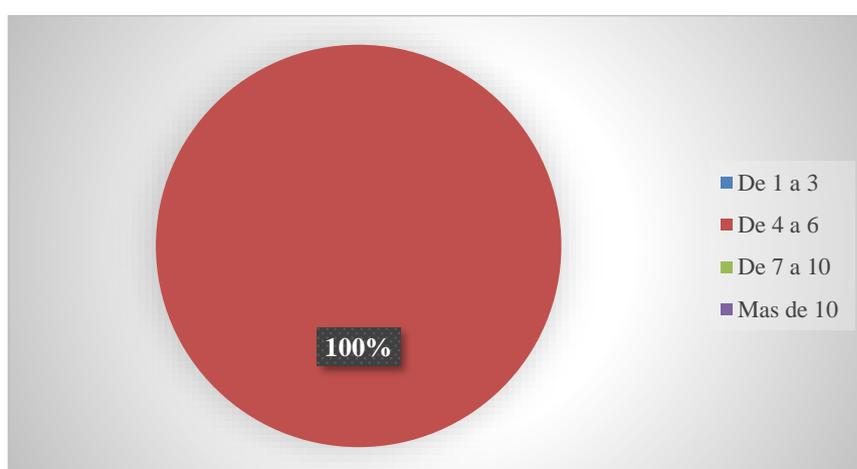


Ilustración 16-4: Número de empleados que laboran en el complejo

Fuente: Encuesta al Cliente Interno 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

En la primera pregunta que coinciden los 5 informantes que ayudan a sistematizar la información sobre el complejo turístico, es la relacionada al número de empleados que laboran en dicha actividad, es decir la respuesta está en el rubro de entre 4 a 6 personas que tienen responsabilidades en el área administrativa-financiera, atención al turista, mantenimiento del lugar entre otros.

Pregunta 13.- Cuenta con un organigrama y manuales para fortalecer la organización del complejo turístico? (Especifique qué tipos de manuales)

Tabla 17-4: Existe un organigrama y manuales en el complejo

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Si	1	20%
No	4	80%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta al Cliente Interno 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022.

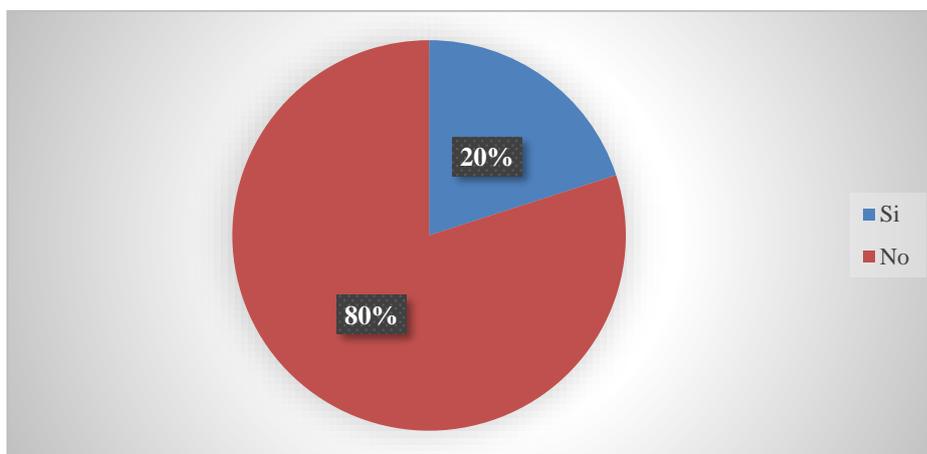


Ilustración 17-4: Existe un organigrama y manuales en el complejo

Fuente: Encuesta al Cliente Interno 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

En cuanto al tema del organigrama, 4 de los cinco informantes relacionados con la gestión del complejo turístico señalan que no existe un organigrama que ilustre cómo se gestiona la actividad, uno dice lo contrario: por tanto, se supone la existencia de manuales o instructivos, reglamento interno, manuales de mantenimiento, entre otros que puedan reflejar el establecimiento de procesos propios, pues son los reglamentos y Manuales del GAD-Parroquial lo que se están aplicando a esta unidad de gestión turística parroquial.

Pregunta 14.- Están por escrito las funciones correspondientes a cada puesto de trabajo

Tabla 18-4: Están escritas las funciones de cada puesto

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Si	2	40%
No	2	40%
No Contesta	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta al Cliente Interno 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022.

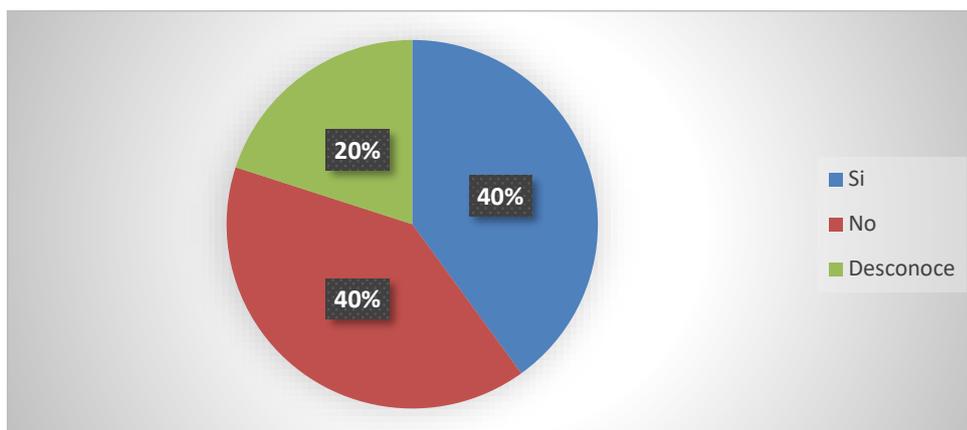


Ilustración 18-4: Están escritas las funciones de cada puesto

Fuente: Encuesta al Cliente Interno 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

Dos de los cinco informantes señalan que se encuentran por escrito las funciones que les corresponde efectuar a cada funcionario del complejo turístico, dos dicen que no y uno no responde. Se evidencia una vez más la falta de conocimiento que ciertos factores relacionados con el complejo padecen. Si no hay organigrama, de hecho, tampoco puede existir manual de funciones, probablemente se confunden las acciones de personal del GAD-Parroquial que guardan relación con la operación de este espacio de termalismo y turismo que está bajo la responsabilidad de dicho organismo territorial.

Pregunta 15.- Quien toma las decisiones en el complejo turístico

Tabla 19-4: Toma de decisiones

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Gad Parroquial	3	60%
Gerente/ Administrador	2	40%
Supervisores		0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta al Cliente Interno 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022.

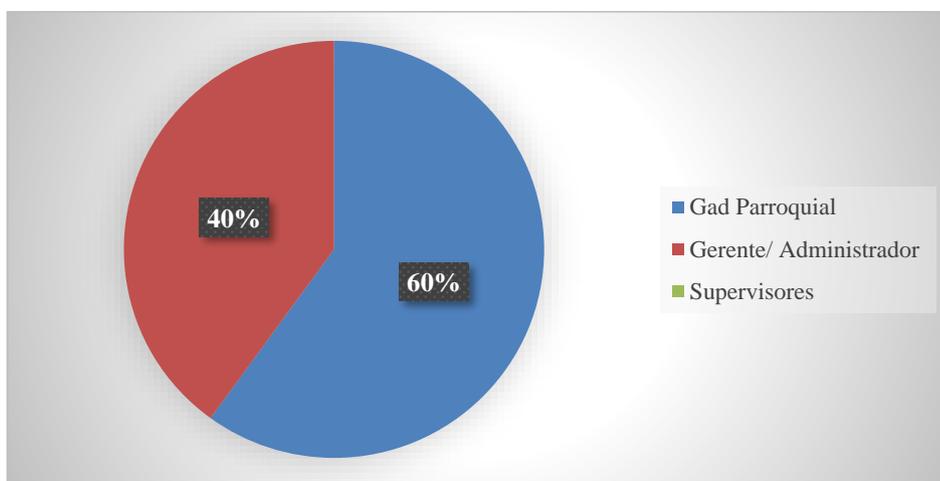


Ilustración 19-4: Toma de decisiones

Fuente: Encuesta al Cliente Interno 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

Tres de las cinco personas a las que se ha aplicado la presente herramienta, sostiene que el GAD-P quien toma las decisiones de todo tipo en el Complejo, dos señalan lo contrario.

Dicha respuesta ratifica que las decisiones tomadas en el complejo turístico en su mayoría son realizadas por los miembros del GAD parroquial por estar el complejo a cargo de la gestión de estos, sin aplicar una direccionalidad empresarial adecuada para que sea más independiente de la autoridad política, se trata de una actividad que debe ser administrada técnicamente.

Integración

Pregunta 16.- Qué procedimiento utiliza para contratar personal

Tabla 20-4: Procedimiento para contratar personal

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Por experiencia	3	50%
Por ser conocido suyo		0%
Por reclutamiento	2	33%
No Contesta	1	17%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta al Cliente Interno 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022.

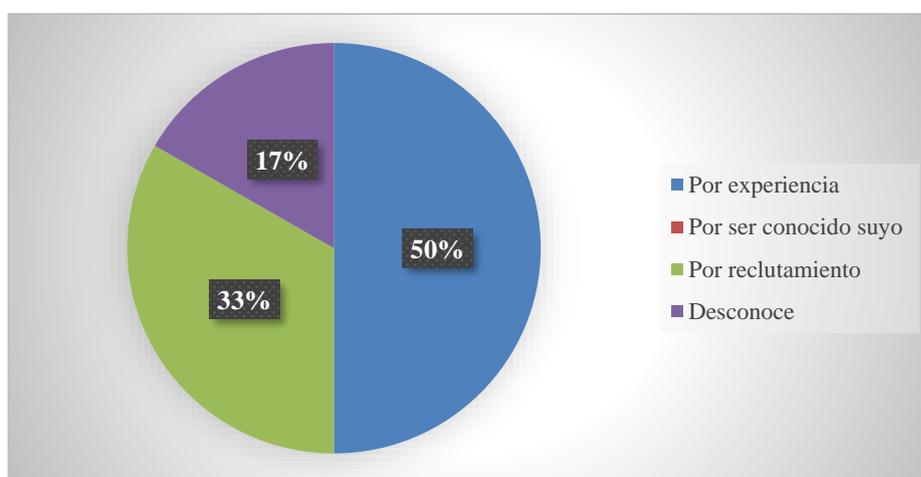


Ilustración 20-4: Procedimiento para contratar el personal

Fuente: Encuesta al Cliente Interno 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022.

Tres de los cinco funcionarios que responde la presente encuesta, señalan que la contratación del personal se efectúa a través de la valoración de la experiencia que demuestran o han sido alcanzada en el mismo escenario, dos funcionarios dicen que reclutaron personal a través de concursos y uno que ha contestado dos veces la presente pregunta desconoce cómo se logró conformar el equipo responsable del complejo turístico.

Lo rescatable es que se trata de recurso humano del mismo territorio, quienes efectúan responsabilidades relacionadas con la operatividad del complejo que recibe según el PDOT 2021 del GAD-P de Papallacta, más de cien mil turistas al año.

Pregunta 17.- Están elaborados por escrito los contratos de trabajo

Tabla 21-4: Se encuentran por escrito los contratos de trabajo

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Si	5	100%
No		0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta al Cliente Interno 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

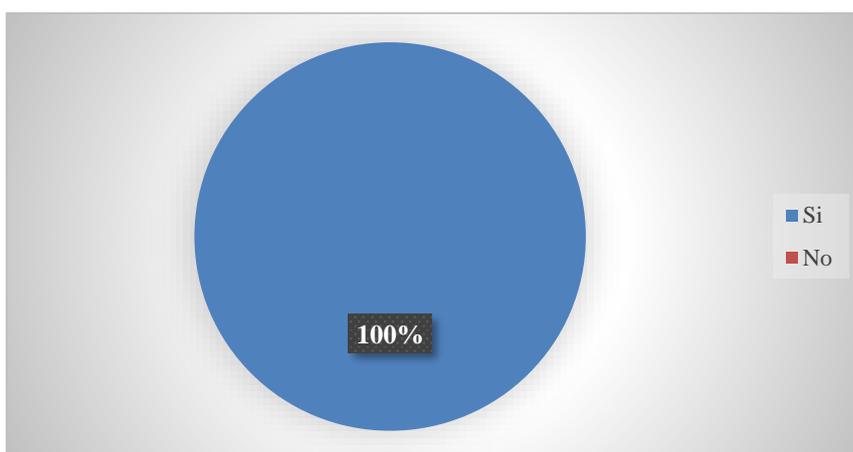


Ilustración 21-4: Se encuentran por escrito los contratos de trabajo

Fuente: Encuesta al Cliente Interno 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

Otra de la pregunta en la que las cinco personas consultadas responden, es que los trabajadores del complejo turístico tienen contratos legalizados del trabajo, lo cual señala que son trabajadores del GAD-Parroquial ya que la actividad motivo de la presente investigación, no tiene personería jurídica propia, como así lo expresa su RUC, donde señala al Complejo Municipal Turístico “Santa Catalina” que está bajo la responsabilidad legal y tributaria del GAD_Parroquial de Papallacta.

Pregunta 18.- Se le proporciona algún tipo de capacitación en servicio al personal del complejo turístico

Tabla 22-4: Se realizan capacitaciones al personal

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Si	3	60%
No	2	40%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta al Cliente Interno 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

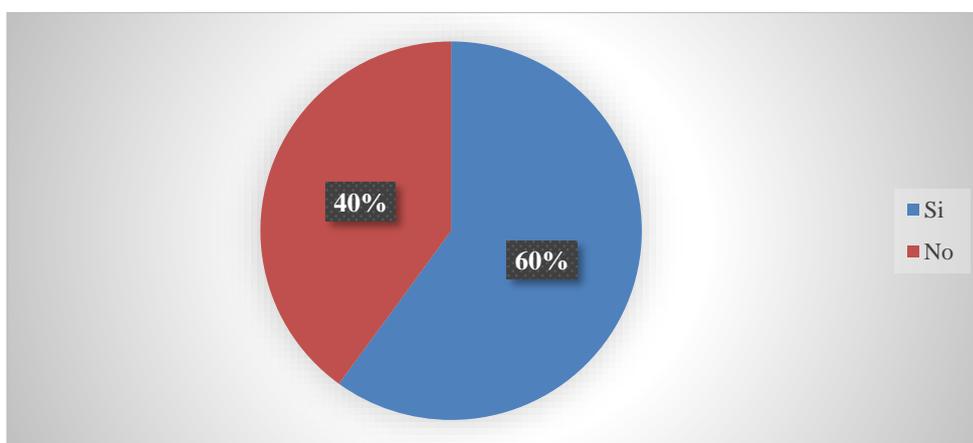


Ilustración 22-4: Se realizan capacitaciones al personal

Fuente: Encuesta al Cliente Interno 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

Tres de las cinco personas entrevistada a través de la presente herramienta, señalan que, si se capacita al personal que atiende el Complejo Turístico, dos opinan lo contrario.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) estableció que el uso de agua termal puede ayudar al tratamiento de diversas afecciones, pero definitivamente está lejos de brindar la cura total de algunas enfermedades. Los análisis químicos revelan que las aguas de manantial poseen una gran cantidad de compuestos disueltos debido por su paso por las rocas.

Al aumentar su temperatura, el agua aumenta su capacidad de disolver algunos minerales:

- Cloruradas: estimulantes sobre las funciones orgánicas y metabólicas; mejora los procesos de cicatrización y favorecen la circulación sanguínea y linfática.
- Sulfatadas: purgantes y estimulantes el funcionamiento intestinal.

- Bicarbonatadas: antiácidas; aumentan la actividad pancreática; favorece el poder saponificador de las grasas por la bilis y favorecen la movilización y eliminación de ácido úrico en la orina.
- Sulfuradas: activa los procesos óxidoreductores; efectos antitóxicos, antialérgicos y mejoradores del trofismo, así como, acción reguladora de las secreciones.
- Ferruginosas: activa las funciones oxidativas
- Radiactivas: sedativas; analgésicas; antiespasmódicas; y reguladoras del sistema nervioso vegetativo.

A más de estos temas que deben ser manejados por los responsables de la gestión del Complejo, en fundamental capacitarse bien para prevenir situaciones como:

1. Solicitar información al turismo antes de utilizar la terapia con aguas termales en caso de que se encuentre embarazada o tenga alguna enfermedad cardiaca, hipertensión, enfermedades de la piel entre otras...
2. Señalara al turista que evite bañarse solo en aguas termales, los adultos mayores las deben de usar con precaución y no las utilice si se encuentra bajo el efecto del alcohol o alguna droga.
3. Prevenirle si toma medicamentos para enfermedades del corazón tenga cuidado.
4. Anunciarle que no se sobrecaliente, manténgase bien hidratado y si padece de enfermedades de la piel que sean contagiosas, utilice piscinas privadas.

En resumen, la capacitación para el manejo del complejo debe ser permanente tanto desde el punto de vista de cada área de funcional (operaciones, administración, contabilidad, comercialización...), como de la parte médica e información sobre los beneficios y precauciones de la utilización de las aguas termales.

Pregunta 19.- Se evalúa periódicamente el desempeño del personal? Si la respuesta es afirmativa, especifique de qué manera lo realiza.

Tabla 23-4: Se realiza una evaluación periódica del personal

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Si	2	40%
No	3	60%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta al Cliente Interno 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

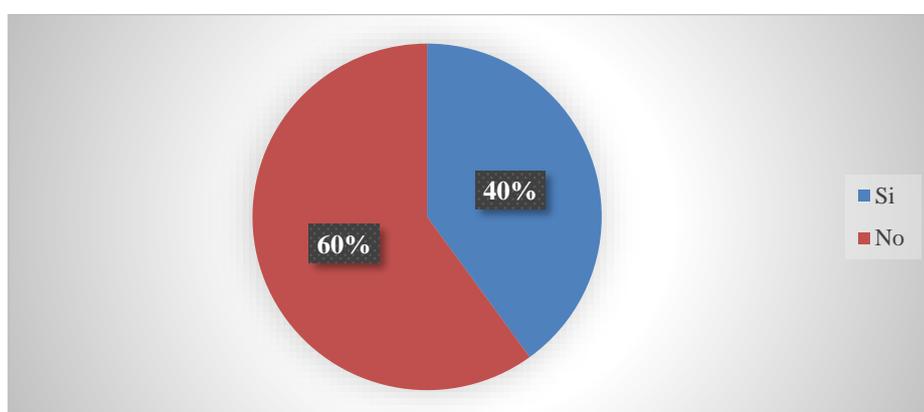


Ilustración 23-4: Se realiza una evaluación periódica del personal

Fuente: Encuesta al Cliente Interno 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

Tres de los cinco actores vinculados a esta actividad turística señalan que no se efectúa ninguna evaluación del desempeño al personal que labora en el Complejo Turístico, dos señalan todo lo contrario.

Posiblemente en el complejo la administración de este desarrolla algún sistema que puede asemejarse a una evaluación del desempeño, pero estas evidencias no se encontraron, al igual que aquellas que por ley deben desarrollarse en todas las entidades del sector público de acuerdo con la normativa y disposiciones del Ministerio de Relaciones Laborales.

Pregunta 20.- Qué sistema de compensación se utiliza en el Complejo Turístico

Tabla 24-4: Sistema de compensación

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Salario Unificado más beneficios de ley	4	80%
Compensación por productividad		
Sin Contestar	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta al Cliente Interno 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022.

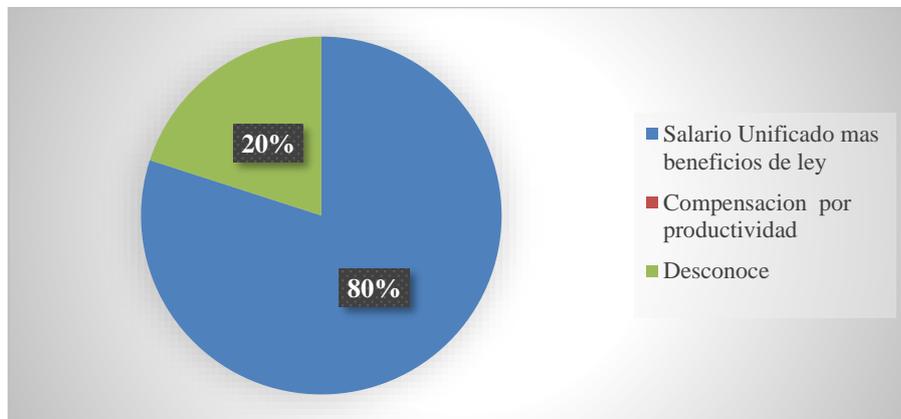


Ilustración 24-4: Sistema de Compensación

Fuente: Encuesta al Cliente Interno 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

Cuatro de las cinco personas consultadas, señala que el GAD-Parroquial, solamente reconoce el salario unificado prescrito en la Ley, lo cual ratifica una vez más que el recurso humano que atiende el complejo turístico pertenece al GAD-Parroquial.

Dirección

Pregunta 21.- Qué estilo de liderazgo utiliza en el complejo turístico

Tabla 25-4: Tipo de Liderazgo Utilizado

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Usted indica lo que se debe hacer	2	29%
Considera la opinión de los empleados para dirigir	4	57%
Deja hacer a los empleados su trabajo según su criterio		
Sin Contestar	1	14%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta al Cliente Interno 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

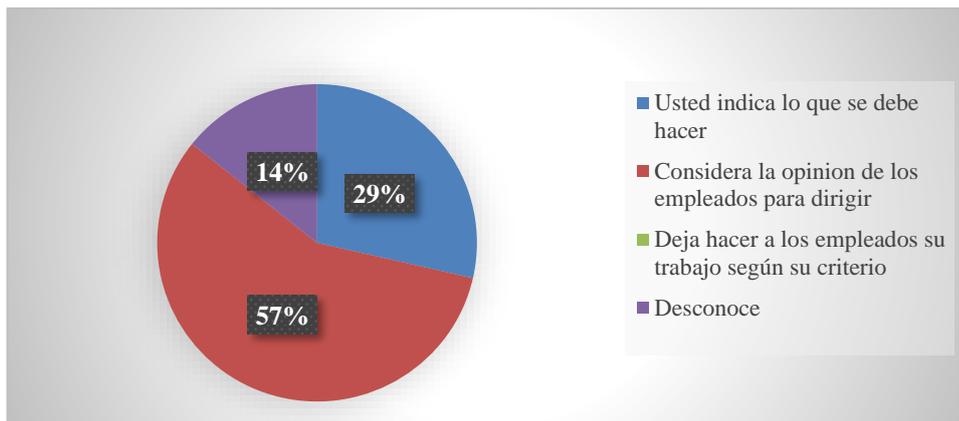


Ilustración 25-4: Tipo de Liderazgo utilizado

Fuente: Encuesta al Cliente Interno 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022.

La actividad que desarrolla el complejo se efectúa bajo el sistema de un liderazgo compartido entre el administrador y los servidores de este, así lo reconocen 4 de los 5 consultados (cabe señalar que hay en algunos casos más de una respuesta, es decir 7 en total, atribuidas a 4 de las personas referidas, una no contestó). Dos respuestas señalan que los empleados hacen su trabajo de acuerdo con lo que el administrador u otro responsable indique lo que tiene que hacer. Esta respuesta señala que hay más de una persona responsable de la administración, es decir sobre ella un Vocal o Vocales de la Junta parroquial que también disponen o deciden de alguna manera o a través del Administrador, lo que se debe hacer en el complejo, lo cual seguro se verá en los resultados que se exigen cumplir.

Pregunta 22.- Como se trasmiten las decisiones y demás temas al personal relacionados con la gestión del Complejo Turístico

Tabla 26-4: Medios de comunicación utilizado

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Oral	3	50%
escrita	3	50%
Otra		
Total	6	100%

Fuente: Encuesta al Cliente Interno 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

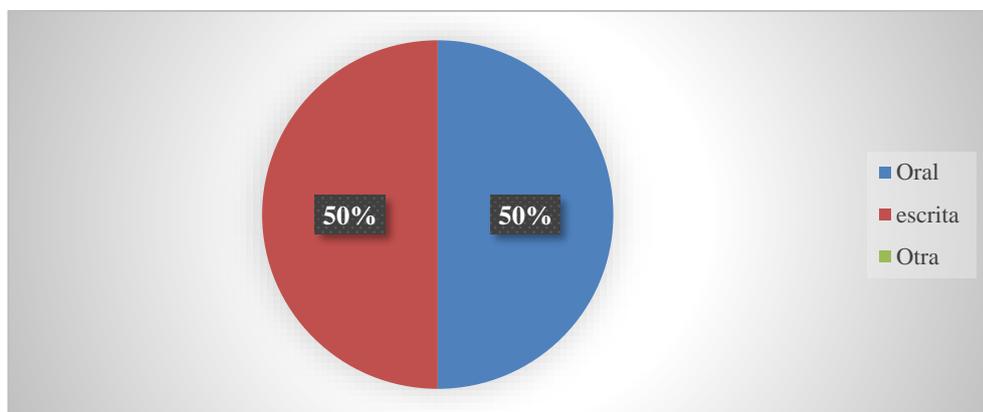


Ilustración 26-4: Tipo de comunicación utilizada

Fuente: Encuesta al Cliente Interno 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

Se señalan 6 respuestas a esta interrogante de las cuales 3 atribuyen a que se utiliza los documentos escritos (memorandos, oficios, correos electrónicos, entre otros) ... para trasmitir las disposiciones y demás decisiones relacionadas con la gestión del complejo; las otras tres respuestas, se indican que oralmente se procede al respecto de lo señalado.

En el sector público es evidente que por razones de control todo debe tener evidencia escrita, el desconocimiento de la ley no exime de responsabilidad alguna a los funcionarios que ignoran dichos preceptos legales. En ello también se nota desconocimiento de la forma como debe administrarse una organización que depende de un organismo del Estado, en este caso del GAD-Parroquial.

Pregunta 23.- Cómo considera el ambiente laboral en el complejo turístico

Tabla 27-4: Ambiente laboral

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Excelente	1	20%
Bueno	3	60%
Malo		0%
Sin Contestar	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta al Cliente Interno 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

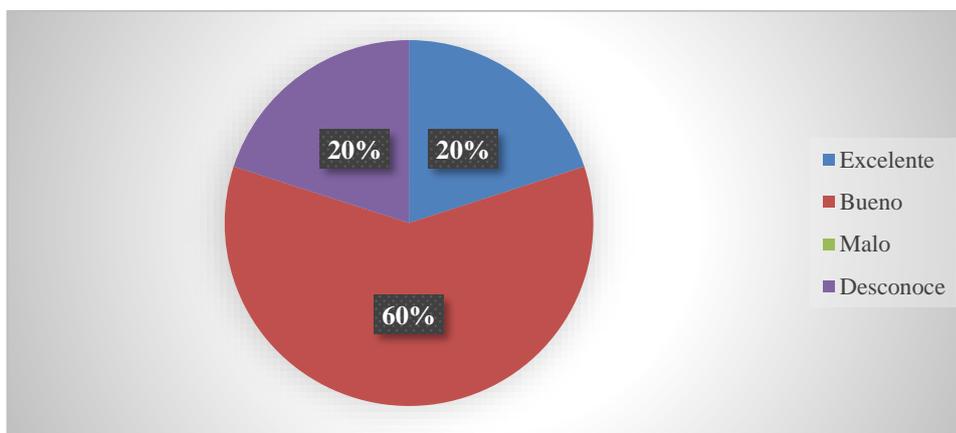


Ilustración 27-4: Ambiente laboral

Fuente: Encuesta al Cliente Interno 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

Tres de las cinco personas consultadas, señalan que ha un buen ambiente laboral en el complejo turístico, uno lo califica como excelente y otro prefiere no contestar.

Al parecer, el administrador es quien lo dimensiona como excelente porque cada día está en contacto con sus compañeros y con los turistas. La autoridad política posiblemente lo toma al complejo dentro del ambiente laboral del GAD-p, hecho que no ayuda a redimensionar el rol que esta actividad tiene para el desarrollo local.

Control

Pregunta 24.- Que tipo de controles se utiliza en el complejo turístico?

Tabla 28-4: Tipo de control utilizado

OPCIONES	FRECUENCIA	%
ingresos y salida de efectivo	4	14%
horario de entrada y salida del personal	4	14%
manejo adecuado de productos	4	14%
inventarios	4	14%
cortes de caja	4	14%
presupuestos	3	11%
mantenimiento de instalaciones	3	11%
Sin Contestar	1	4%
Otros	1	4%
Total	28	100%

Fuente: Encuesta al Cliente Interno 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022.

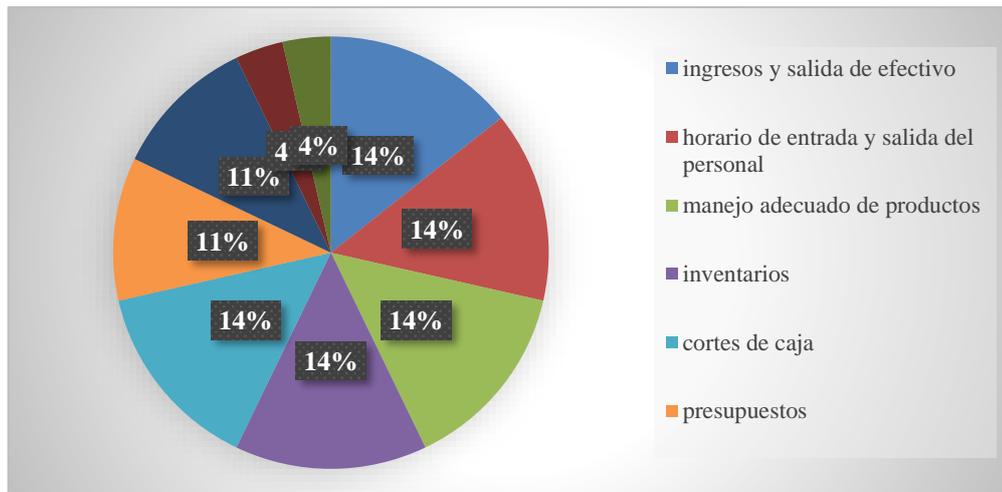


Ilustración 28-4: Tipos de controles utilizados

Fuente: Encuesta al Cliente Interno 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022.

En esta pregunta se han obtenido de los cinco informantes, 28 respuestas, que, por su contenido, se relacionan con los tipos de control interno que de acuerdo con la ley deben darse en el conjunto de la gestión de los GAD's como responsables del desarrollo territorial en términos de su jurisdicción.

Lo importante es definir quien hace dicho control, por ejemplo; el tema presupuestario, ingreso y egresos, cuadro de caja, inventarios, control del personal, lo hace directamente el GAD a través de sus respectivas descentendencias y/o unidades funcionales. Las relacionadas al control y prestación de productos y servicios, mantenimiento de instalaciones, serán ejercidos por la administración del complejo.

EN RESUMEN:

Revisados temas muy generales que guardan relación con el proceso administrativo ejercido en cada área funcional deducida a partir de la paliación de la presente herramienta, se evidencia que hay un desconocimiento por parte de los actores políticos representes del máximo organismo territorial, de las formas más elementales y básicas para gestionar de mejor manera el complejo turístico, lo cual denota que el planteamiento del problema para el desarrollo de la presente investigación, no era percepción de la situación, responde a problemas estructurales que se dan por que no está definido un sistema de gestión que evite la intervención política en una actividad que debe resolverse a nivel técnico y con su propia libertad de acción y decisión, sin decir con ello, que se deba ignorar el rol del GAD parroquial, sino más bien darle una participación guiada de manera técnica para que políticamente puede responder con oportunidad, a que sean los administradores quienes den solución a los problemas que día a día se presentan para la ejecución del giro del negocio.

Esta información será vital para elevar la propuesta más adecuada a la realidad del complejo develada por sus responsables y gestores actuales.

4.2. Análisis de resultados de la encuesta de Satisfacción del Turista

A continuación, se presentan los resultados de una encuesta de satisfacción del turista, misma que además ayudará a validar la información procesada anteriormente, es decir aquella nacida de los vocales de la Junta Parroquial y Administrador del Complejo Turístico. Por tanto, los turistas caracterizados de acuerdo con la información proporcionada por ellos señalan lo siguiente:

Datos Generales

Edad

Tabla 29-4: Edad de los turistas encuestados

Opciones	Frecuencia	%
Menor a 15	15	4%
16 a 20	5	1%
21 a 30	71	19%
31 a 40	106	28%
41 a 50	45	12%
51 a 60	50	13%
Mas de 61	86	23%
Total	378	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción al cliente 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022.

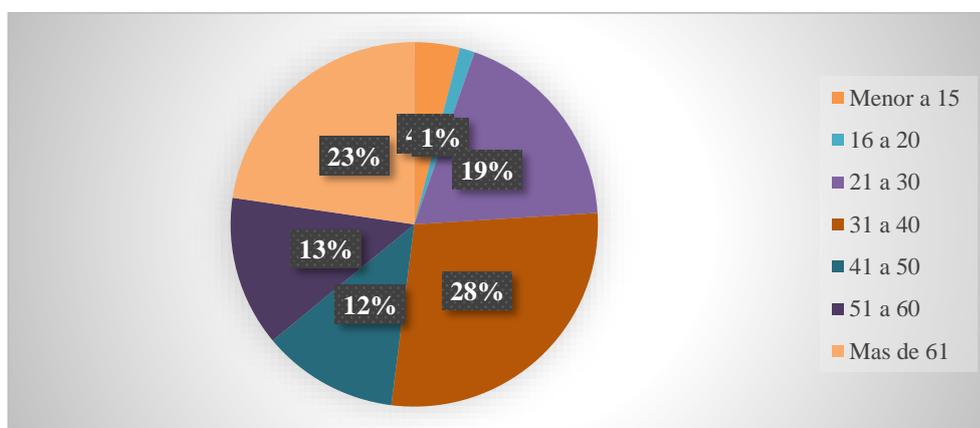


Ilustración 29-4: Edad de los turistas encuestados

Fuente: Encuesta de satisfacción al cliente 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

Del 100% de los encuestados que visitan el complejo turístico termales Santa Catalina, el 28% de los turistas rondan la edad de 31 a 40 años, por otro lado, el 23% poseen más de 61 años, además el 19% pertenece a turistas de 21 a 30 años, el 13% y 12% corresponde a las edades de 51 a 60 años y de 41 a 50 años respectivamente y por último el 5% restante corresponde a personas de los 16 a 20 años y menos de 15 años. Se puede denotar que los turistas que visitan el Complejo turístico Termales Santa Catalina son en su mayoría personas adultas.

Estado Civil

Tabla 30-4: Estado civil de los turistas encuestados

Opciones	Frecuencia	%
Soltero	125	33%
Casado	215	57%
Viudo	11	3%
Divorciado	15	4%
Unión Libre	11	3%
Total	378	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción al cliente, 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022.

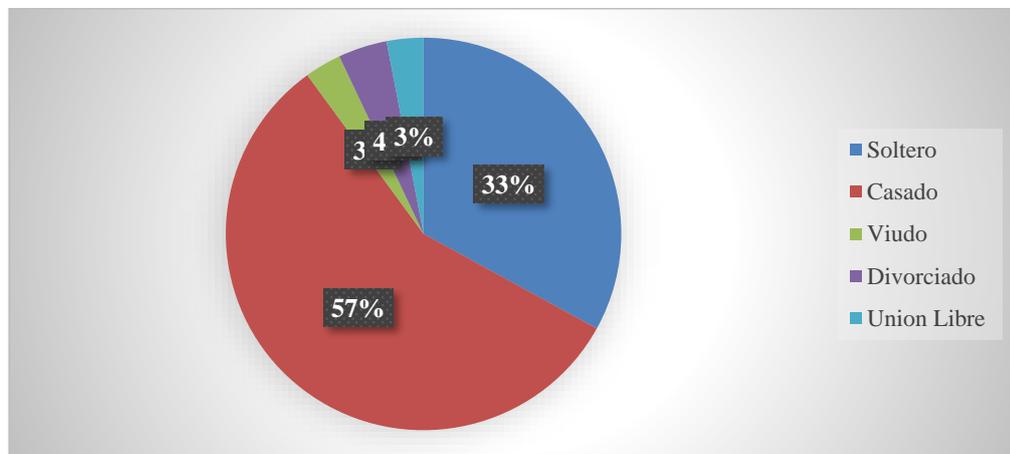


Ilustración 30-4: Estado Civil de turistas encuestados

Fuente: Encuesta de satisfacción al cliente. 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022.

El complejo turístico termal Santa Catalina recibe visitas en un 57% de personas casadas, en un 33% de personal solteras, el 4% de divorciados y en un mismo porcentaje de 3% de las personas en Unión libre y viudos, Reflejando así que las personas casadas y su familia son el segmento con mayor frecuencia en visitar el complejo.

Lugar de procedencia

Tabla 31-4: Lugar de procedencia del turista

Opciones	Frecuencia	%
Ambato	6	2%
Chaco	5	1%
Quito	252	67%
Estados Unidos	5	1%
Papallacta	5	1%
Sangolquí	15	4%
Santo Domingo	4	1%
Tumbaco	40	11%
Tambillo	9	2%
Baeza	5	1%
El quinche	4	1%
Conocoto	6	2%
Palugo	5	1%
Pintag	16	4%
Total	378	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción al cliente 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

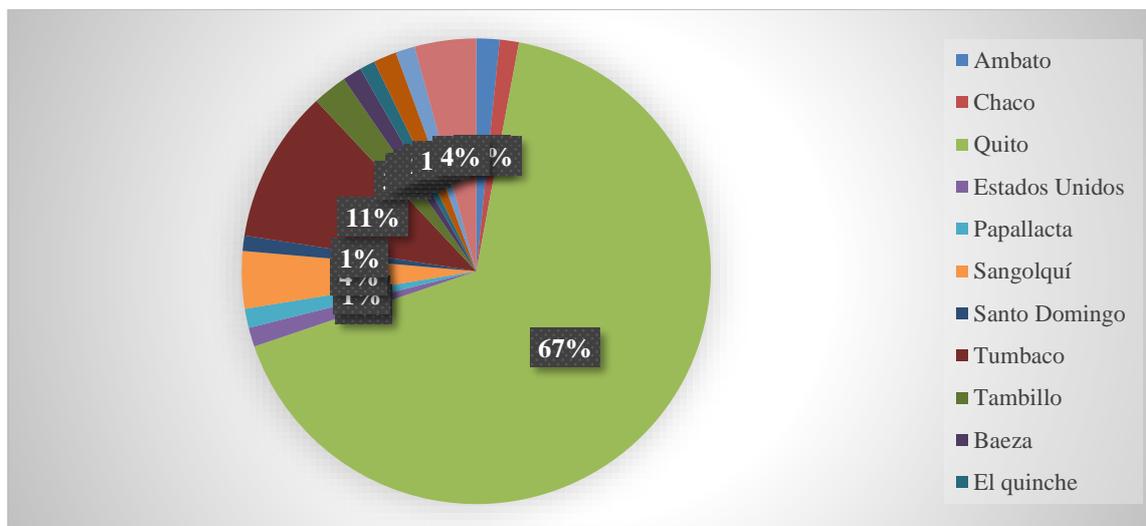


Ilustración 31-4: Lugar de procedencia del turista

Fuente: Encuesta de satisfacción al cliente, 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

De los turistas que visitan el Complejo turístico Termales Santa Catalina, el 67% reside en la ciudad de Quito, el 11% proviene de la ciudad de Tumbaco, por otro lado, en porcentaje similares el 4% pertenece a Sangolquí y pintag, de igual manera con una frecuencia del 2% de personas que residen en Ambato, Tambillo y Conocoto y por último en un porcentaje del 1% procede de Chaco, Baeza, Estados Unidos, El quinche, Entre otros, por tanto se puede mencionar que los habitantes de la ciudad de Quito son los que con mayor frecuencia deciden visitar el complejo.

Nivel de Instrucción

Tabla 32-4: Nivel de Instrucción Académica

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Primaria	60	16%
Secundaria	117	31%
Superior	200	53%
Total	378	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción al cliente 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

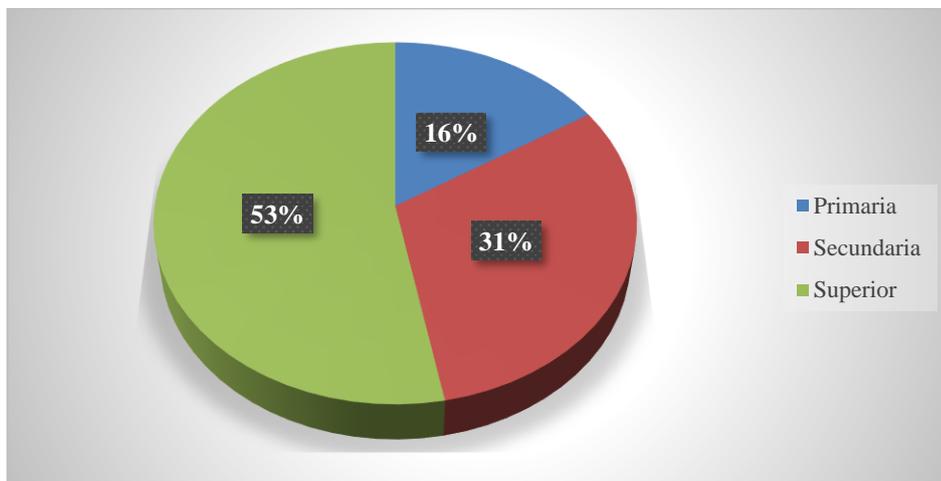


Ilustración 32-4: Lugar de procedencia del turista

Fuente: Encuesta de satisfacción al cliente, 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

De los turistas que visitan el complejo turístico termales Santa Catalina, en un 53% está conformado por personas con un nivel académico superior, por otro lado, el 31% tiene su instrucción académica en secundaria, y por último el 16% tiene el nivel de primaria culminado. Se puede notar que las personas que visitan el complejo para disfrutar de sus servicios en su mayoría son profesionales de tercer nivel académico.

Nivel de Ingresos Mensuales

Tabla 33-4: Nivel de ingresos mensuales

Opciones	Frecuencia	%
Manos de 425	144	38%
De 426 a 800	113	30%
De 801 a 1000	42	11%
Más de 1000	79	21%
Total	378	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción al cliente

Realizado por: Manitio, María, 2022

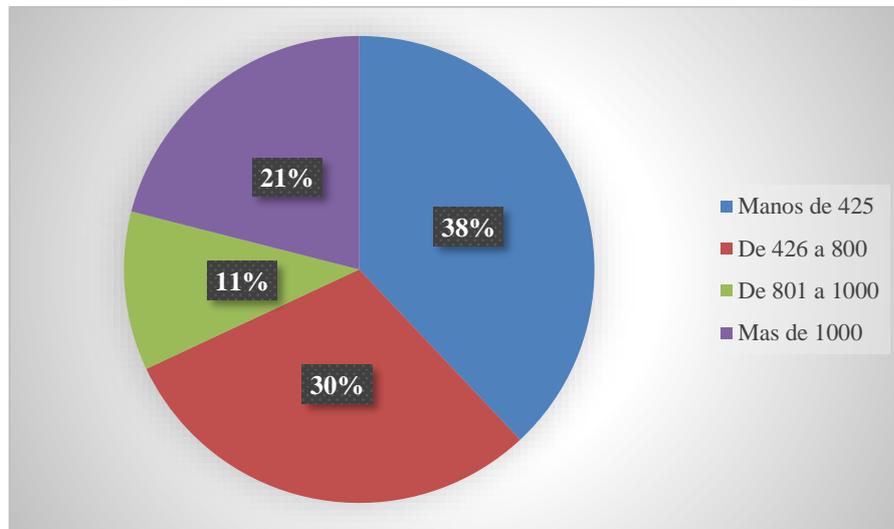


Ilustración 33-4: Nivel de ingresos mensuales

Fuente: Encuesta de satisfacción al cliente, 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

El poder adquisitivo que posee cada persona es importante conocer para determinar su capacidad de comprar un producto o servicio, por tanto, el 38% de los encuestados que visitan el complejo turístico genera un ingreso menor a \$ 425,00, el 30% de las personas poseen un ingreso promedio de 426,00 a 800,00 dólares, además el 21% tiene un nivel de ingresos de más de 1 000,00 dólares y por último en 11% tiene un nivel de ingresos de 801,00 a 1 000,00 dólares. Se puede inferir que los turistas que visitan el complejo en su mayoría poseen un ingreso económico del salario básico que les permite viajar y relajarse en el complejo, además hay que enfatizar que los demás turistas tienen mayores ingresos económicos al mes, con lo cual se pueden permitir visitar el complejo y disfrutar de sus servicios.

Pregunta 1.- ¿Cómo se enteró de la existencia del complejo turístico?

Tabla 34-4: Cómo se enteró del complejo

Opciones	Frecuencia	%
Radio	4	1%
TV	4	1%
Internet	112	30%
Ministerio de turismo		0%
Amigos	126	33%
Familia	132	35%
Total	378	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción al cliente, 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022.

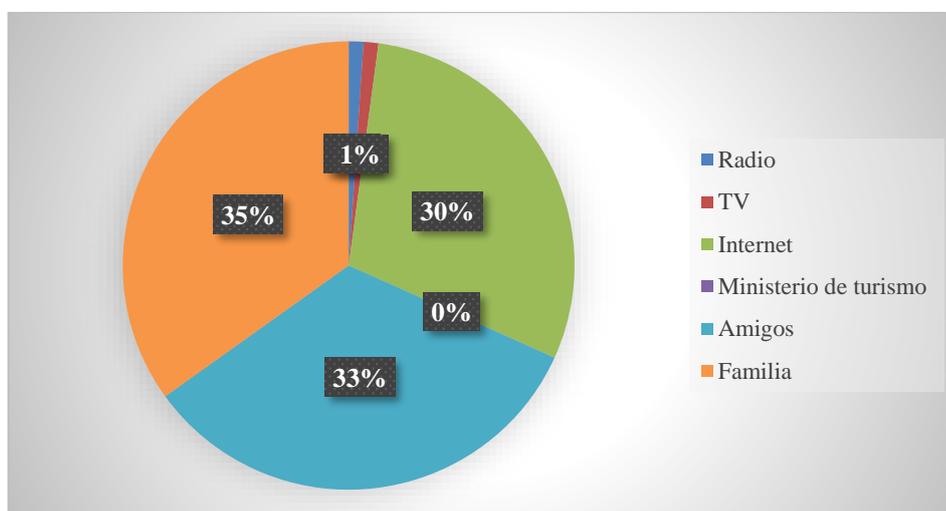


Ilustración 34-4: Cómo se enteró del complejo

Fuente: Encuesta de satisfacción al cliente, 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

Los medios de publicidad son vitales para toda empresa, pues permite incrementar la rentabilidad y una mejor posesión en el mercado. Como es el caso del presente complejo turístico, que pretende posicionarse como uno de los lugares más atractivos para visitar y disfrutar. El 35% de los encuestados se enteraron de la existencia del complejo por recomendación de la familia, el 33% de los encuestados, se enteraron de la existencia del complejo por amigos, el 30% al mediante búsquedas por internet y por último con un mismo porcentaje del 1% se enteraron por: radio y TV. Se deduce que la mayor influencia para dar a conocer el complejo turístico es por recomendación de familias y amigos, por tanto, se necesita brindar servicios de calidad para que se siga recomendando de forma espontánea, se recomienda incrementar el nivel de publicaciones en las redes sociales porque se refleja que tiene una gran acogida por los internautas.

Pregunta 2.- Cuántas veces llega al complejo turístico Termales al Año?

Tabla 35-4: Cuantas veces visita el complejo al año

Opciones	Frecuencia	%
1 vez	60	16%
2 a 3 veces	110	29%
4 a 6 veces	60	16%
7 a 10 veces	26	7%
Mas de 10 veces	42	11%
Esta por primera vez	79	21%
Total	378	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción al cliente 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022.

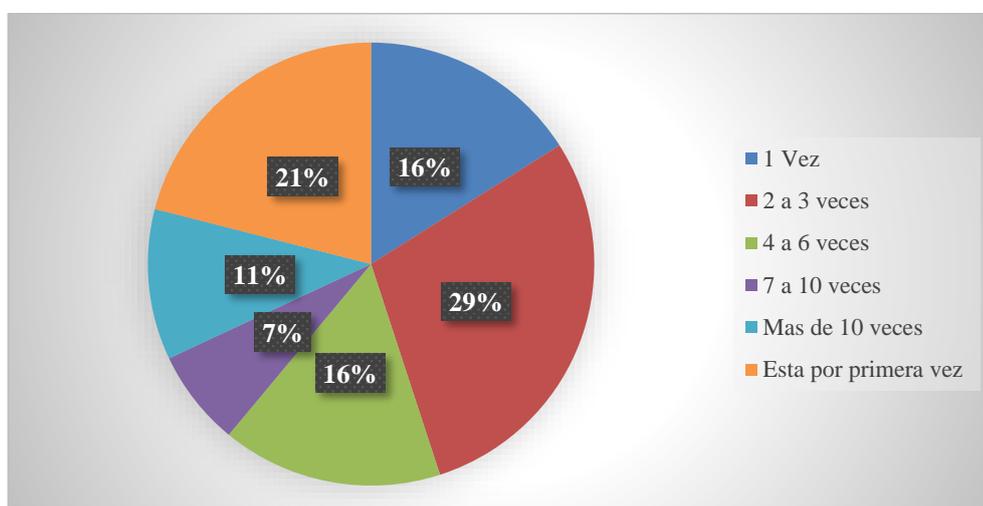


Ilustración 35-4: Cuantas veces visita el complejo al año

Fuente: Encuesta de satisfacción al cliente, 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

Cuando un turista visita un lugar por varias veces se refleja la satisfacción del cliente al cumplir las expectativas de sus exigencias, porque el servicio que se ofrece es de calidad y eficiente al momento. De los encuestados para medir la satisfacción al cliente, el 29% visita el complejo de 2 a 3 veces al año, el 21% de los encuestados están visitando por primera vez el complejo en el año, con el mismo porcentaje el 16% de los encuestados visitan de 4 a 6 veces y 1 vez al año el complejo turístico, el 11% visita más de 10 veces el complejo y por último el 7% visita de 7 a 10 veces el complejo turístico al año. Existen una gran mayoría de turistas que visitan más de una vez el complejo turístico al año y otros que están conociendo por primera vez los servicios que ofrece el complejo.

Pregunta 3.- ¿Cuándo prefiere venir a las Termas?

Tabla 36-4: Qué día prefiere venir al complejo

Opciones	Frecuencia	%
Fin de semana	223	59%
Feriados	19	5%
Cualquier día	136	36%
Total	378	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción al cliente

Realizado por: Manitio, María, 2022

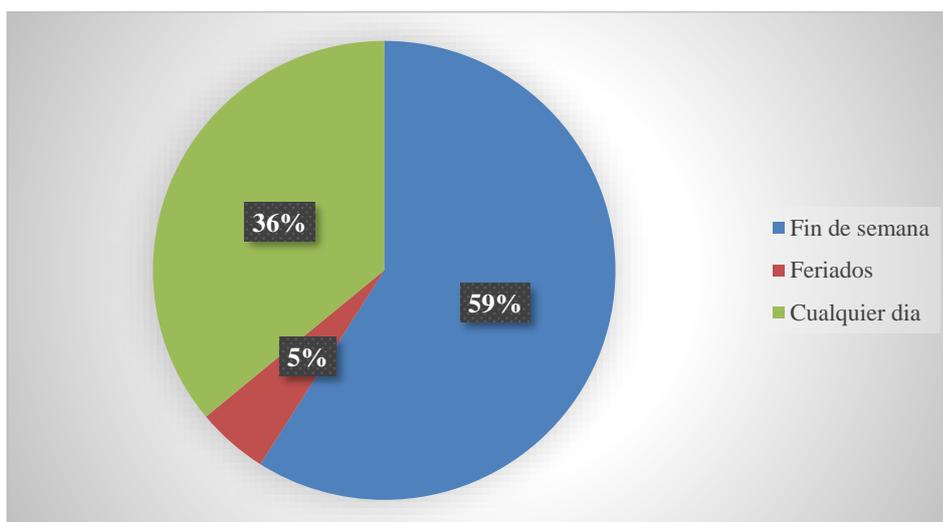


Ilustración 36-4: Qué día prefiere venir al complejo

Fuente: Encuesta de satisfacción al cliente, 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

Los días que los turistas consideran ideal visitar el complejo turístico al año, es importante conocer para las preferencias del cliente en relación con el complejo turístico, por lo cual el 59% de los encuestados prefieren visitar el complejo turístico en los fines de semana, el 36% menciona que visita el complejo turístico cualquier día del año, y el 5% respondió que prefiere visitar el complejo en Feriados, Por cuanto se denota que la mayoría de las personas prefieren visitar el complejo en los fines de semana, que están libres de su trabajo y otro gran porcentaje visita el complejo cualquier día que tenga la oportunidad de disfrutar de los servicios.

Pregunta 4.- Con quién visita al complejo turístico

Tabla 37-4: Con quien visita el complejo

Opciones	Frecuencia	%
Solo	0	0
Con Pareja	15	4%
Con Amigos	8	2%
Con Familia	355	94%
En grupos Organizados	0	0%
Total	378	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción al cliente, 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

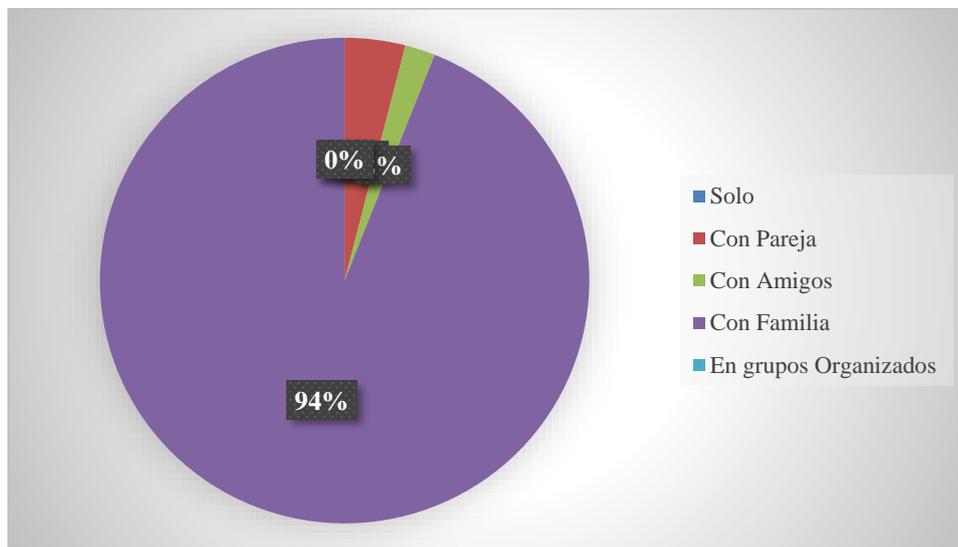


Ilustración 37-4: Con quién visita el complejo

Fuente: Encuesta de satisfacción al cliente, 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

El complejo turístico termales Santa Catalina, tiene una gran variedad de segmentos que visitan el complejo al año, del 100% de los encuestados el 95% de las personas llegan al lugar acompañados de su Familia, el 4% lo visita en compañía de su pareja y por último el 2% lo realiza en compañía de sus amigos. Se puede denotar que el segmento Familia es el mercado con mayor demanda que llega al complejo a disfrutar de sus servicios, y en menor cantidad los turistas llegan acompañados de su pareja o amigos.

Pregunta 5.- ¿Por cuál medio de transporte llega al complejo turístico?

Tabla 38-4: Porque medio de transporte se moviliza al complejo

Opciones	Frecuencia	%
Bus	60	16%
Camioneta	11	3%
Transporte propio	306	81%
Total	378	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción al cliente, 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

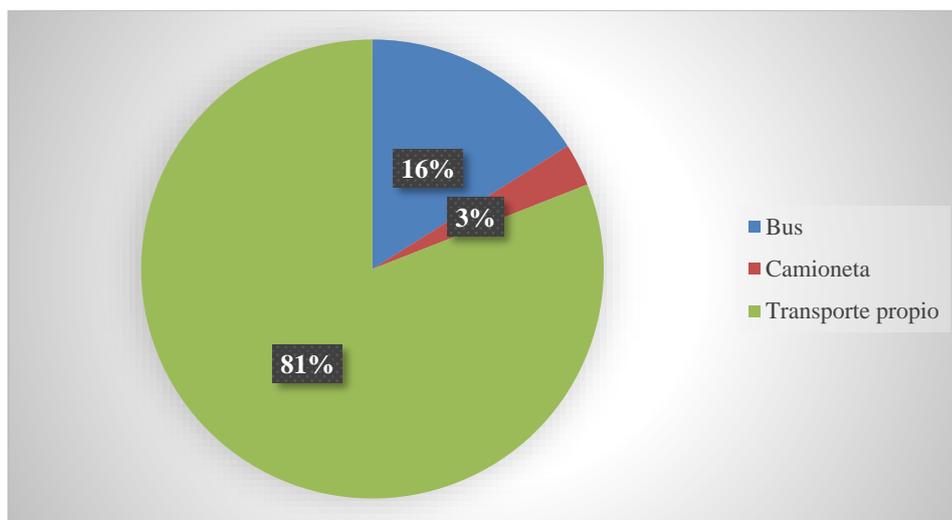


Ilustración 38-4: Porque medio de transporte se moviliza al complejo

Fuente: Encuesta de satisfacción al cliente, 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022.

Los turistas que visitan el complejo turístico se movilizan en algún medio de transporte para llegar a las instalaciones del complejo, que se encuentra ubicado en el corazón de la parroquia Papallacta, por ende el 81% de los turistas se movilizan en su propio transporte, el 16% lo realizan en Bus, y solo el 3% lo realiza en camionetas. El medio de movilización de los que visitan el complejo en un gran nivel es en transporte propio porque se movilizan de lugares lejanos, por otro lado, las personas que se movilizan en bus tienen que llegar caminando al complejo porque el transporte solo llega hasta la parada principal, con el servicio de camionetas los turistas pueden llegar al complejo directamente.

Pregunta 6.- Cuál es la motivación de su viaje al complejo?

Tabla 39-4: Motivación para el viaje

Opciones	Frecuencia	%
Salud	102	21%
Turismo	94	20%
Distracción	199	42%
Naturaleza	56	12%
Cultura	19	4%
Gastronomía	4	1%
Total	474	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción al cliente, 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022.

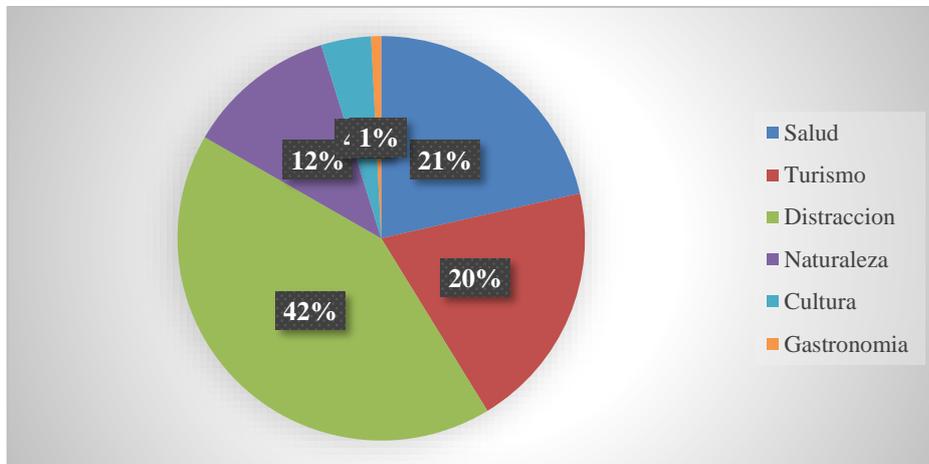


Ilustración 39-4: Motivación para el viaje

Fuente: Encuesta de satisfacción al cliente, 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

Cuando se visita un lugar turístico existe una motivación para conocer un lugar nuevo o regresar al lugar donde se experimentó sentimientos únicos que marcaron un bonito recuerdo, De las personas encuestadas el 42% respondió que visitan el complejo por distracción, del 21%, su motivación de visitar el lugar es por salud, el 20% lo realiza por turismo, por otro lado, el 12%, por ponerse en contacto con la naturaleza, y sólo el 5% de los encuestados lo visitan por su cultura y gastronomía. Los turistas que llegan al complejo turístico en su mayoría lo realizan por distracción para salir de la rutina de su vida cotidiana, otros lo hacen por turismos, salud porque las aguas termales del complejo son de fuentes naturales acompañado con la vista de la naturaleza crea una imagen extraordinaria del complejo.

Pregunta 7.- Cómo calificaría al complejo termal en los siguientes aspectos?

Tabla 40-4: Aspectos a calificar

PARAMETROS	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	N/C	Total
Temperatura del agua termal	62%	35%	3%	0%	0%	0%	100%
Instalaciones	48%	51%	1%	0%	0%	0%	100%
Senderos Internos	38%	56%	3%	0%	0%	3%	100%
Limpieza del complejo Turístico	48%	47%	5%	0%	0%	0%	100%
Señalización	41%	53%	4%	0%	0%	2%	100%
Baños y Vestidores	43%	52%	5%	0%	0%	0%	100%
Piscinas	53%	44%	1%	0%	0%	2%	100%
Atención del personal del complejo	49%	43%	7%	0%	0%	1%	100%
Información para uso del complejo	31%	47%	15%	3%	0%	4%	100%
Alimentación en las instalaciones	44%	16%	5%	0%	0%	35%	100%
Imagen del entorno externo del complejo	55%	35%	4%	0%	0%	6%	100%
PROMEDIO	42.67	39.92	4.42	0.25	-	4.42	

Fuente: Encuesta de satisfacción al cliente, 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022.

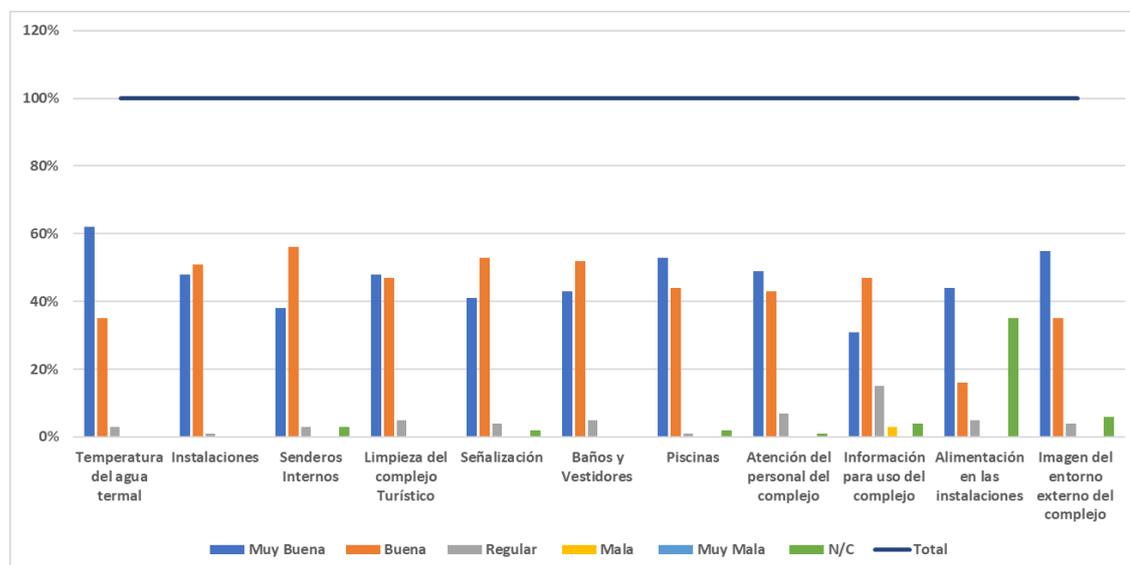


Ilustración 40-4: Aspectos a calificar

Fuente: Encuesta de satisfacción al cliente, 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

Los parámetros que se calificaron son de vital importancia para el complejo turístico porque son áreas del servicio que deben cumplir con las expectativas del cliente para su satisfacción, en primer lugar está el parámetro de la temperatura del agua termal el 62% de los encuestados considera que es muy buena, el 35% menciona que es Buena y el 3% que la temperatura es Regular, el parámetro instalaciones fue evaluado con el 51% como buena, 48% de las personas piensan que es muy buena y el 1% considera que es regular las instalaciones. El parámetro de senderos internos en un 97% de encuestados, el 56% considera que es buena, el 39% muy buenas y el 3% regular, El parámetro de limpieza del complejo turístico fue calificado por el 48% como muy buena, para el 47% es buenas y para el 5% es regular. En el parámetro de la señalización, para el 53% considera que es buena, por otro lado, el 41% menciona que es muy buena y para el 4% es regular. Los baños y vestidores del complejo, para el 52% es bueno, para el 43% es muy bueno y solo para el 5% es regular. Las piscinas, para el 53% son muy buenas, para el 44% son buenas y el 1% considera regulares. El parámetro de la atención del personal, el 49% lo considera muy buena, el 43% lo menciona como buena y para el 7% lo evalúa como regular. La información que se brinda para el uso del complejo, el 47% considera que es buena, el 31% como muy buena, el 15% como regular y el 3% como mala. El tema de la alimentación en las instalaciones del complejo, el 44% de los encuestados lo considera como muy buena, el 16% como buena y solo el 5% como regular y en el último parámetro de la imagen del entorno externo del complejo del total de encuestados el 55% lo considera muy buena, el 35% como buena y para el 4% es regular. Los turistas encuestados otorgaron una calificación en su mayoría de los parámetros entre muy buena y buena, en un menor porcentaje consideran que es regular y únicamente en un parámetro se calificó con un porcentaje mínimo de regular por lo cual se pudo notar que los turistas se encuentran satisfechos con las áreas que posee el complejo para brindar el servicio a la ciudadanía. En promedio el 49% de los turistas encuestados, sostiene que los parámetros evaluados y relacionados con la gestión y características del proyecto, son de buenos hacia malos, casi el 43% los considera muy buenos, es decir el complejo cuenta con turistas fieles que pueden ser los mismos habitantes del cantón o territorio parroquial.

Es coincidente esta percepción con las respuestas al respecto de las personas responsables políticas y operativas del complejo, por tanto, algo está fallando y de manera urgente se debe encontrar la alternativa más adecuada y por más compleja o sencilla que esta sea, para cambiar la percepción de los turistas sobre el complejo turístico, a fin de que el mediano y largo plazo no sea calificada como bueno, sino como excelente.

Pregunta 8.- De las siguientes alternativas complementarias que actividades quisiera que le oferte el complejo turístico?

Tabla 41-4: Actividades complementarias

Opciones	Si	No	Total
Servicio de bar	73%	27%	100%
Discoteca	23%	76%	99%
Hospedaje	79%	20%	99%
Tratamientos terapéuticos complementarias	95%	5%	100%
áreas deportivas	79%	16%	95%
juego de salón	63%	35%	97%
Tours para conocer el entorno natural	85%	13%	99%
Tienda de souvenir	75%	24%	99%

Fuente: Encuesta de satisfacción al cliente, 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

(Como observación a éste y otros cuadros, no se contabiliza el no responde, por ello la sumatoria de los porcentajes de Si más No, no alcanzan el 100%)

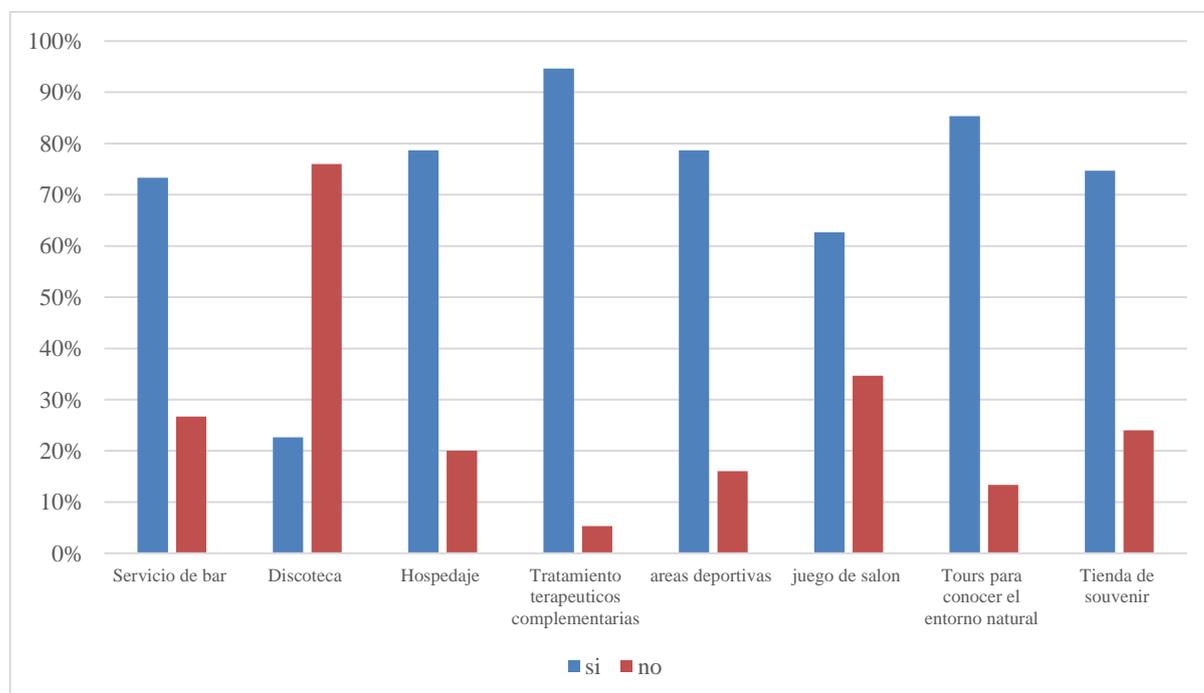


Ilustración 41-4: Actividades complementarias

Fuente: Encuesta de satisfacción al cliente, 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

Los servicios que puedo ofertar el complejo turístico a futuro son importantes de evaluar porque puede abrir un nuevo nicho de mercado que ayude al reconocimiento y la rentabilidad del complejo a futuro, En cuanto a la pregunta relacionada con el servicio de bar en el complejo detalla que, el 73% lo considera conveniente su implementación y el 2% no está de acuerdo con la introducción del servicio en el complejo, en relación con la implementación de una discoteca en el complejo, el 76% considera innecesario y el 23% está de acuerdo. El servicio de hospedaje, el 79% menciona que es necesario y el 20% piensa que no es vital el servicio. El servicio de tratamientos terapéuticos complementarios, para el 95% de los encuestados consideran que si es óptimo para un futuro y el 5% no está de acuerdo. Las áreas deportivas el 79% está de acuerdo con su implementación y el 16% no lo ve necesario para el complejo. Los juegos de salón, para el 63% es una buena opción de servicio y para el 35% no es importante. Los tours para conocer el entorno natural, para el 85% lo consideran una buena opción de servicio complementario y para el 13% no lo ven necesario, y una tienda de souvenir, el 75% está de acuerdo con su implementación y el 24% considera que no es necesario. Los servicios complementarios que son aceptados en la mayoría de los turistas y que pueden tener una rentabilidad óptima en el mercado son: el servicio de bar, el hospedaje, los tratamientos terapeutas complementarios, las áreas deportivas, los tours para conocer el entorno natural que rodea el complejo y una tienda de souvenir o conocida como tienda de recuerdos.

Pregunta 9.- ¿Cuál es su tiempo de estadía en este complejo turístico?

Tabla 42-4: Tiempo de estadía

Opciones	Frecuencia	%
1 a 5 horas	348	92%
5 a 10 horas	30	8%
1 día		
Más de 1 día		
Total	378	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción al cliente, 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022.

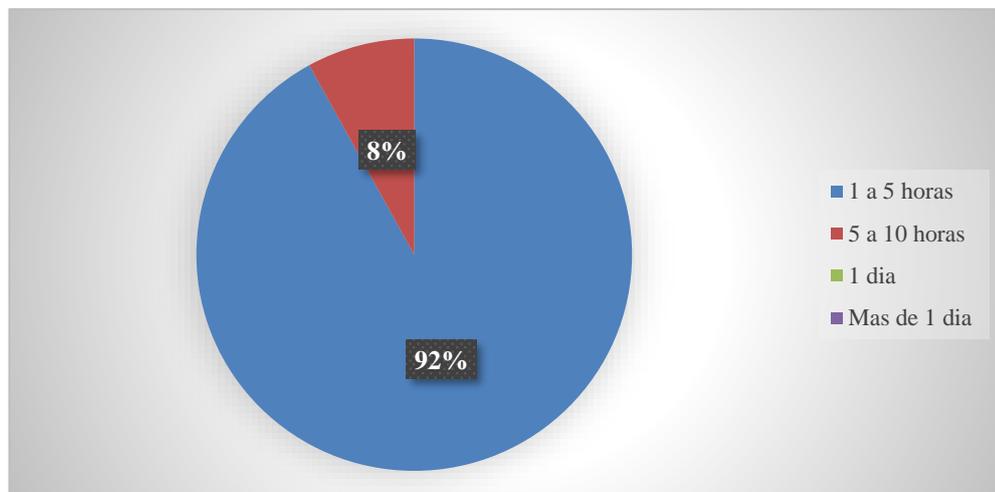


Ilustración 42-4: Tiempo de estadía

Fuente: Encuesta de satisfacción al cliente, 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

Es importante determinar el tiempo máximo de estadía en un lugar para poder mejorar los servicios ofertados. En tal razón, el 92% de los encuestados indican que su estadía en el complejo es de 1 a 5 horas y el 8%, de 5 a 10 horas en el complejo considera que es óptimo, por ende, se puede inferir que la mayoría de los turistas visitan el complejo para disfrutar de sus servicios en un lapso de 5 horas, donde se distraen y disfrutan de las aguas termales naturales.

Pregunta 10.- Cuál es el gasto promedio para disfrutar del complejo turístico?

Tabla 43-4: Gasto Promedio

Opciones	Frecuencia	%
De 5 a 10	45	12%
De 11 a 20	166	44%
De 21 a 30	60	16%
De 31 a 50	64	17%
Más de 51	42	11%
Total	378	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción al cliente, 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022.

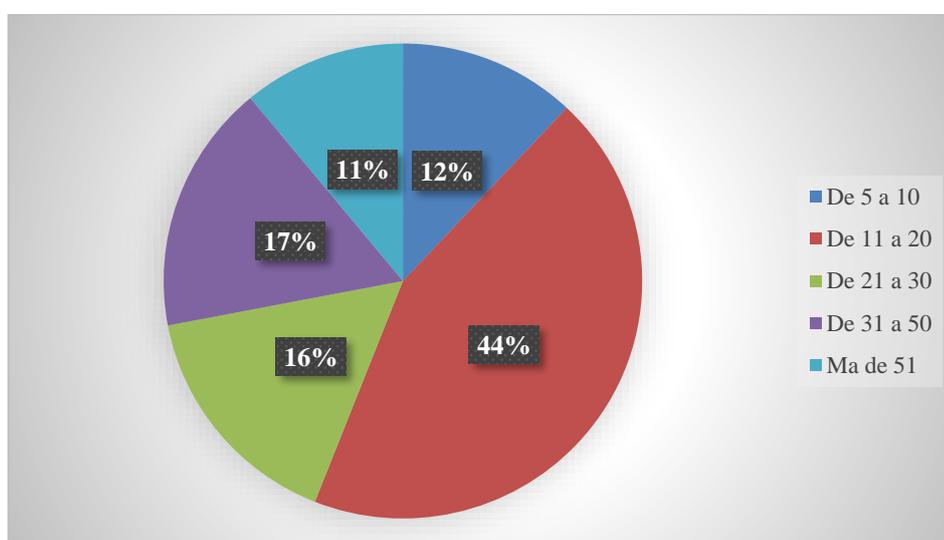


Ilustración 43-4: Gasto Promedio

Fuente: Encuesta de satisfacción al cliente, 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

El gasto que una persona realiza en el complejo es de acuerdo con su nivel y capacidad económica. Por consiguiente, el 44% de los encuestados considera que el gasto promedio que realizan en el complejo es de 11 a 20 dólares, el 17% realiza un gasto promedio de 30 a 50 dólares, el 16% considera un gasto de 21 a 30 dólares, el 12% manifiesta un gasto de 5 a 10 dólares y solo el 11% indica un gasto mayor de 51 dólares. Los turistas que visitan el complejo turista realizan un gasto promedio de 11 a 20 dólares para disfrutar de los servicios, se puede considerar que este gasto es por persona, por otro lado, las personas que gastan más de 51 dólares se lo pueden interpretar que es un gasto general de toda la familia que visitó el lugar.

Pregunta 11.- Cuál es el gasto más fuerte durante su permanencia en el complejo

Tabla 44-4: Gasto más fuerte

Opciones	Frecuencia	%
Transporte	117	31%
Entrada al complejo	45	12%
Alimentación	215	57%
Total	378	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción al cliente.2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022.

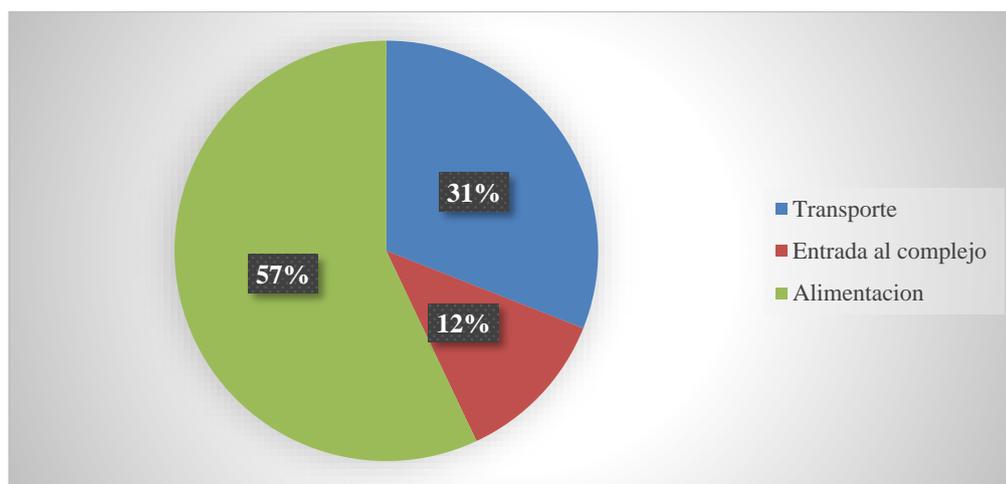


Ilustración 44-4: Gasto más fuerte

Fuente: Encuesta de satisfacción al cliente 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

El gasto más fuerte que se realiza al entrar a un lugar varía de acuerdo con diferentes factores que intervienen en la decisión para disfrutar del lugar, del 100% de los encuestados el 57% de las personas considera que la alimentación es el gasto más fuerte, el 31% considera que el transporte es donde se necesita un mayor gasto y solo el 12% de los encuestados consideran que la entrada al complejo es el gasto que más representa. El rubro más costoso para poder disfrutar del complejo turístico, para la mayoría de los visitantes es la alimentación, puede ser debido a que los platos a la carta que tiene el menú del complejo en su restaurante, para otros turistas les representa un gasto mayor en el transporte, se puede interpretar como las personas que provienen de otras provincias un tanto alejadas del lugar y para aquellos clientes que la entrada es el gasto más fuerte se podría inferir como aquellas familias conformadas por numerosos miembros, porque los precios del complejo son asequibles.

Pregunta 12.- Cómo calificaría la atención en el complejo?

Tabla 45-4: Calificación de la atención al cliente

Opciones	Frecuencia	%
Muy Buena	227	60%
Buena	113	30%
Regular	34	9%
Mala	4	1%
Muy Mala		
Total	378	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción al cliente, 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

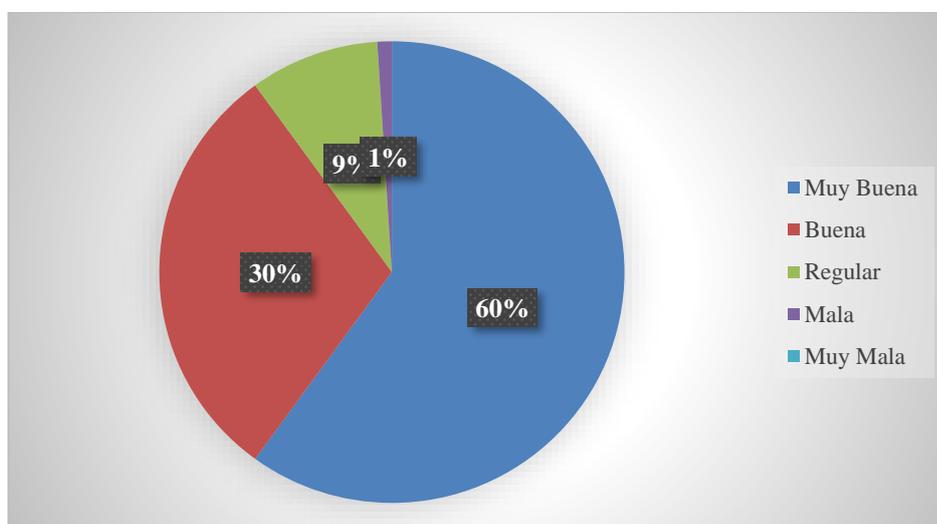


Ilustración 45-4: Calificación de la atención al cliente

Fuente: Encuesta de satisfacción al cliente, 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

La atención a la cliente brindada por el personal es un indicador importante por tomar en cuenta porque de ella depende la magnífica experiencia y la opinión que puede llevar el cliente del lugar. De las personas que visitan el complejo el 60% considera que la atención es muy buena, el 30% piensa que es buena, para el 9% la atención al cliente es regular y para el 1% consideran una mala atención. Este parámetro para la mayoría de los turistas es muy bueno por parte del personal que atiende el complejo, aunque existen personas que piensan que la atención es mala y al ser un porcentaje mínimo se asume como una mala experiencia al momento de visitar el complejo.

Pregunta 13.- Cómo calificaría al paisaje?

Tabla 46-4: Calificación del paisaje

Opciones	Frecuencia	%
Muy Buena	318	84%
Buena	42	11%
Regular	19	5%
Mala		
Muy Mala		
Total	378	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción al cliente, 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

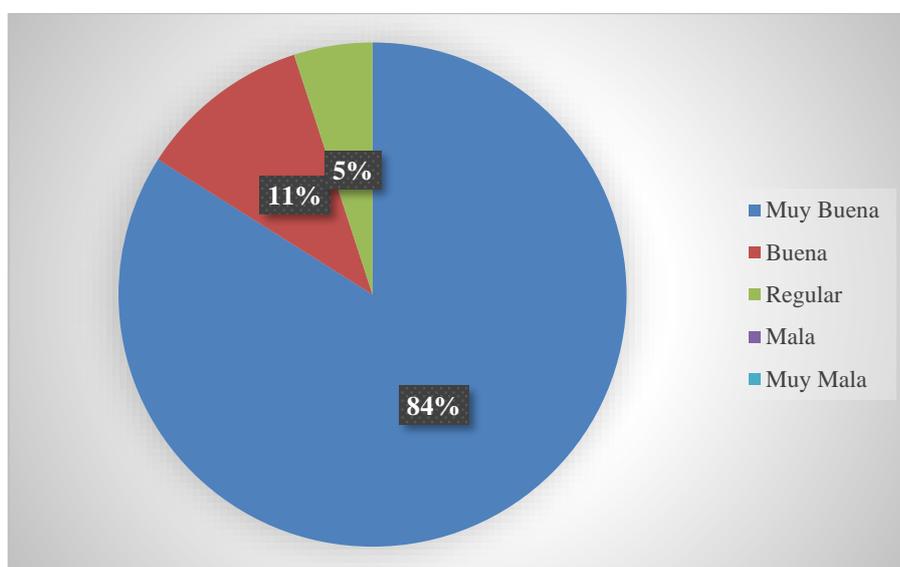


Ilustración 46-4: Calificación del paisaje

Fuente: Encuesta de satisfacción al cliente, 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

El entorno que rodea un lugar y proyecta una vista maravillosa compactando con el lugar turístico es sustancial en actividades relacionadas con el turismo porque brinda una agradable sensación y vista maravilla. Del 100% de los encuestados el 84% de las personas considera que la vista del paisaje que acompaña al complejo es muy buena, el 11% lo considera como buena y apenas el 5% califica como regular. La vista del paisaje desde el complejo turístico brinda un entorno magnífico para la mayoría de las personas, acompañado de aire puro y las melodías propias de un paisaje natural.

Pregunta 14.- Cómo calificaría su satisfacción como turista del servicio al venir al complejo termal?

Tabla 47-4: Satisfacción del cliente

Opciones	Frecuencia	%
Muy Buena	277	73%
Buena	81	21%
Regular	20	6%
Mala		
Muy Mala		
Total	378	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción al cliente, 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022.

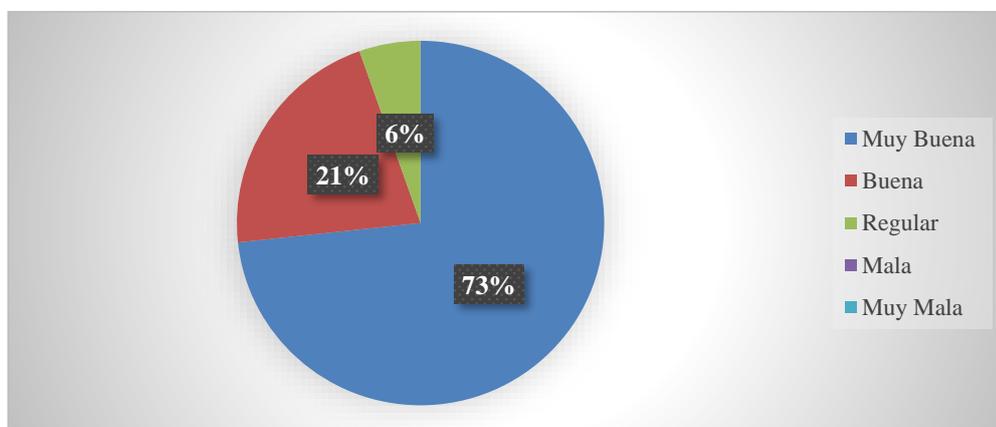


Ilustración 47-4: Satisfacción del cliente

Fuente: Encuesta de satisfacción al cliente, 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

La satisfacción al cliente es uno de los parámetros prioritarios a evaluar para determinar si se cumplen las expectativas que tenía en referencia al servicio ofertado, con lo cual se puede fidelizar al cliente. De los encuestados en este parámetro, el 73% atribuye una calificación de muy buena, el 21% su satisfacción es buena y solo para el 6% es regular. Por lo que se deduce, un gran nivel de turistas satisfechos con el servicio y la atención ofertada en el complejo, cumplen con sus expectativas, aunque se debería poner mayor atención a este resultado ya que existe un importante porcentaje que considera que es regular su satisfacción.

4.3. Discusión de resultados

Mediante la aplicación de las encuestas dirigidas al personal administrativo del complejo, se recolectó valiosa información y se pudo identificar que, los directivos del complejo realizan la planificación en base al presupuesto asignado. Los planes que se utilizan en la organización son a largo plazo (10 años), es evidente el desconocimiento de la información elemental de la empresa puesto que, la mitad de los empleados ignoran la existencia de los planes escritos. Además, se determinó que únicamente existe un solo nivel de estructura organizacional interna, por lo que resulta necesaria la elaboración de un diseño organizacional adaptado a las necesidades del complejo turístico.

El complejo turístico Termales Santa Catalina no cuenta con un organigrama, ni manual de funciones, por lo que, resulta necesario el desarrollo de un organigrama estructural de la empresa de manera que permita visualizar cómo se encuentra departamentalizado, la jerarquía de mando con la que se maneja la organización, el mismo que debe ser complementado con un manual de funciones donde se describen las actividades que se deben cumplir cada colaborador en su puesto de trabajo, el perfil requerido para el cargo, etc.

La filosofía empresarial contempla la misión, visión y los valores por los cuales se caracteriza una institución, además marca la ética profesional con la cual se rige el personal interno de cada organización. En los hallazgos obtenidos se determina que los directivos ignoran la misión, visión y los valores establecidos en el complejo turístico los mismos que se encuentran recopilados en el documento del reglamento interno de la institución, pero no son visibilizados.

De acuerdo con la información recabada y analizada, el diseño de la organización propuesto debe estandarizar todos los procesos y fases que intervienen en el funcionamiento del complejo, con el propósito de que la gestión administrativa se realice de forma más efectiva, mediante la optimización de los recursos disponibles.

Se presentaron limitaciones para la recolección de datos primarios, específicamente con el personal vinculado al complejo ya que la población era mínima, adicionalmente, no se contó con la participación de un colaborador, por lo tanto, en algunas preguntas los resultados no eran determinantes.

Entre los hallazgos encontrados en la presente investigación, se generan diversas alternativas para futuras investigaciones enfocadas en evaluar la efectividad y asertividad del diseño organizacional propuesto a mediano plazo, además de evaluar el efecto e influencia de la propuesta en la gestión administrativa del complejo.

CAPÍTULO V

5. MARCO PROPOSITIVO

5.1. Título de la propuesta

Diseño Organizacional del Complejo Turístico Termales Santa Catalina, Ubicada en la Parroquia de Papallacta, Cantón Quijos, Provincia Napo.

5.1.1. Información del complejo

5.1.1.1. Antecedentes

La parroquia Papallacta es considerada un potencial turístico por su flora, fauna, los sitios y complejos turísticos de aguas termales que contienen un alto porcentaje de sulfato, cloruro, sodio, calcio y rastros de magnesio, las cuales son ideales para la relajación y el estrés.

La construcción del Complejo Turístico Termales Santa Catalina empezó en 1957 mediante mingas realizadas por los pobladores, para 1961 solicitan ayuda económica del concejo de Quijos para realizar los diferentes trabajos de construcción de las piscinas y de una acequia que conduciría el agua termal a las piscinas, para 1965 se notifica al consejo de quijos la finalización de los trabajos, en 1997 el municipio concluye la construcción del complejo y para 1998 ya se encontraba a servicio de la ciudadanía y de los turistas, a través de los años se han realizado adecuaciones y ampliaciones para brindar un servicio de calidad. El nombre de “Complejo Santa Catalina”, lo toma en honor a la Virgen de Santa Catalina la cual es considerada la patrona de la parroquia de Papallacta.

El complejo fue creado con una visión de fortalecer el turismo en el Cantón, además de generar ingresos económicos en la parroquia para que fueran invertidos en el mejoramiento y avance parroquial. El complejo actualmente consta de 5 piscinas; una piscina semi olímpica para que las personas puedan practicar la natación, una piscina rectangular que se encuentra adaptada para los niños y personas de la tercera edad, dos redondas y una piscina polar para baños de contraste, cuenta con hidromasaje, sauna, también presta el servicio de restaurante, parqueadero y demás lugares de recreación y diversión.

5.1.1.2. *Datos Generales de la organización*

Nombre general del complejo: Complejo Turístico Termales Santa Catalina

Dirección: Papallacta, Rubén Cevallos S/N, barrio el Rosal

Teléfono: 062885048

Actividad Económica: servicio de recreación, alimentación y asistencia a los turistas

Temporada de operación: Todo el año

Horario de atención al público:

- **Lunes a viernes:** de 8:00 am a 17:00 pm
- **Sábados y Domingo:** de 6:00 am a 18:00 pm

Capacidad

- Capacidad de total aforo de turistas: 1000
- Capacidad total de aforo de restaurante: 50

5.1.2. *Filosofía actual del complejo*

5.1.2.1. *Misión*

Brindar servicios de recreación, alimentación y esparcimiento en donde se cumplan las necesidades y expectativas de nuestros visitantes mediante un uso de calidad brindado por nuestros colaboradores.

5.1.2.2. *Visión*

Ser una de las alternativas más atractivas ante él ante las opciones turísticas de mejor nivel de la parroquia de Papallacta, obteniendo un liderazgo claro él nos emprendimientos termales por calidad, eficiencia y atención al público.

5.1.2.3. *Valores institucionales*

- Respeto
- Honradez
- Amabilidad
- compromiso
- Calidad
- Servicio

5.1.3. Localización

La localización donde se encuentra ubicado el Complejo Turístico Termales Santa Catalina, es en el centro de la parroquia de Papallacta al frente del Gobierno Descentralizado Autónomo de Papallacta.

5.1.3.1. Macro Localización

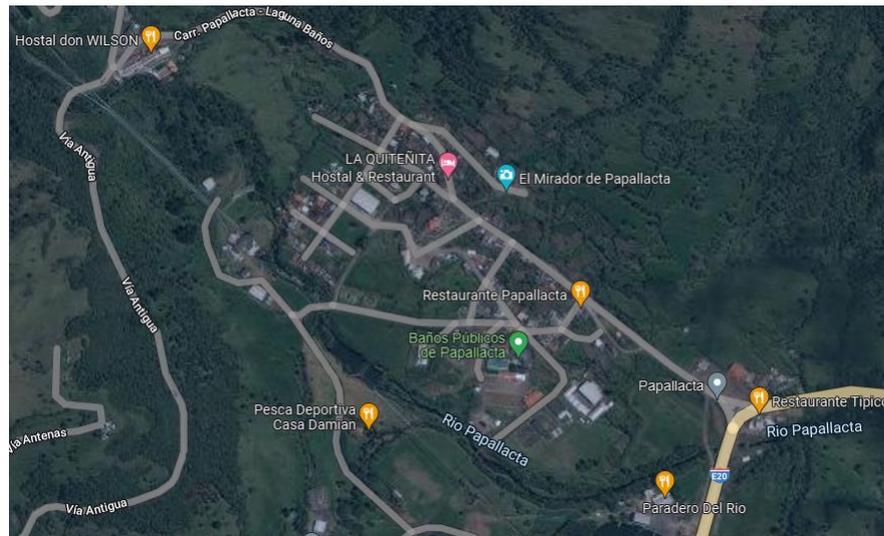


Ilustración 1-5: Macro localización Termales Santa Catalina

Fuente: Google Maps 2022.

5.1.3.2. Micro Localización

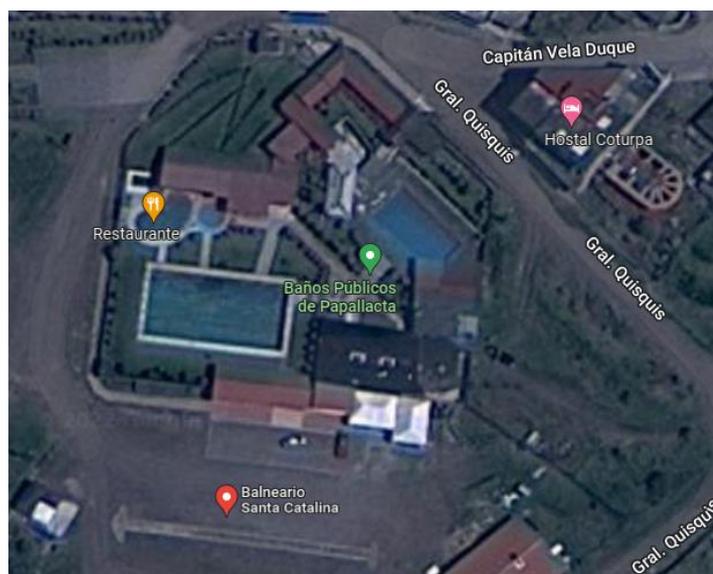


Ilustración 2-5: Micro localización Termales Santa Catalinas

Fuente: Google Maps2022.

5.1.4. Análisis situacional

5.1.4.1. Análisis interno

En el análisis interno del complejo turístico termal santa catalina se identificó las siguientes fortaleza y debilidades que se encuentran presentes en la institución:

Tabla 1-5: Análisis Interno

ANALISIS INTERO	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none">● La infraestructura actual del complejo se encuentra en óptimas condiciones.● Cuenta con nuevas instalaciones como vestidores y baños● Los precios para entrar al complejo son accesibles para todo publico● La filosofía empresarial está definida en la visión, misión y valores corporativos.● El personal cuenta con las capacidades óptimas para dar un buen servicio al cliente.● Posee un reglamento interno de políticas de comportamiento para los empleados operativos.● Se realiza un monitoreo de la satisfacción al cliente.	<ul style="list-style-type: none">● No existe un organigrama estructural y funcional donde se refleje la línea de mando.● Ausencia de manuales de procesos donde se plasme el proceso de las actividades a realizar en el complejo● El personal y sus directivos desconocen la filosofía empresarial del complejo.● Los planes para ejecutarse no se encuentran por escrito● Falta de una evaluación periódica para evaluar el desempleo del personal y su rendimiento.● Publicidad realizada solo por una red social, la cual es Facebook.● Los procesos administrativos ejecutados son de forma empírica.

Fuente: Complejo turístico Termales Santa Catalina, 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022.

5.1.4.2. *Análisis externo*

Al realizar el análisis correspondiente se identificó las siguientes amenazas y oportunidades del complejo turístico termal santa catalina, estas son:

Tabla 2-5: Análisis externo

ANALISIS EXTERNO	
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none">● La ubicación geográfica del complejo se encuentra de forma estratégica.● Aumento de la demanda para el sector turístico dedicado a las aguas termales● Con el avance de la tecnología se abren diversas formas de realizar publicidad para dar a conocer al complejo.● Alianzas estratégicas con instituciones públicas que le permita al complejo dar a conocer sus servicios● Lograr la lealtad del cliente a través de la estrategia de marketing● Implementación de servicios complementarios que se enfoque en satisfacer la necesidad del cliente a través de una inversión● Plataformas en redes sociales gratuitas amentado la presencia digital de las empresas en el mundo.	<ul style="list-style-type: none">● Los centros turísticos dedicados a la misma actividad económica poseen ventajas competitivas definidas lo que les permite mantener su cuota de mercado.● Cambios de las políticas económicas que afecten el presupuesto del complejo.● Influencia negativa de Factores climáticos que limiten el servicio del complejo● Baja de la demanda por preferir los servicios de la competencia.● Aumento del nivel de personas contagiadas del Covid-19● La competencia desleal de empresas dedicadas al mismo sector de actividades económicas● Cambio de las expectativas de los clientes para satisfacer sus necesidades.

Fuente: Complejo turístico Termales Santa Catalina, 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

5.1.5. *Matriz de evaluación de factores interno y externos*

Existen dos herramientas de evaluación que permite definir estrategias acordes con el contexto actual, para su realización se necesita de la herramienta FODA, la cual permite que se realice un análisis de cada parámetro de acuerdo con el criterio del examinador.

5.1.5.1. Matriz de evaluación de factores Internos

Esta herramienta nos permite evaluar las fortalezas y debilidades de una empresa, para lo cual se debe conocer cada parámetro y su nivel de influencia en la organización, para lo cual se utiliza la siguiente calificación:

Tabla 3-5: Escala de evaluación de factores internos

Escala	Condición
4	Fortaleza importante
3	Fortaleza menor
2	Debilidad menor
1	Debilidad mayor

Fuente: Milagros Ruiz Barroeta, 2022

Realizado por: Manitio, Marfa, 2022.

Se asigna a cada parámetro un peso entre 0 a 1, de acuerdo con el factor que más influencia representa en el complejo, bajo el criterio del examinador

Tabla 4-5: Matriz de evaluación de factores Internos

Código	Factores claves de éxito	Peso	Calificación	Valor ponderado
FORTALEZAS				
F-1	La infraestructura actual del complejo se encuentra en óptimas condiciones.	0.09	3	0.27
F-2	Cuenta con nuevas instalaciones como vestidores y baños	0.09	3	0.27
F-3	Los precios para entrar al complejo son accesibles para todo público	0.06	4	0.24
F-4	La filosofía empresarial está definida en la visión, misión y valores corporativos.	0.05	3	0.15
F-5	El personal cuenta con las capacidades óptimas para dar un buen servicio al cliente.	0.08	4	0.32
F-6	Posee un reglamento interno de políticas de comportamiento para los empleados operativos	0.05	3	0.15
F-7	Se realiza un monitoreo de la satisfacción al cliente.	0.09	4	0.36
DEBILIDADES				
D-1	No existe un organigrama estructural y funcional donde se refleje la línea de mando.	0.13	1	0.13
D-2	Ausencia de manuales de procesos donde se plasme el proceso de las actividades a realizar en el complejo	0.1	1	0.1

D-3	El personal y sus directivos desconocen la filosofía empresarial del complejo.	0.05	2	0.1
D-4	Los planes para ejecutarse no se encuentran por escrito	0.06	1	0.06
D-5	Falta de una evaluación periódica para evaluar el desempeño del personal y su rendimiento.	0.07	2	0.14
D-6	Publicidad realizada solo por una red social, la cual es Facebook.	0.03	2	0.06
D-7	Los procesos administrativos ejecutados son de forma empírica.	0.05	1	0.05
TOTAL		1		2.4

Fuente: Complejo turístico Termales Santa Catalina, 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

El resultado obtenido en la sumatoria de la ponderación de fortalezas y debilidades del complejo turístico termales Santa Catalina a través de la matriz de evaluación de factores internos es de 2.4, lo que indica que el complejo es débil en el factor interno por tanto necesita que realicen estrategias de mejora en su estructura lo que le permitirá contrarrestar las debilidades y transformarlas en fortalezas que ayuden al crecimiento del complejo.

5.1.5.2. *Matriz de Evaluación de factores Externos*

Esta herramienta evalúa la información política, social, económica, cultural y legal que afectan a la empresa a través de las oportunidades y amenazas identificadas, se utiliza la siguiente calificación:

Tabla 5-5: Escala de evaluación de factores externos

Escala	Condición
4	Oportunidad mayor
3	Oportunidad menor
2	Amenaza menor
1	Amenaza mayor

Fuente: Milagros Ruiz Barroeta, 2022

Realizado por: Manitio, María, 2022

Se asigna a cada parámetro un peso entre 0 a 1, tomando en cuenta el factor que mayor influencia representa para el desarrollo de la empresa.

Tabla 6-5: Matriz de Evaluación de factores Externos

Código	Factores Claves De Éxito	Peso	Calificación	Valor Ponderado
OPORTUNIDADES				
O-1	La ubicación geográfica del complejo se encuentra de forma estratégica.	0.04	3	0.12
O-2	Aumento de la demanda para el sector turístico dedicado a las aguas termales	0.06	4	0.24
O-3	Con el avance de la tecnología se abren diversas formas de realizar publicidad para dar a conocer al complejo.	0.06	3	0.18
O-4	Alianzas estratégicas con instituciones públicas que le permita al complejo dar a conocer sus servicios	0.07	4	0.28
O-5	Lograr la lealtad del cliente a través de la estrategia de marketing	0.09	4	0.36
O-6	Implementación de servicios complementarios que se enfoque en satisfacer la necesidad del cliente a través de una inversión	0.1	4	0.4
O-7	Plataformas en redes sociales gratuitas han aumentado la presencia digital de las empresas en el mundo.	0.08	4	0.32
AMENAZAS				
A-1	Los centros turísticos dedicados a la misma actividad económica poseen ventajas competitivas definidas lo que les permite mantener su cuota de mercado.	0.09	1	0.09
A-2	Cambios de las políticas económicas que afecten el presupuesto del complejo.	0.11	1	0.11
A-3	Influencia negativa de Factores climáticos que limiten el servicio del complejo	0.04	2	0.08
A-4	Baja de la demanda por preferir los servicios de la competencia.	0.06	2	0.12
A-5	Aumento del nivel de personas contagiadas del Covid-19	0.07	1	0.07
A-6	La competencia desleal de empresas dedicadas al mismo sector de actividades económicas	0.05	2	0.1
A-7	Cambio de las expectativas de los clientes para satisfacer sus necesidades.	0.08	2	0.16
TOTAL		1		2.63

Fuente: Complejo turístico Termales Santa Catalina. 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

El resultado obtenido al aplicar la matriz de evaluación de factores externos en la sumatoria de la ponderación es de 2.63, demostrando que existen las oportunidades necesarias para que la empresa pueda aprovechar y hacer frente a las amenazas las cuales tiene que transformarlas en oportunidades que ayuden a la rentabilidad del complejo.

5.1.6. Dimensiones del diseño organizacional

5.1.6.1. Dimensiones estructurales

Formalización: El presente diseño organizacional elaborado contará con documentación como: manual de funciones donde se encuentra descrito las actividades y características que debe cumplir una persona para ocupar dichas áreas, un reglamento interno para el personal operativo y administrativo que presta su servicio en el establecimiento.

Especialización: Con la implementación del organigrama funcional y mediante el establecimiento del manual de funciones se asignará a cada uno de los empleados las funciones específicas del cargo, de manera que se ubique de acuerdo con su desempeño. Los empleados realizarán varias tareas vinculadas al cargo, por lo tanto, la especialización será baja.

Jerarquía de autoridad: en este parámetro los empleados deben reportar cualquier incidente o necesidad a su jefe inmediato, es decir, ante cualquier situación el nivel operativo funcional informará al nivel medio (Administrador) y finalmente al nivel directivo conformado por la presidente y vocales del Gad parroquial. En cuanto al tramo de control es bajo, por consiguiente, la jerarquía será alta.

Complejidad: hace referencia a la cantidad de variables estructurales que tiene la empresa. En función del organigrama que se implementará, la complejidad será de 3 tipos:

- **Vertical:** conformada por tres niveles jerárquicos, tales como: nivel operativo funcional, nivel medio y nivel directivo.
- **Horizontal:** conformado por cuatro unidades en el nivel operativo funcional, entre ellas tenemos: el área Administrativa- Financiera, el área de operaciones, comercialización y asistencia técnica.
- **Espacial:** La empresa cuenta únicamente con una unidad, ubicada en la parroquia de Papallacta, Cantón Quijos, Provincia Napo

Centralización: La organización es centralizada puesto que, la toma de decisiones la realizan los altos mandos de la organización, no obstante, se considera las opiniones de los empleados ya que, son ellos los que conocen las necesidades y actividades que se deben cubrir en el complejo.

Profesionalismo: Para el nivel medio y el nivel operativo funcional (personal de las áreas), se contará con profesionales con títulos de tercer nivel y experiencia necesaria para el cargo.

Razones de personal:

Tabla 7-5: Referencia de Personal

Nivel	N° de empleados	Razón de personal
Directivo	5	0,50
Medio	1	0,10
Operativo funcional	4	0,40
Total	10	1

Fuente: Complejo turístico Termales Santa catalina, 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022.

En función al diseño organizacional, se propone tener una departamentalización mejor entendida y diseñada para una buena administración, y es por ello por lo que los empleados son asignados de tal manera que puedan desarrollar todas sus habilidades en pro de la empresa.

5.1.6.2. *Dimensiones contextuales*

Tamaño: el complejo turístico Termales Santa Catalina se conformará de 10 colaboradores, que se encuentran distribuidos de la siguiente manera: 5 Miembros del Gad Parroquial, 1 Administrador y 4 Empleados operativos, los mismo que cumplirán con las actividades necesarias para el buen funcionamiento de la empresa. Por el número de empleados, se enmarca como una empresa pequeña.

Tecnología organizacional: la tecnología utilizada en el complejo turísticos se centra en los equipos de sauna e hidromasaje, los mismos que son de alta calidad y durabilidad; el uso del sistema S.M.A.U, un software de facturación, el cual permite el control de los ingresos de la empresa y el uso de las redes sociales para el desarrollo de las campañas publicitarias.

Ambiente externo: Como ya se detalló de forma minuciosa en la matriz FODA, se hará una breve revisión del entorno. El ambiente externo se torna favorable puesto que, existe una gran demanda en este tipo de turismo terapéutico y a la vez gracias a los avances tecnológicos y forma especial las redes sociales se logrará una mayor visibilidad de nuestros servicios al público objetivo.

Objetivos y estrategias de la organización: el complejo turístico Termales Santa Catalina se plantea los siguientes objetivos:

- Brindar servicios de alta calidad a los clientes en el área de turismo terapéutico, alimentación y recreación, con personal especializado.
- Satisfacer las necesidades de los clientes nacionales y extranjeros y, al mismo tiempo, dinamizar la economía de la empresa y desarrollo local.

Por lo tanto, el diseño organizacional de la empresa será el vehículo mediante el cual se establece la estrategia de la empresa, constituyéndose como una actividad clave para establecer un marco de referencia a través del cual la organización atenderá a sus clientes e interrelaciona con el mercado.

Cultura organizacional

El complejo turístico estará conformado por un grupo de personas, los mismos que aplicarán los siguientes valores: honestidad, compromiso, calidad, servicio, transparencia y lealtad, estos se constituyen como principios corporativos.

5.1.7. Nueva filosofía de la empresa

5.1.7.1. Misión

Para redactar la misión del complejo se responde las cuatro preguntas claves direccionadas a la razón de ser la organización:

Tabla 8-5: Preguntas claves para el desarrollo de la misión

Preguntas claves	
Quiénes somos	Termales Santa Catalina, es una organización dedicada a brindar servicios de termalismo, alimentación y recreación.
Que buscamos	Brindar a nuestros clientes un servicio de calidad en las piscinas de aguas termales y en la alimentación, contando con personal capacitado y apto para brindar el servicio al cliente.
Por qué lo hacemos	Para satisfacer las necesidades de nuestros clientes además de influir en el desarrollo económico y social de la parroquia
Para quienes trabajamos	Para turistas nacionales y extranjeros

Fuente: Complejo turístico Termales Santa catalina2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

Misión

Somos un complejo turístico municipal que brinda servicios recreacionales y de salud a través de piscinas de agua termal y demás instalaciones sostenibles, fortalecidos en principios y valores propios, así como también dando a conocer la belleza natural y Construida de Papallacta.

5.1.7.2. Visión

Para la redacción de la visión del complejo turístico se procedió a responder las preguntas claves que direccionan lo que sea ser una empresa a futuro:

Tabla 9-5: Preguntas claves para el desarrollo de la visión

Preguntas claves	
Cuál es la imagen deseada	Ser un complejo turístico reconocido como uno de los mejores lugares turísticos a nivel provincial y nacional.
Como seremos en el futuro	Contaremos con ampliación, servicios complementarios y productos turísticos basados en las necesidades de nuestros clientes, alineados a un desarrollo sostenible.
Que haremos en el futuro	Satisfacer las necesidades de nuestros clientes y contribuir al desarrollo turístico sostenible de la parroquia.

Fuente: Complejo turístico Termales Santa catalina, 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

Visión

Para el 2027 ser un complejo turístico termal reconocido como uno de los mejores en su género a nivel provincial y nacional, por su organización, por sus servicios y productos de recreación y salud, satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes y contribuyendo al desarrollo económico y turístico sostenible de la parroquia.

5.1.8. Normativa ética

5.1.8.1. Valores corporativos.

Los valores corporativos plasmados a continuación son los que caracteriza al complejo turístico:

Tabla 10-5: Valores corporativos de la empresa

Valores	Descripción
Respeto	Es la acción de reconocimiento y aprecio hacia otra personal del complejo.
Honradez	Acción de valorar la verdad y respetar a las demás personas.
Amabilidad	Comportamiento complaciente y corteses hacia las demás personas.
Confianza	Construir una relación dinámica y fluida con las personas internas y externas del complejo.
Responsabilidad	Tener conciencia de las decisiones tomadas en la gestión empresarial del complejo.
Trabajo en equipo	Grupo de personas que se interrelacionan y realizan esfuerzo integrados para cumplir objetivos y metas.

Fuente: Complejo turístico Termales Santa catalina.2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022.

5.1.8.2. Principios corporativos.

Los principios corporativos en la siguiente tabla son un grupo de creencias que sirven como guía para la cultura organizacional del complejo:

Tabla 11-5: Principios corporativos de la empresa

Principios	Descripción
Honestidad	Acción de ser personas rectas con pensamientos de justicia que predominen su forma de ser.
Compromiso	Es la acción de realizar acuerdos éticos que ayuden al desarrollo profesional y personal.
Calidad	Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestro cliente.
Servicio	Es la acción de dar asistencia a una persona con la ayuda de materiales.
Transparencia	Ser una persona responsable y sincera que no tiene secretos.
Lealtad	Es la fidelidad y respeto que muestra hacia una persona o empresa.

Fuente: Complejo turístico Termales Santa catalina, 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

5.1.9. Diseño organizacional

5.1.9.1. Organigrama estructural.

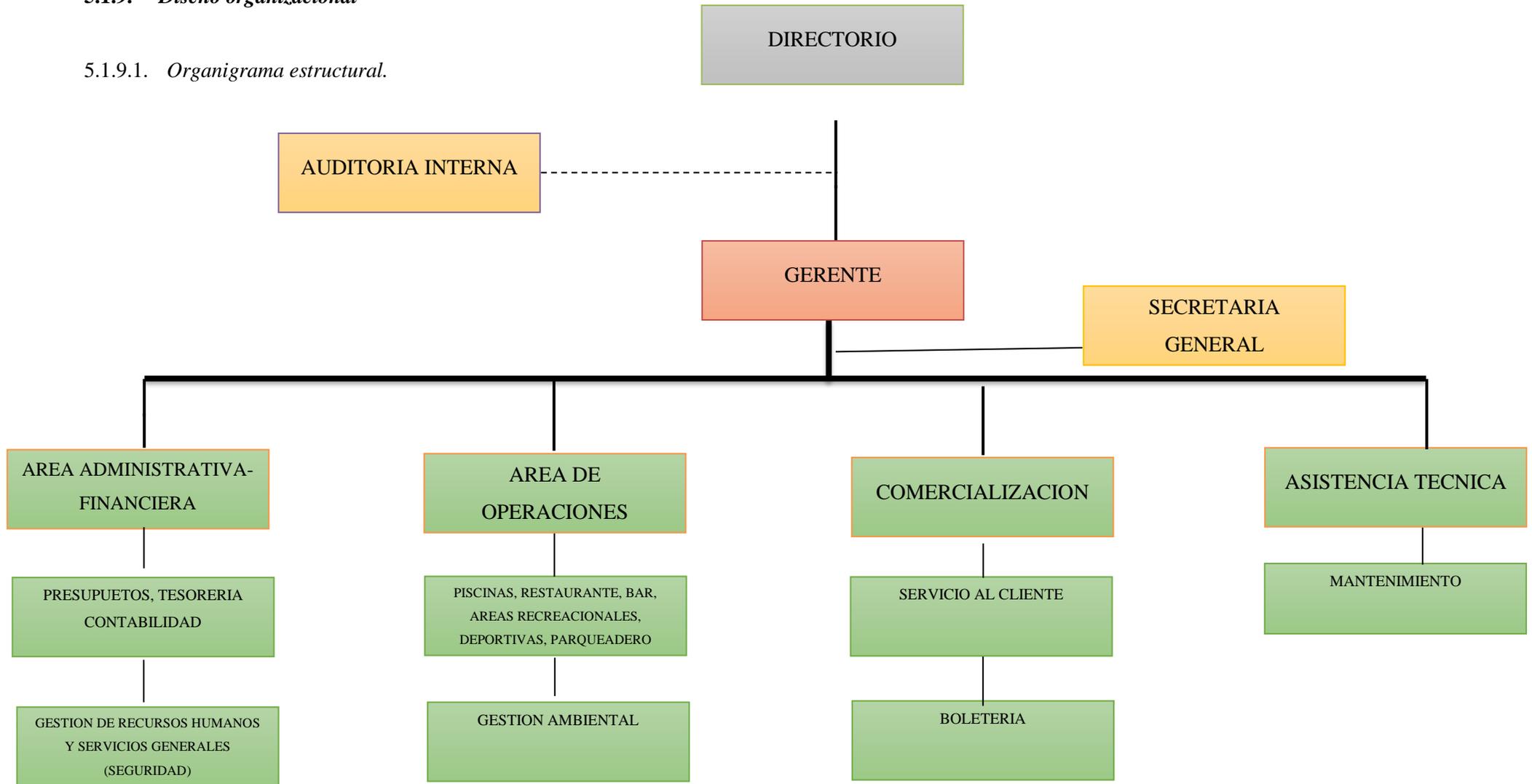


Ilustración 3-5: Organigrama estructural propuesto

5.1.9.2. Organigrama de la posición del personal.

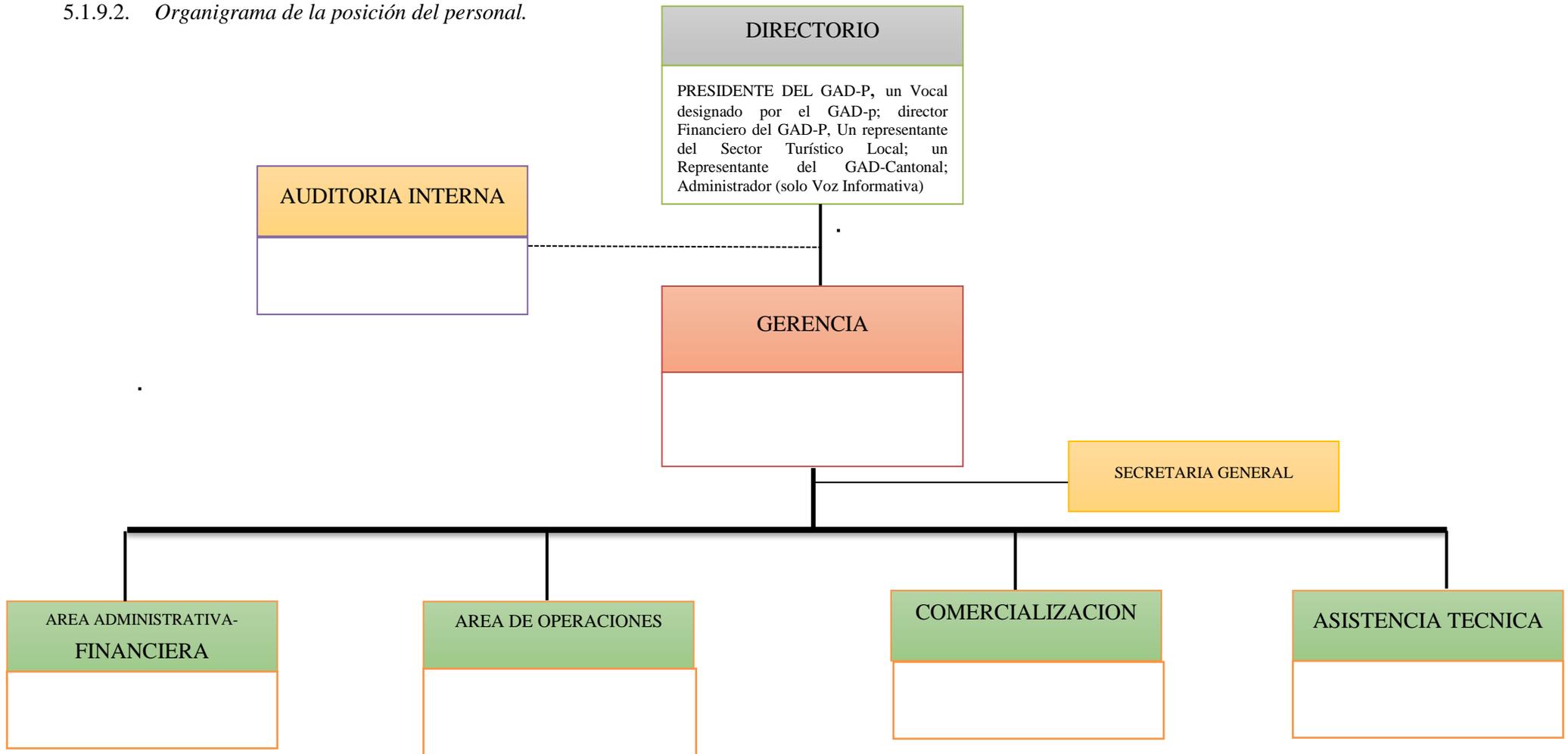


Ilustración 4-5: Organigrama de la posición del personal propuesto

Fuente: Complejo turístico Termales Santa catalina, 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

5.1.9.3. Organigrama funcional.

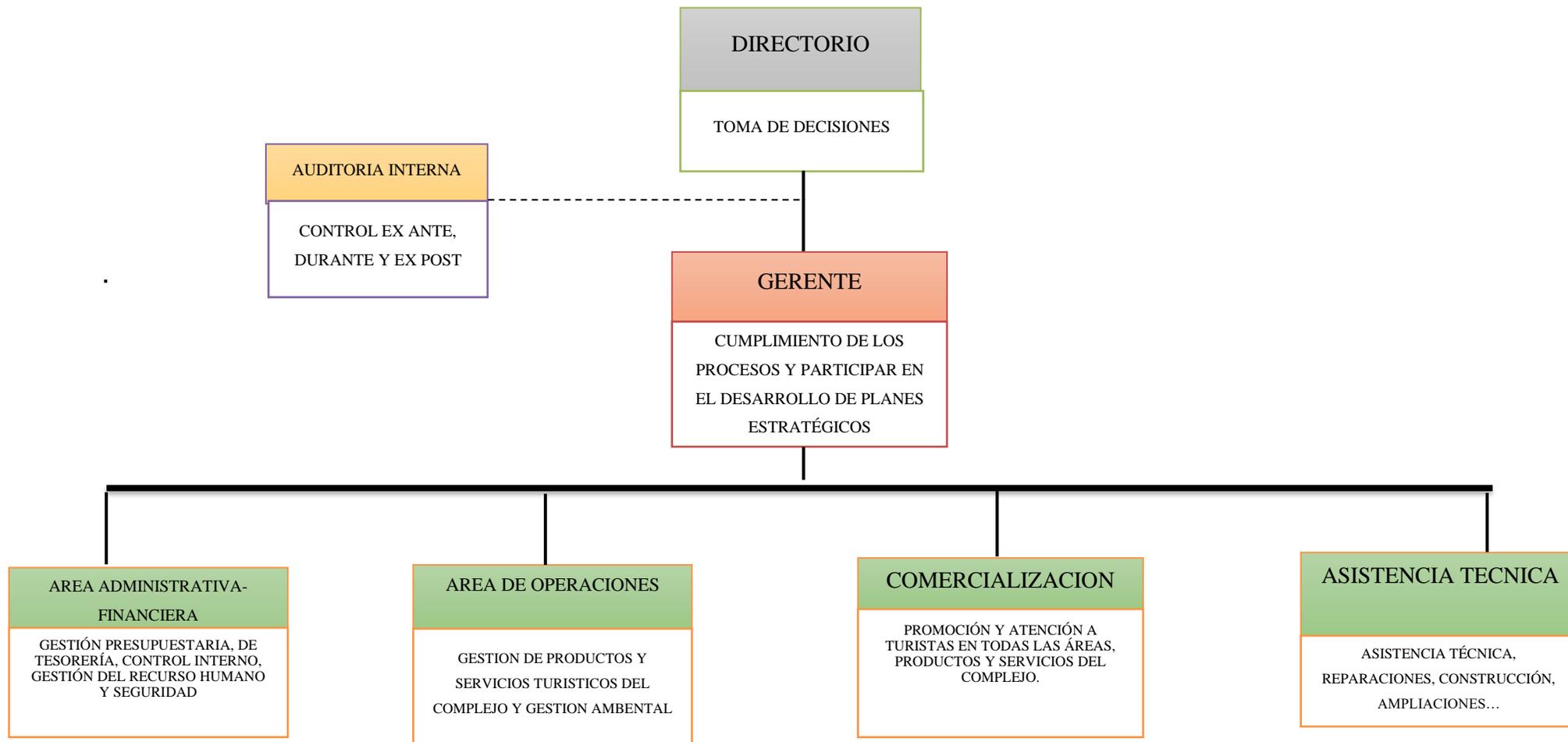


Ilustración 5-5: Organigrama funcional propuesta

Fuente: Complejo turístico Termales Santa catalina, 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

5.1.10. Manual de funciones

Tabla 12-5: Manual de funciones nivel alto – Directorio

DESCRIPCIÓN Y ESPECIFICACIÓN DEL CARGO			
1.- Descripción del Cargo			
1.1 Identificación			
Nombre del Puesto	DIRECTORIO	Cód.:	1
Cargo del jefe Inmediato	JUNTA PARROQUIAL		
Cargos bajo su Responsabilidad	SI	Nivel	Administrativo
1.2 Naturaleza del Cargo			
Integración del directorio para la administración del Complejo Turístico en representación de la Junta parroquial y demás actores referidos en el organigrama			
1.3.- Funciones			
1.- Conocer o establecer los Objetivos del Complejo Turístico Parroquial. 2.- Aprobar y controlar la estrategia. 3.- Dirigir al Gerente General, lo que implica nombrarlo, dirigirlo, evaluarlo, removerlo y reemplazarlo según corresponda. 4.- Revisar y aprobar políticas. 5.- Velar por la integridad de los sistemas de contabilidad y estados financieros de la sociedad. 6.- Aprobar y controlar el presupuesto y gestionar su aprobación y ejecución en la Junta parroquial. 7.- Monitorear auditorías internas y externas. 8.- Asesorar al gerente general con su visión y conocimiento del giro de negocio. 9.- Aportar la perspectiva de largo plazo y asegurar que las decisiones de corto plazo no comprometan la generación de valor en el futuro. 10.- Identificar y gestionar los riesgos estratégicos del Complejo Turístico Parroquial. 11.- Supervisar inversiones, adquisiciones e ingresos. 12.- Prever, auditar y resolver los posibles conflictos de intereses. 13.- Proteger activos esenciales como valores, procesos específicos, rutinas, relaciones, marca y reputación corporativa. 14.- Conocer las posiciones y expectativas de otros grupos de interés (Trabajadores, clientes, proveedores, reguladores, comunidad, prensa, mundo político, etc.) 15.- Velar por las buenas prácticas de gobierno corporativo. 16.- Velar por los intereses de todos los accionistas o dueños. 17. Otras que le delegue la Junta parroquial.			
1.4.- Supervisión			
Supervisa A		Es Supervisado Por	
Gerente		Junta Parroquial	
1.5.- Condiciones de Trabajo			
Horario de Trabajo	Reuniones previas convocatoria		
2.- Especificaciones del Cargo			
2.2.- Requisitos Personales			
Competencias Laborales	Liderazgo Capacidad de observación Actitud Positiva Mente Analítica Iniciativa Responsabilidades		

Realizado por: Manitio, María, 2022

Tabla 13-5: Manual de funciones nivel de medio – Gerente

DESCRIPCIÓN Y ESPECIFICACIÓN DEL CARGO			
1.- Descripción del Cargo			
1.1 Identificación			
Nombre del Puesto	GERENTE	Cód.:	2
Cargo del jefe Inmediato	DIRECTORIO		
Cargos bajo su Responsabilidad	Si	Nivel	Administrativo
1.2 Naturaleza del Cargo			
Verificar el cumplimiento de los procesos y participar en el desarrollo de planes estratégicos para el complejo.			
1.3.- Funciones			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Informar al directorio de los movimientos y resultados financiero y demás temas relacionados con el manejo del complejo turístico 2. Coordinar con el GAD-Parroquial, las actividades y trámites que disponga el Directorio para la gestión del Complejo turístico 3. Presentar la planificación estratégica que incluya el plan de gestión ambiental del complejo turístico para aprobación del Directorio 4. Presentar al Directorio para su aprobación el presupuesto anual y el informe de ejecución presupuestaria. 5. Asegurar el control y seguimiento sobre los procesos del complejo turístico. 6. Evaluar y seleccionar proveedores de servicios al complejo turístico asegurando el cumplimiento de los acuerdos. 7. Supervisar el cumplimiento de la política de la empresa y de las funciones del personal a su cargo. 8. Administrar los procesos de seguridad e higiene, sistema de protección de los colaboradores. 9. Mantener en custodia y de forma ordenada el archivo documentario del complejo turístico. 10. Coordinar la atención y uso de los productos y servicios del complejo turístico. 11. Administrar y controlar el manejo de inventarios, fondos fijos y recursos presupuestarios del complejo turístico. 12. Supervisar el cumplimiento de las obligaciones económicas del complejo turístico. 13. Crear mecanismos de control interno para el manejo del área financiera y caja del complejo turístico 14. Responsable de los procesos de convocación, preselección, inducción y salida del personal de la empresa. 15. Administrar los procesos del control y evaluación del personal, capacitaciones, control de legajos personales y control sanitario del personal 16. Consolidar, verificar y realizar los requerimientos de todas las áreas. 17. Administrar la relación de insumos y realizar reposiciones. 			
1.4.- Supervisión			
Supervisa A		Es Supervisado Por	
Coordinadores de Áreas		Directorio	
1.5.- Condiciones de Trabajo			
Horario de Trabajo	Lunes – viernes de 8:00 am 17:00h pm Sábados – Domingo de 6:00 h am a 18:00 h pm		
2.- Especificaciones del Cargo			
2.1.- Requisitos Generales			
Estudios	Licenciado en Administrador de Empresas		
Experiencia	1 a 2 años		
Cursos Complementarios	Cursos de Marketing Cursos de Excel		
2.2.- Requisitos Personales			
Competencias Laborales	Honestidad Capacidad de observación Mente Analítica Iniciativa Responsabilidad		

Realizado por: Manitio, María, 2022

Tabla 14-5: Manual de funciones – Coordinador Administrativo Financiero

DESCRIPCIÓN Y ESPECIFICACIÓN DEL CARGO			
1.- Descripción del Cargo			
1.1 Identificación			
Nombre del Puesto	Coordinador Administrativo Financiero	Cód.:	3
Cargo del jefe Inmediato	Gerente		
Cargos bajo su Responsabilidad	Si	Nivel	Administrativo
1.2 Naturaleza del Cargo			
Gestionar el área administrativa y contable financiera del Complejo Turístico			
1.3.- Funciones			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Motivación y coordinación del equipo de personas bajo su supervisión 2. Preparar justificativos para selección y contratación de personal 3. Control del desempeño del personal 4. Control del flujo de efectivo 5. Control riguroso del efectivo de la compañía. Fuentes y empleos, así como de cobros / pagos, con presupuestos provisionales rigurosos. 6. Análisis de inversiones 7. Asegurar la adecuada contabilización de todas las actividades, con una contabilidad rigurosa y perfectamente al día 8. Implantación de un sistema de contabilidad analítica de costes que permita el adecuado análisis económico – financiero y margen de contribución desde todas las actividades del Complejo turístico. 9. Análisis mensual tanto de la cuenta de resultados como de los balances. 10. Análisis de sensibilidad y recomendación sobre las distintas decisiones potenciales que se puedan plantear en el complejo turístico. 11. Elaboración de cuadro de mando económico – financiero. 12. Efectuar adecuado control interno 13. Asegurar el cumplimiento todas las obligaciones tributarias 14. Elaboración del presupuesto anual y su posterior control, actualización trimestral y seguimiento. 15. Seguimiento mensual de la evolución financiera del complejo turístico 16. Interlocutor habitual con bancos, asesores legales, vocales de la junta parroquial y Directorio y auditores. 17. Otras que le encargue la gerencia 			
1.4.- Supervisión			
Supervisa A		Es Supervisado Por	
Personal Operativo		Gerente	
1.5.- Condiciones de Trabajo			
Horario de Trabajo	Lunes – viernes de 8:00 am 17:00h pm Sábados – Domingo de 6:00 h am a 18:00 h pm		
2.- Especificaciones del Cargo			
2.1.- Requisitos Generales			
Estudios	Licenciado en Administrador de Empresas		
Experiencia	1 a 2 años		
Cursos Complementarios	Cursos de Marketing Cursos de Excel		
2.2.- Requisitos Personales			
Competencias Laborales	Honestidad Actitud Positiva Mente Analítica Responsabilidad		

Realizado por: Manitio, María, 2022

Tabla 15-5: Manual de funciones nivel operativo-Coordinador Comercial

DESCRIPCIÓN Y ESPECIFICACIÓN DEL CARGO			
1.- Descripción del Cargo			
1.1 Identificación			
Nombre del Puesto	Coordinador Comercial	Cód.:	4
Cargo del jefe Inmediato	Gerente		
Cargos bajo su Responsabilidad	Si	Nivel	Operativo
1.2 Naturaleza del Cargo			
Brindar una atención personalizada a los clientes, para que se sientan satisfechos con el servicio y promoción del complejo turístico			
1.3.- Funciones			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Planifica y organiza los programas de promoción y ventas de los productos y servicios del complejo turístico. 2. Fija precios, presupuestos de campañas de promoción, porcentajes de descuento... 3. Establece los métodos de venta de productos o servicios. 4. Dirige y gestiona al personal cuyas tareas tengan que ver con la venta y comercialización 5. Marca objetivos: tiene que asegurarse de que el equipo comercial y de ventas los cumpla adecuadamente. 6. Resolución de problemas de venta. 7. Elabora previsiones de venta junto con Gerencia y otras áreas del complejo turístico. 8. Efectúa encuestas de satisfacción de clientes 9. Atender la boletería 10. Otras que le delegue la gerencia 			
1.4.- Supervisión			
Supervisa A		Es Supervisado Por	
Personal a su cargo		Gerente	
1.5.- Condiciones de Trabajo			
Horario de Trabajo	Lunes – viernes de 8:00 am a 17:00h pm Sábados – Domingo de 8:00 h am a 17:00 h pm		
2.- Especificaciones del Cargo			
2.1.- Requisitos Generales			
Estudios	Cursos del manejo del sistema S.M.A.U		
Experiencia	1 a 2 años		
Cursos Complementarios	Capacitaciones en atención al cliente		
2.2.- Requisitos Personales			
Competencias Laborales	Honestidad Trabajo en Equipo Responsabilidad Actitud positiva		

Realizado por: Manitio, María, 2022

Tabla 16-5: Manual de funciones nivel operativo- Coordinador de Operaciones

DESCRIPCIÓN Y ESPECIFICACIÓN DEL CARGO			
1.- Descripción del Cargo			
1.1 Identificación			
Nombre del Puesto	Coordinador de Operaciones	Cód.:	5
Cargo del jefe Inmediato	Gerente		
Cargos bajo su Responsabilidad	Si	Nivel	Operativo
1.2 Naturaleza del Cargo			
Verificar que los procesos que intervienen en el funcionamiento eficaz del complejo se realizan de manera óptima.			
1.3.- Funciones			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Garantizar el adecuado funcionamiento de duchas, hidromasajes, sauna, piscinas, tobogán y demás instalaciones del complejo Turístico 2. Garantizar la limpieza de todas las instalaciones 3. Elabora plan anual de requerimiento para operación de las instalaciones del Complejo Turístico 4. Reporta a Área de Asistencia Técnica los daños, desperfectos o problemas de funcionamiento de las instalaciones 5. Coordina con el área administrativa financiera el plan de abastecimiento de alimentos para funcionamiento restaurante. 6. Coordina con el área administrativa y asistencia técnica la adquisición de insumos para mantenimiento y reparación de instalaciones. 7. Coordina el adecuado uso de parqueamientos e ingresos al complejo turístico. 8. Diseña la señalética e información al cliente para el uso y estadía en las instalaciones del complejo turístico 9. Reporta a seguridad daños causados por los turistas a las instalaciones 10. Elabora el plan de gestión ambiental del Complejo Turístico y una vez aprobado lo ejecuta 11. Otras que le asigne Gerencia 			
1.4.- Supervisión			
Supervisa A		Es Supervisado Por	
Personal a su cargo		Gerente	
1.5.- Condiciones de Trabajo			
Horario de Trabajo	Lunes – viernes de 8:00 am a 17:00h pm Sábados – Domingo de 8:00 h am a 17:00 h pm		
2.- Especificaciones del Cargo			
2.1.- Requisitos Generales			
Estudios	Licenciatura en Administración de Empresas		
Experiencia	1 año		
Cursos Complementarios	Curso en Dirección de Operaciones		
2.2.- Requisitos Personales			
Competencias Laborales	Analítico Honesto Trabajo en equipo Responsable		

Realizado por: Manitio, María, 2022

Tabla 17-5: Manual de funciones- Coordinador de asistencia técnica y mantenimiento

DESCRIPCIÓN Y ESPECIFICACIÓN DEL CARGO			
1.- Descripción del Cargo			
1.1 Identificación			
Nombre del Puesto	Coordinador de asistencia técnica y mantenimiento	Cód.:	6
Cargo del jefe Inmediato	Gerente		
Cargos bajo su Responsabilidad	SI	Nivel	Operativo
1.2 Naturaleza del Cargo			
Mantiene el complejo libre de problemas de funcionamiento que puedan causar problemas a los turistas			
1.3.- Funciones			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Elabora el plan de mantenimiento preventivo de las instalaciones y equipos 2. Coordina con las áreas Administrativo-Financiera y Operaciones, la adquisición de insumos y repuestos para el mantenimiento de las instalaciones y equipos 3. Capacita al personal del complejo sobre el uso adecuado de instalaciones y equipos 4. Controla de manera permanente el estado del agua termal y el funcionamiento de hidromasajes, sauna, tobogán y demás instalaciones que requieren control para su uso. 5. Reporta sobre daños de las instalaciones a gerencia 			
1.4.- Supervisión			
Supervisa A		Es Supervisado Por	
Personal a su Cargo		Gerente	
1.5.- Condiciones de Trabajo			
Horario de Trabajo	Lunes – viernes de 8:00 am a 17:00h pm por Reservación Sábados – Domingo de 8:00 h am a 17:00 h pm		
2.- Especificaciones del Cargo			
2.1.- Requisitos Generales			
Estudios	Técnico de mantenimiento		
Experiencia	1 año		
Cursos Complementarios	Cursos de mantenimiento e instalación		
2.2.- Requisitos Personales			
Competencias Laborales	Analítico Honesto Trabajo en equipo Responsable		

Realizado por: Manitio, María, 2022

Tabla 18-5: Manual de funcione-secretaria general

DESCRIPCIÓN Y ESPECIFICACIÓN DEL CARGO			
1.- Descripción del Cargo			
1.1 Identificación			
Nombre del Puesto	Secretaria General	Cód.:	7
Cargo del jefe Inmediato	Gerente General		
Cargos bajo su Responsabilidad	No	Nivel	Operativo
1.2 Naturaleza del Cargo			
Asistencia a Directorio y Gerencia			
1.3.- Funciones			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestionar, filtrar y administrar las comunicaciones tanto orales como escritas (teléfono, correo ordinario, emails, redes sociales), que envía y/o recibe la Gerencia y directorio del Complejo Turístico. 2. Organizar el archivo físico y digital del complejo turístico 3. Organizar agendas del equipo de dirección. 4. Redactar documentos, desarrollar presentaciones, etc. 5. Gestionar, archivar y tratar diferentes documentos y datos. 6. Coordinar la comunicación con el resto de las áreas de gestión del Complejo Turístico. 7. Efectuar convocatorias dispuestas por Directorio y Gerencia 8. Manejo de información sensible interna y externa 9. Organizar la oficina 			
1.4.- Supervisión			
Supervisa A		Es Supervisado Por	
		Gerente	
1.5.- Condiciones de Trabajo			
Horario de Trabajo	Lunes – viernes de 8:00ham a 17:00h pm		
2.- Especificaciones del Cargo			
2.1.- Requisitos Generales			
Estudios	Técnico en Asistencia de Dirección		
Experiencia	1 año		
Cursos Complementarios	Manejo de Exel y Word		
2.2.- Requisitos Personales			
Competencias Laborales	Analítico Honesto Trabajo en equipo Responsable		

Realizado por: Manitio, María, 2022

Tabla 19-5: Manual de funcione- Auditor Interno

DESCRIPCIÓN Y ESPECIFICACIÓN DEL CARGO			
1.- Descripción del Cargo			
1.1 Identificación			
Nombre del Puesto	Auditor Interno	Cód.:	8
Cargo del jefe Inmediato	Directorio		
Cargos bajo su Responsabilidad		Nivel	Operativo
1.2 Naturaleza del Cargo			
Efectúa control ex ante, previo y ex post de las actividades contables, financieras, administrativas y técnicas del complejo turístico			
1.3.- Funciones			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisa que la información significativa sobre aspectos financieros, administrativos y operativos es exacta, confiable y oportuna. 2. Analiza el desempeño de la plantilla laboral y verifica si cumple con las políticas, regulaciones y procedimientos establecidos. 3. Verifica que los recursos adquiridos son utilizados y protegidos con eficiencia. 4. Supervisa que los programas, planes y objetivos del complejo turístico se alcancen. 5. Controla la calidad y los procesos de mejora. 6. Corrobora que se reconocen y direccionan apropiadamente los asuntos significativos en materia legal o regulatoria. 7. Mide si se están cumpliendo los procedimientos obligatorios. 8. Calculará los riesgos estratégicos del complejo turístico y verificará si están gestionados apropiadamente. 9. Evaluará todas las evidencias y proporcionará una conclusión independiente acerca de todos los sistemas, procesos, políticas y reglamentaciones. 			
1.4.- Supervisión			
Supervisa A		Es Supervisado Por	
		Directorio	
1.5.- Condiciones de Trabajo			
Horario de Trabajo	Lunes – viernes de 8:00ham a 17:00h pm		
2.- Especificaciones del Cargo			
2.1.- Requisitos Generales			
Estudios	Licenciado en Auditoría		
Experiencia	1 año		
Cursos Complementarios	Cursos de Auditoría y control gubernamental		
2.2.- Requisitos Personales			
Competencias Laborales	Analítico Honesto Trabajo en equipo Responsable		

Realizado por: Manitio, María, 2022

5.1.11. Mapa de procesos

El siguiente mapeo de procesos graficado a continuaciones , son los procesos que realiza el complejo turístico Termal Santa Catalina realiza al momento de ejecutar los diferentes procesos para brindar el servicio termalísticos , recreación y alimentación a los turistas que llegan al complejo, se detallan los procesos administrativos, los procesos operativos y de apoyo, los cuales interviene desde el momento en que los turistas llegan al complejo hasta que satisfacen sus necesidades .

Estos procesos plasmados ayudan al personal a comprender de mejor manera el funcionamiento de cada área identificada, y de las maquinas que intervienen en el proceso y la debida manipulación para que no exista inconvenientes futuros.

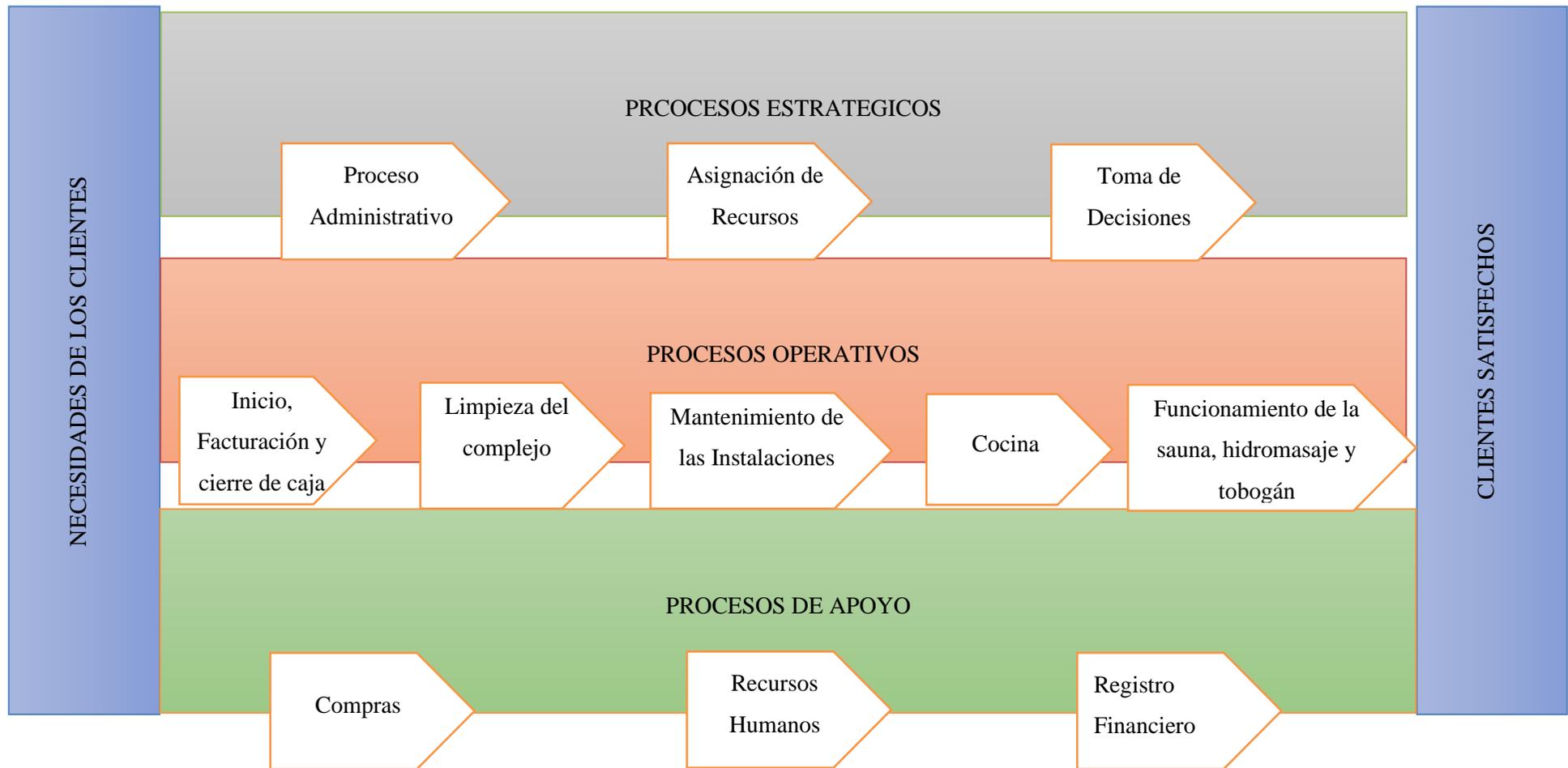


Ilustración 6-5: Mapa de procesos propuesto

Fuente: Complejo turístico Termale Santa catalina, 2022.

Realizado por: Manitio, María, 2022

5.1.12. Reglamento interno

El reglamento interno propuesto es un conjunto de disposiciones y normas que tiene como finalidad establecer parámetros que permiten regular el adecuado desenvolvimiento de los colaboradores en el ámbito laboral, tomando en cuenta Artículos del Código de trabajo vigente en el país, cumpliendo la organización con lo dispuesto en la ley.

Este reglamento interno refleja como el personal se debe comportar y cuáles son sus obligaciones y derechos al momento de realizar los trabajos designados además de proteger la integridad de los trabajadores en todo momento promoviendo una conducta laboral óptima reflejada en el ambiente laboral del complejo.

5.1.12.1. Reglamento interno de trabajo termales Santa Catalina.

El complejo termales Santa Catalina legalmente constituido, con domicilio principal en la parroquia de Papallacta, tiene como actividad principal brindar alimentación recreación y salud mediante el termalismo. En cumplimiento de lo que dispone el artículo 64 del código de trabajo y con el fin de que surta los efectos legales previstos en el numeral 12 del artículo 42; letra a) del artículo 44; y numeral 2° del artículo 172 del mismo cuerpo de leyes, aplicará, de forma complementaria a las disposiciones del código de trabajo, el siguiente reglamento interno en su matriz con el carácter de obligatorio para los ejecutivos, empleadores y trabajadores del complejo termal. (Anexos A)

5.1.13. Código ético

El presente código ético propuesto para el complejo termales Sanata Catalina, es la recopilación de los principios y valores que representan a la organización ante la sociedad, por ende, establece las conductas que debe tener un empleado del complejo, así como las prohibiciones y la confidencialidad con la cual se debe manejar la información de los clientes y de la organización mismas.

Se reflejan además las obligaciones éticas y morales que debe tener el complejo hacia sus empleados, al manejar su información además de ofrecerles un lugar de trabajo con todas las medidas de seguridad e higiene dispuestas por la ley. (Anexo B)

CONCLUSIONES

Una vez finalizado, el presente trabajo se puede decidir las siguientes conclusiones más relevante de la investigación:

- En este trabajo se realizó un diagnóstico de la situación actual del Complejo Turístico Termales Santa Catalina para conocer las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades que tiene el complejo en el mercado turístico, se puede denotar que la organización actualmente posee una débil estructura interna, por la falta de una estructura organizacional definida que le permita direccionar de mejor manera la gestión administrativa, además en la parte externa del complejo se deduce que existe una gran oportunidad de mercado.
- Se ejecutó el Diseño de la estructura organizacional del Complejo Turístico Termales Santa Catalina, generando manuales de funciones para el personal administrativo y operativo del complejo, estableciendo una línea de mando de los directivos al personal administrativo, Lo que ayudo a generar esta estructura organizacional fue la recolección de información realizada en todo el proceso de investigación, lo más difícil de generar esta propuesta fue identificar la jerarquización óptima para el funcionamiento y manejo del complejo porque no existía información documentada donde se refleje la línea de mando.
- En la presente investigación se realiza el levantamiento de información a través de una encuesta a los turistas, con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción que obtienen al experimentar los servicios y productos ofrecidos, teniendo como principal conclusión que todos los clientes que visitan el complejo, en un 53% tiene un nivel académico superior, además del 95% realizan la visitan con la familia y el 73% de los encuestados califican su satisfacción al cliente como Muy Buena, reflejando que el complejo turístico tiene una fuerte acogida en el mercado y una segmentación de mercado diferenciada .

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que los directivos del Complejo Turístico Termales Santa Catalina implementen el diseño de la estructura organizacional propuesta, que le permitirá mejorar la gestión administrativa, al implementar una línea de mando para la toma de decisiones además de tomar en cuenta los manuales de funciones elaborados para cada puesto de trabajo.
- Aprovechar el análisis FODA y el análisis de factores externo e interno de la organización para establecer estrategias que ayuden a mejorar al complejo de forma interna, además de transformar las debilidades y amenazas en oportunidades y fortalezas que denoten el posicionamiento y compromiso de los directivos con el crecimiento organizacional.
- Respetar las políticas establecidas y actuar en la forma prevista para que la empresa se comporte siempre de manera homogénea. Además, se deberá realizar el monitoreo de las actividades de los empleados en los nuevos puestos de trabajo para mantener mejores controles internos.
- Se recomienda que se realicen nuevas investigaciones relacionadas con la mejora de la gestión administrativa del complejo, además de evaluar el impacto de la implementación de un diseño organizacional, recolectando nueva información que ayude a evaluar el crecimiento del complejo en su localidad y en el mercado en general

BIBLIOGRAFIA

- Abreu, J. (2012). *Hipótesis, Método & Diseño de Investigación*. Recuperado de: <http://www.spentamexico.org/v7-n2/7%282%29187-197.pdf>
- Acosta, M., & Espín, M. (2019). *Revista Venezolana de Gerencia*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29059356009/29059356009.pdf>
- Agishi, Y. (2005). *Las aguas termales y sus propiedades curativas*. Recuperado de: http://www.geosalud.com/aguas_termales/aguas
- Araica, M., & Navarro, S. (2018). *Procesos y diseños organizacionales como técnicas alternativas para las organizaciones*. Recuperado de: <https://repositorio.unan.edu.ni/9406/1/19060.pdf>
- Arcos, Y. (2018). *Estrategia de Innovación aplicada al Balneario de Aguas Termales del Corregimiento de Genoy, San Juan de Pasto – Nariño, 2018* (Tesis de grado, UNAD). Recuperado de: <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/25681/ymarcosg.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arias, E. (2021). *Investigación descriptiva*. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-descriptiva.html>
- Arias, F. (2012). *Introducción a la metodología científica*. Caracas: Editorial Episteme.
- Bermejo, M. (2020). *Desafíos de la comunidad*. Recuperado de: <https://www.ie.edu/insights/es/articulos/los-desafios-de-la-continuidad-de-las-empresas-familiares/>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Recuperado de: <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Cabezas, E. (2016). *Diseño de un sistema organizacional con perspectiva empresarial de la empresa Galan y Miño Express CIA. LTDA.*, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2016. (Trabajo de titulación, ESPOCH) Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/8465/1/12T01066.pdf>
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Caluña, J. (2017). *El protocolo familiar y su importancia en la continuidad de las empresas familiares en la ciudad de Ambato*. (Trabajo de titulación, UTA) Recuperado de: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/27149>
- Camino, S., & Bermúdez, N. (2018). *X-Pendientes Económicos*. Recuperado de: https://ojs.supercias.gob.ec/index.php/X-pendientes_Economicos/article/view/42/14

- Carrera, V., & Lainez, A. (2017). *Análisis y plan de marketing para redefinir el manejo del complejo termal turístico Telesforo Villacrés*. Recuperado de: http://www.cib.espol.edu.ec/digipath/d_tesis_pdf/d-31095.pdf
- Córdova, J., Ortiz, E., & Pacheco, M. (2017). *Plan administrativo para el complejo turístico de aguas termales de la parroquia Guapán*. (Trabajo de grado, U AZUAY) Recuperado de: Repositorio de la: <https://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/6972>
- Creswell, J. (2014). *Diseño de la investigación: enfoques cualitativo, cuantitativos y métodos mixtos*. California: SAGE.
- Cubero, T. (2016). *Diagnóstico del Gobierno Corporativo en empresas familiares de las PYMES del Cantón Cuenca y Propuesta para el mejoramiento, durante los años 2013 y 2014*. (Trabajo de grado, U AZUAY) Recuperado de: <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/5941/1/12260.pdf>
- Edicionmedica. (2018). *Ecuador se promociona como destino turístico de salud y bienestar en evento internacional*. Recuperado de: <https://www.edicionmedica.ec/secciones/gestion/ecuador-se-promocionar-como-destino-turistico-de-salud-y-bienestar-en-evento-internacional-92385> Ecuador se promociona como destino turístico de salud y bienestar en evento internacional
- Garrido, C. (2020). *Beneficios del turismo para el país*. Recuperado de: <https://www.uide.edu.ec/beneficios-del-turismo-para-el-pais/>
- Gonçalves, J. (2011). El turismo de salud y el uso terapéutico del agua. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 462-477.
- Guano, D. (2019). *Turismo de termalismo y bienestar como motivación turística, caso de estudio: Baños de Agua Santa*. (Trabajo de titulación, UTA) Recuperado de: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/30265/1/Guanoluisa%20Yano%20Diego%20Patricio%200503708422.pdf>
- Gutiérrez, A. (2002). *Impacto y análisis de los recursos humanos en la estrategia de la empresa familiar*. Madrid: Universidad San Pablo CEU.
- Lindao, J. (2014). *Modelo de gestión administrativa para la Comuna baños termales de San Vicente, Cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2015* (Trabajo de Titulación, UPSE). Recuperado de: <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/1646/1/MODELO%20DE%20GESTI%C3%93N%20ADMINISTRATIVA%20PARA%20LA%20COMUNA%20BA%C3%91OS%20TERMALES%20DE%20SAN%20VICENTE%2C%20CANT%C3%93N%20SANTA%20ELENA%2C%20PROVINCIA%20DE%20SANTA%20ELENA%2C%20A%C3%91O%202015>.

- Lindao, J. (2014). *Modelo de gestión administrativa para la comuna Baños Termales de San Vicente, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2015*. (Trabajo de titulación, UPSE) Recuperado de: <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/handle/46000/1646>
- López, D. (2019). *¿En qué consiste el diseño organizacional de una empresa?* Recuperado de: <https://www.emprendepyme.net/en-que-consiste-el-diseno-organizacional-de-una-empresa.html>
- Martínez, V., Brito, M., Vasco, F., Brito, J., & Omaña, J. (2018). *Empresas familiares*. Recuperado de: <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/2918/1/EMPRESAS%20FAMILIARES.pdf>
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta (*Revista Científica*). Recuperado de: <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/614/pdf>
- Ministerio de Turismo. (2019). *Las termas de Ecuador, espacios para disfrutar del turismo de salud y bienestar*. Recuperado de: <https://www.turismo.gob.ec/las-termas-de-ecuador-espacios-para-disfrutar-del-turismo-de-salud-y-bienestar/>
- Molina, P., Botero, S., & Montoya, J. (2016). *Empresas de familia: conceptos y modelos para su análisis*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/646/64650087006.pdf>
- Monreal, J., Sánchez, G., & Meroño, Á. (2010). *Cátedra Empresas Familiares de la Universidad de Murcia*. Recuperado de: <https://cef.um.es/index.php/docman/93-gestion-empresa-familiar-w/file>
- Müggenburg, M., & Pérez, I. (2007). *Tipos de estudio*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=358741821004>
- Muñoz, V. (2002). *Técnicas de investigación de campo I*. Recuperado de: https://brd.unid.edu.mx/recursos/Metodologia_de_la_Investigacion/MI08/Investigacion_de_campo.pdf
- Ortiz, E., & Pacheco, M. (2017). “*Plan Administrativo para el Complejo Turístico aguas termales de la parroquia Guapán*”, (Trabajo de Titulación, U Azuay). Recuperado de: <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/6972/1/12920.pdf>
- Pacheco, J. (2022). *Diseño Organizacional (elementos e importancia)*. Recuperado de: <https://www.webyempresas.com/disenio-organizacional/>
- Palacios, E., Busto, Y., & Espinosa. (2017). *Potencialidades de las aguas termales como turismo alternativo en el Ecuador*. Recuperado de: <https://revista.uisrael.edu.ec/index.php/rcui/article/download/26/28/82>
- Pilco, W., & Ruiz, L. (2015). *La investigación de mercados como una disciplina estratégica*. Riobamba: Instituto de Investigaciones.

- Poza, E. (1997). *Planificación y gobierno de la empresa familiar*. Madrid: Instituto de la Empresa Familiar.
- Revista Cuenca. (2018). *Las termas de Ecuador, espacios para disfrutar del turismo de salud y bienestar*. Recuperado de: <http://www.revistacuenca.com/noticias-turisticas/Las-termas-de-Ecuador%2C-espacios-para-disfrutar-del-turismo-de-salud-y-bienestar/827>
- Salamea, G. (2016). *El Protocolo Familiar como mecanismo de protección de la empresa familiar ecuatoriana*. (Trabajo de Titulación, U Azuay) Recuperado de: <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/6507/1/12646.pdf>
- Sampiere, R., Collado, C., & Lucio, P. (2003). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Santiesteban, E. (2014). *Metodología de la investigación científica*. Las Tunas: Académica Universitaria (Edacun).
- Sosa, A (s.f.). *Modelo de Diseño Organizacional*. Recuperado de: https://www.academia.edu/26031830/Labrada_sosa
- Tamayo, & Tamayo, M. (2006). *Técnicas de Investigación*. (2ª ed.). México: Editorial Mc Graw Hill.
- Torres, E. (2019). *Diseño Organizacional para la Personalización de una PYME*. Recuperado de: <https://rinacional.tecnm.mx/bitstream/TecNM/479/1/Torres%20Anahi.pdf>
- Vázquez, J. (2010). Guía práctica para la Familia Empresaria. *Corporación de Estudios y Publicaciones*.
- Verhagen, B. (2015). *Balneoterapia (o terapia de spa) para la artritis reumatoide*. Recuperado de: https://www.cochrane.org/es/CD000518/MUSKEL_balneoterapia-o-terapia-de-spa-para-la-artritis-reumatoide
- Verónica, V. (2018). *Red de repositorios de acceso abierto a la ciencia*. Recuperado de: https://www.lareferencia.info/vufind/Record/EC_0e1edbc24afa6454ef3415e6b3238bb8
- Villagómez, F. (2021). *“Diseño de estrategias para incentivar la visita al complejo de aguas termales Yanayacu Sarahuasi, provincia de Cotopaxi”* (Trabajo de Titulación, UCSG). Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/17283/1/T-UCSG-PRE-ESP-MD-AETH-97.pdf>
- Vries, K. (1993). The dynamics of family controlled firms: The good and the bad news. *Lansberg: Organizational Dynamics*.
- Weber, M. (1944). *Sociedad y Economía Esbozo de sociología comprensiva*. España: Fondo de Cultura Económica de España.
- Zamora, J. (2017). *La viabilidad jurídica del protocolo familiar para asegurar la sostenibilidad de las empresas familiares en el Ecuador*. Recuperado de:

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6023/1/T2514-MDEM-Zamora-La%20vialbilidad.pdf>

ANEXOS



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



ANEXOS A: REGLAMENTO INTERNO

CAPÍTULO I **DISPOSICIONES PRELIMINARES**

Art.- 1. ÁMBITO DE APLICACIÓN. - este reglamento únicamente se regirá y aplicará en las piscinas termales Santa Catalina y con ello a los colaboradores.

Art.- 2. AUTORIDAD. - El complejo no reconocerá como válido ningún documento, contrato, acuerdo, convenio, comunicación, memorándum, circular, autorización, carta o permiso que no lleve la firma del administrador (a) o de la persona con poder o autorización suficiente para generar dicho documento.

CAPÍTULO II **CONTRATACIÓN DE TRABAJADORES**

Art.- 3. CONTRATO DE TRABAJO. - los trabajadores del complejo turístico Santa Catalina pueden ser permanentes o no permanentes.
Trabajadores permanentes y estables son aquellos con contrato indefinido. Los trabajadores no permanentes son los trabajadores eventuales

Art.- 4. REQUISITOS Y ADMISIÓN. - la admisión e incorporación de nuevos trabajadores sea para suplir vacantes o para allanar nuevas necesidades del complejo es de exclusiva potestad del representante legal o su delegado.

Como parte del proceso de selección. El complejo podrá exigir a los aspirantes la rendición de pruebas teóricas o prácticas de sus conocimientos, e incluso psicológicas de sus aptitudes y tendencias, sin que ello implique la existencia de relación laboral alguna.

La relación laboral se genera únicamente con la firma del contrato de trabajo. El único funcionario autorizado para suscribir contratos de trabajo a nombre del complejo es el administrador (a) o la persona facultada por escrito por aquel.

El aspirante debe presentar:

- a) copia de cédula de ciudadanía
- b) copia de certificado de votación
- c) copia de documento de pago de servicios básicos para determinar su domicilio
- d) títulos o certificados de estudios
- e) las personas con discapacidad deberán presentar el certificado del CONADIS o el organismo que lo sustituya
- f) Actualizado de su último trabajo
- g) dos certificados actualizados de honorabilidad y honradez (no más de tres meses)
- h) Dos fotografías tamaño carnet
- i) copias de todos los certificados de capacitación
- j) documentos especiales que debido a las actividades sean necesarios tales como licencia de conducir entre otros.

Art.- 5. documentación fraudulenta. - la alteración o falsificación de documentos presentados por el aspirante o trabajador constituye falta grave que faculta al empleador a solicitar visto bueno ante el administrador (a) sin lugar de indemnizaciones.

Art.- 6. Competencia. - es de exclusiva competencia del administrador la selección, admisión y ubicación del personal, así como su promoción a puestos de trabajo de mayor responsabilidad, categoría o remuneración.

Art.- 7. descripción de cargos y funciones. - las funciones y responsabilidades que correspondan a cada puesto serán descritas y especificadas en el correspondiente contrato de trabajo y manual de funciones acordados por las partes.

Art.- 8. Terminación de la relación laboral. - ningún trabajador podrá considerar que se ha dado terminado su contrato sino cuando se le haga por cualquiera de las modalidades establecidas por la ley como visto bueno, desahucio y mutuo acuerdo.

CAPÍTULO III

ASISTENCIA AL TRABAJO

Art.- 9. jornadas y horarios de trabajo. - de conformidad con la ley, la jornada de trabajo será de 8 horas diarias y 40 horas semanales a las que deben sujetarse todos los trabajadores del complejo, en los centros de trabajo asignados.

Como fuese necesario el complejo podrá variar los horarios y turnos, bien en forma general o para determinadas secciones, funciones o labores, sujetándose a lo dispuesto en el código de trabajo y previa autorización de la dirección regional de trabajo. En todo caso, el complejo dará a conocer y publicará los horarios que adopte para conocimiento de los trabajadores. Los trabajadores quedan obligados a cumplir estrictamente con los horarios que fueren establecidos. El trabajador entrante debe acudir a la hora exacta a recibir su turno.

Art.- 10. ingreso y salida. - los trabajadores deberán respetar el horario de trabajo de forma estricta. ingresarán a su trabajo la hora exacta establecida para el efecto.

Art.- 11. Registro del tiempo de trabajo. - el complejo llevará el registro de asistencia de los trabajadores por medio de un sistema de lectura biométrica más un código, o lo que creyera conveniente para mejorar el registro de asistencia de los trabajadores.

En este sistema el colaborador marca el inicio y la finalización de la jornada de trabajo y durante la salida e ingreso del tiempo asignado para el almuerzo.

Sí por cualquier razón no funciona este sistema, los colaboradores nos notificarán este peculiar a su jefe inmediato el mismo que dispondrá la forma provisional de llevar el control de asistencia mientras dure el daño.

Las alteraciones del registro de asistencia constituyen falta grave al presente reglamento y la serán causales para solicitar la terminación de la relación laboral, pero había solicitud el visto bueno de conformidad con la ley.

Art.- 12. Atrasos y faltas. - los atrasos injustificados del trabajador por más de 3 ocasiones dentro de un período mensual o la inasistencia injustificada de éste por más de 3 ocasiones consecutivas dentro de un período mensual o el abandono del trabajo por un tiempo mayor a los 3 días

consecutivos sin causa justa permitirán al complejo dar por terminada la relación laboral previo visto bueno.

Art.- 13. Abandono del trabajo. - ningún trabajador podrá salir o abandonar su lugar de trabajo sin permiso previo y escrito de la persona autorizada por el complejo para dar tal permiso. El abandono de trabajo sin el permiso indicado anteriormente constituirá desobediencia grave al presente reglamento interno. Solo se concederá permiso en los casos establecidos en el código de trabajo y siempre que estén plenamente comprobadas las causas a satisfacción del complejo. El incumplimiento de este pronuncio será sancionado según el artículo 29 de este reglamento interno.

Art.- 14. Días de descanso. - Buenos días de descanso los trabajadores no están obligados a trabajar. Sin embargo, si tales días coincidieran con turnos establecidos, los trabajadores a quienes corresponda trabajar en tales días gozarán del descanso en otros días de la semana, de acuerdo con los turnos aprobados por la dirección regional del trabajo.

CAPÍTULO IV VACACIONES

Art.- 15. fechas de salida de vacaciones. - de acuerdo con el artículo 69 del código del trabajo los trabajadores tendrán derecho a gozar anualmente de un período ininterrumpido de 15 días de vacaciones, las fechas de las vacaciones serán definidas de cómo un acuerdo entre el jefe y trabajador en caso de no llegar a un acuerdo el jefe definirá las fechas a tomar.

Las vacaciones solicitadas por los trabajadores serán aprobadas por los jefes inmediatos.

Para hacer uso de vacaciones, los trabajadores deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) cumplir con la entrega de bienes y documentos a cargo a la persona que suplirá sus funciones, con el fin de evitar la paralización de actividades por efecto de las vacaciones, cuando el caso así lo amerite.
- b) el trabajador dejará constancia de sus días de vacaciones llenando el formulario establecido para este caso

CAPÍTULO V

DE LOS PERMISOS

Art.- 16. Permisos no remunerados. – Cuando el trabajador no pueda concurrir a su trabajo por asuntos personales, podrá solicitar permiso sin sueldo. El permiso será concedido por la persona autorizada por el Administrador.

Art.- 17. Permisos remunerados. - el complejo concederá permisos remunerados a los trabajadores únicamente en los casos contemplados en la ley, en lo particular en los siguientes casos.

- Enfermedad común debidamente comprobada con certificado médico conferido por un médico del Instituto de Seguridad social o por un médico particular aceptado por el complejo con certificado del IESS. La compañía se reserva el derecho de verificar la enfermedad.
- Inasistencia debida a incapacidad por accidente de trabajo o enfermedad profesional, debidamente certificada por un médico del IESS a un médico aprobado por el complejo.
- Inasistencia de hasta 3 días por fallecimiento del cónyuge o conviviente del trabajador o parientes comprendidos dentro del segundo grado de consanguinidad y segundo de afinidad, hechos que deben ser probados por el trabajador.
- Calamidad doméstica. Entendiéndose como tal el accidente o enfermedad grave del cónyuge o conviviente o de los hijos del trabajador, así como los siniestros o hechos graves que afecten directamente a los bienes del trabajador, hasta un máximo de 3 días.
- Como beneficio adicional el complejo otorgará un permiso remunerado hasta máximo de 3 días en caso de que un trabajador contraiga matrimonio
- El complejo también otorgará permisos remunerados en el caso que los trabajadores asistan a cursos de capacitación, previamente autorizados por el jefe superior.
-

Si después de vencido el plazo del permiso concedido, el trabajador no se reintegra a su trabajo sin causa justificada, se sujetará a las sanciones disciplinarias correspondientes.

El complejo podrá alternativamente dar por terminado el contrato mediante visto bueno.

Art.- 18. Inasistencia al trabajo. - los trabajadores que deseen solicitar permiso para no asistir al trabajo deberán hacerlo con al menos 24 horas de anticipación. No se requerirá esta anticipación en casos de emergencia comprobada.

La ausencia por enfermedad deberá ser justificada en el plazo máximo de 72 horas mediante la presentación de un certificado médico del IESS o por un médico particular aceptado por el complejo. Si no cumpliera esta obligación se presumirá que no existe la enfermedad.

Art.- 19. Licencia de paternidad, maternidad y lactancia. - de conformidad con lo prescripto en el art. 152 el código de trabajo, el complejo concederá licencia con remuneración para las madres y para los padres en los términos establecidos en la mencionada disposición.

Las madres gozarán además de los derechos establecidos en el Art. 155 el código de trabajo.

CAPÍTULO VI

LUGAR DE TRABAJO LIBRE DE ACOSO

Art.- 20. El complejo y los trabajadores deben procurar mantener los lugares de trabajo libres de discriminación y acoso. Cualquier trabajador que esté incurso en discriminación o acoso será sancionado de acuerdo con la ley y el presente reglamento. Estos hechos serán considerados como faltas graves.

Discriminación incluye una conducta expresada de forma verbal o física que implique insulto o desprecio hacia un individuo sea por su raza, color, religión, sexo, nacionalidad, edad, discapacidad.

Implica discriminación, además, la conducta de un trabajador cuando:

- Tenga como propósito el crear un ambiente de trabajo ofensivo
- Tenga como propósito el interferir en la labor de un trabajador
- Perjudique el desempeño laboral y las oportunidades de crecimiento del trabajador.

Está prohibido a los trabajadores:

- Hacer comentarios ofensivos escritos sobre vales o adoptar actitudes que impliquen discriminación hacia otros trabajadores por su color, raza, nacionalidad, sexos, edad o discapacidad
- Demostrar estereotipos. Tratos y hechos negativos relacionados a color, raza, nacionalidad, sexos, edad o discapacidad
- Producir documentos, colocar leyendas, rótulos, posters o cualquier escrito que promueva la discriminación o el acoso

Art.-21. El complejo prohíbe cualquier tipo de acoso sexual dentro o fuera de sus instalaciones. En caso de llevarse a cabo se considera falta grave al presente reglamento. Se considera falta grave lo siguiente:

- a) Comportamiento sexual inadecuado
- b) Pedir favores sexuales para promover a una persona o para cualquier otra finalidad.
- c) Colocar rótulos, hojas, emails, o volantes sexuales ofensivos en el lugar de trabajo
- d) Realizar comentarios, gestos o actos de carácter sexual cuyo objetivo consiste en hacer daño, ofender o intimidar a otra persona.
- e) Incurrir en los siguientes comportamientos o hechos
- f) Contacto físico inapropiado
- g) Acoso verbal con un vocabulario inapropiado
- h) Usar términos o gestos ofensivos para describir el cuerpo de una persona, vestimenta o actividad o inclinación sexuales.

Art.- 22. Todo reclamo será investigado y tratado confidencialmente. Se llevará a cabo un reporte de este

CAPÍTULO VII POLÍTICA DE DROGAS Y ALCOHOL

Art.- 23. La posesión, uso y venta de drogas y el consumo de bebidas alcohólicas dentro de las instalaciones del complejo, está estrictamente prohibido para todos los trabajadores. Cualquiera de estas acciones antes descritas será considerado como falta grave al presente reglamento y será causal suficiente para iniciar una acción de visto bueno en contra del trabajador.

El trabajador que se encuentre bajo la influencia del alcohol o de drogas durante las horas de trabajo, dentro de las instalaciones de la compañía será sancionado conforme al presente reglamento.

CAPÍTULO VIII POLÍTICAS DE USO DE CELULARES E INTERNET

Art.- 24. uso del celular. - esta política tiene como objetivo establecer lineamientos para regular la asignación y uso de celulares.

Las siguientes son las reglas que deben observar los trabajadores en cuanto al uso de celulares.

- Hacer uso del celular únicamente para labores referente a su cargo
- El uso de celular para asuntos personales durante sus jornadas de trabajo está totalmente prohibido

- En la hora de comida el uso de celular está permitido para atender asuntos personales
- En caso de que un trabajador necesite ser ubicado por una emergencia o calamidad doméstica, tendrá que llamar a los teléfonos convencionales del complejo
- Informar a todos sus familiares, parientes y amigos con respecto a esta política

El incumplimiento de cualquiera de estas reglas será considerado como falta grave al presente reglamento interno.

Art.- 25. uso de internet. - los trabajadores solo pueden hacer uso de internet para tareas oficiales de la compañía. está estrictamente prohibido el uso de internet para conversar, leer, navegar, bajar música y otros ya que esto interfiere en el desempeño de labores el incumplimiento de esta disposición será considerado como falta leve

CAPÍTULO IX

OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES

Art.- 26. son obligaciones de los trabajadores, Adicionalmente a las establecidas en el artículo 45 del código de trabajo, las siguientes:

- a) Hacer el correcto uso de las máquinas, equipos, vehículos, herramientas y materiales entregados por la compañía para el cumplimiento de sus labores y dar aviso de inmediato a su superior cuando dichos bienes sufran desperfectos.
- b) Sujetarse los traslados que haya convenido con el complejo para la mejor ejecución de su trabajo
- c) Mantener buena conducta durante el trabajo y actuar siempre con el respeto, disciplina y cordialidad, consideración y cortesía para con sus compañeros de trabajo y superiores
- d) Asistir con absoluta puntualidad al trabajo respetando el horario establecido
- e) Guardar la confidencialidad, secretos técnicos, comerciales y métodos de trabajo de la compañía
- f) No hacer competencia desleal a la compañía
- g) Usar ropa de trabajo y los equipos de seguridad conforme a las normas de seguridad e higiene
- h) Observar los niveles jerárquicos en la formulación de reclamos, solicitudes y sugerencias
- i) Informar al complejo sobre los cambios de domicilio, número telefónico, estado civil, sobre el nacimiento de hijos y defunción de familiares a su cargo.

- j) Cuando conduzca vehículos del complejo hacerlo con el cuidado necesario a fin de precautelar su integridad física y de terceros
- k) Mantener una correcta presentación personal, llevando el uniforme limpio y planchado
- l) Decir en todo momento la verdad en el desempeño de sus labores
- m) Asistir a los cursos de perfeccionamiento para los cuales fueron designados y aprovecharlos adecuadamente
- n) Cumplir y respetar las órdenes legítimas de sus superiores
- o) Permanecer durante la jornada diaria de labor en el correspondiente lugar de trabajo
- p) Registrar de manera personal el ingreso y la salida de su lugar de trabajo
- q) Cuidar permanente los bienes de y productos del complejo
- r) Al finalizar la relación laboral, entregar los bienes, equipos, uniformes entre otros que fueron entregados para su desempeño de labores.
- s) Cumplir con eficacia, buena voluntad las labores encomendadas al trabajador.
- t) Mantener limpio y ordenado el sitio de trabajo o sitios exclusivos.
- u) Tratar a los clientes con cortesía y respeto, brindándoles además un trato delicado y amable en todo momento
- v) Exponer sus inquietudes o reclamos de forma respetuosa al superior.
- w) Los trabajadores que manejen dinero serán responsables del buen uso y manejo
- x) Responder por la desaparición o daño de las herramientas de trabajo que hayan sido originadas por el trabajador
- y) Cumplir con todas las disposiciones de este reglamento

El incumplimiento de cualquiera de estas obligaciones será considerado como falta grave al presente reglamento

CAPÍTULO X

OBLIGACIONES EN EL COMPLEJO

Art.- 27. las siguientes detalladas a continuación serán las obligaciones del complejo

- a) velar por que se brinde al personal un buen trato por parte de los funcionarios
- b) pago oportuno y completo de las remuneraciones y de beneficios establecidos en la ley
- c) dar solución justa a los requerimientos de los trabajadores
- d) cumplir con el presente reglamento y las leyes que regulan las actividades laborales

CAPÍTULO XI

PROHIBICIONES A LOS TRABAJADORES

Art.- 28. Las siguientes detalladas a continuación son prohibiciones para los trabajadores.

poner en peligro su integridad física o la de sus compañeros

- a) Utilizar sin la debida autorización y para propósitos personales, bienes, equipos, maquinarias, vehículos entre otros
- b) Abandonar el trabajo durante las horas laborales sin previa autorización
- c) Difundir, grande promocionar información falsa o distorsionada que afecte el prestigio del complejo, de sus representantes, así como de sus compañeros de trabajo.
- d) Ofender o agredir físicamente, verbal o psicológicamente a los superiores, compañeros de trabajo
- e) Ingerir bebidas alcohólicas o consumir drogas dentro de las instalaciones de la compañía
- f) Presentarse al trabajo en estado etílico o bajo la acción de drogas
- g) Conducir en estado etílico los vehículos del complejo
- h) Tomar sin autorización el dinero perteneciente a el complejo
- i) Actuar con negligencia en sus puestos de trabajo
- j) Presentar documentos falsos para el incumplimiento de sus obligaciones laborales
- k) Realizar trabajos de terceros utilizando los recursos. Bienes el complejo
- l) Dormir durante el turno, horario de trabajo
- m) Mantener relaciones amorosas entre compañeros dentro de las instalaciones del complejo
- n) Llegar tarde o abandonar su lugar de trabajo
- o) Negarse a trabajar en las labores para las que fue contratado en los horarios establecidos
- p) Encargar a otra persona la realización de las labores de trabajo
- q) Atender o aceptar visitas en horas de labor, si no son relacionadas con su trabajo, salvo en casos de emergencias
- r) Dedicar su tiempo de trabajo a actividades personales
- s) Fumar dentro de las estaciones
- t) No registrar su ingreso y salida del trabajo
- u) Sacar materiales de las instalaciones de la compañía sin el permiso escrito del complejo
- v) Negarse a recibir memorándums, notificaciones o comunicaciones escritas
- w) Presentarse a su lugar de trabajo sin la ropa que haya sido dispuesta por la compañía

El incumplimiento de cualquiera de estas prohibiciones será considerado falta grave al presente reglamento interno de trabajo.

CAPÍTULO XII

SANCIONES

Art.- 29. Sanciones. - se establecen las siguientes sanciones para el trabajador que cumpla con las normas laborales, el presente reglamento o las disposiciones impartidas por sus superiores. las faltas leves serán sancionadas de la siguiente forma:

- primera vez: amonestación verbal
- segunda vez: amonestación escrita
- tercera vez: multa de hasta el 10% de la remuneración mensual

las faltas graves serán concesionadas de la siguiente forma o a elección de la compañía

- multas de hasta el 10% de la remuneración mensual
- terminación del contrato de trabajo mediante visto bueno

Art.- 30. Reincidencia. - en caso de reincidencia en una misma infracción, la multa será aumentada en un tanto por ciento prudencial, o se impondrá el máximo. igual regla se observará cuando haya concurrencia de infracciones (ART 632 código de trabajo)



ANEXOS B: CÓDIGO ÉTICO

1. Confidencialidad.

La forma en que se utiliza la información puede tener resultados positivos o negativos. Su uso repercute en la dinámica de la empresa y en la imagen de la persona. En este sentido, es lo más importante:

- A menos que lo exija la ley, los pedidos de los usuarios se procesarán de forma individual y confidencial, y los datos de los clientes no se divulgarán sin su permiso.
- No manipule ni use información que pudiera afectar las actividades de la empresa o de sus clientes para influir en la toma de decisiones en beneficio personal, o traer utilidad o daño a un tercero.

2. Conflictos de interés.

- Ningún empleado podrá representar a la empresa en una relación comercial en la que pueda tener algún interés personal directo o indirecto, a expensas de la empresa.
- Los empleados no deben dar ni aceptar obsequios, beneficios o favores que limiten la relación comercial de la empresa con terceros.
- Las decisiones se basan únicamente en estándares profesionales, asegurando que las posiciones jerárquicas, las actividades y la influencia no se utilicen para beneficio personal.
- Los colaboradores que realicen actividades laborales externas de carácter personal deberán velar porque las mismas no generen conflictos de interés relacionados con la empresa.
- Una persona debe notificar a su supervisor inmediato por escrito de los intereses personales que cree que pueden afectar su desempeño laboral.
- Cualquier transacción con una empresa con un enlace personal será reportada al administrador.
- Los empleados que tengan alguna influencia en la compra de materiales o servicios no deben participar en inversiones personales relacionadas con ellos.
- No utilizamos las instalaciones u otros recursos, ni utilizamos al personal de la empresa para fines personales, salvo autorización expresa de la dirección general de la empresa

3. Cumplimiento de leyes y reglamentos.

La empresa compete en el mercado de forma honesta y transparente, y establece el cumplimiento de la legislación vigente y el reglamento establecido, promoviendo la libre competencia en beneficio de los consumidores.

En los procesos de selección de personal, de proveedores y otro tipo de relaciones comerciales con los clientes de la empresa, se considera a aquellos que cumplen con la legislación, fiscal y laboral, con especial atención a los aspectos que eviten el trabajo infantil e impacto ambiental adverso.

4. Favores comerciales / regalos.

Los empleados no deberán:

- Recibir efectivo.
- Aceptar cualquier obsequio que se considere ilegal, contrario a la ley y las buenas costumbres.
- Participar en cualquier actividad que violaría las propias políticas o normas del empleador.
- La toma de decisiones se basa únicamente en estándares profesionales, asegurando que el rango, la actividad y la influencia no se explotan para beneficio personal.

5. Trabajo de parientes.

- La empresa debe garantizar que el lugar de trabajo sea justo y libre de cualquier posible impresión de nepotismo, por lo tanto, no se debe emplear a familiares de un funcionario de la empresa sin la autorización necesaria.
- Un pariente cercano no puede ser contratado en un puesto en el que un empleado de la empresa tenga control efectivo sobre cualquier aspecto del puesto.
- Los empleados vinculados por lazos familiares no comparten la responsabilidad de controlar los activos de la empresa.

6. Temas informáticos.

- El acceso a internet únicamente deberá ser utilizado en actividades laborales. Queda prohibido descargar información que no sea del dominio público o impropio para asuntos comerciales de la empresa. Los empleados no deberán abusar del acceso a internet para fines personales.
- Cualquier correo electrónico que envíe puede ser impreso por el destinatario y reenviado por el destinatario a otros, y puede almacenarse en las computadoras de la empresa durante un período de tiempo considerable. Por lo tanto, los empleados deben ser discretos y formales al enviar correos electrónicos como lo harían en las comunicaciones escritas normales.

- Asegúrese de que su mensaje de correo electrónico sea profesional y apropiado para la situación.
- Específicamente, la empresa no aceptará correos electrónicos difamatorios, obscenos, ofensivos o profanos. Además, dado que el sistema de correo electrónico es un recurso de la empresa, es posible que la empresa debe revisarlo en circunstancias excepcionales y se reserva el derecho de leer todas las comunicaciones por correo electrónico.

7. Sobornos.

Se prohíbe la solicitud, aceptación u oferta directa o indirecta de cualquier forma de gratificación, soborno u obsequio. Esto incluye el intercambio indebido de dinero, préstamos, privilegios, favores personales, beneficios o servicios. Si tiene dudas sobre si se permite una transacción, consulte a su superior jerárquico. En el ejercicio de una ciudadanía responsable, destacamos la necesidad de abstenerse de sobornar a las autoridades o funcionarios públicos en cualquier forma en beneficio personal, incluso para cumplir con sus obligaciones o para agilizar sus propios procedimientos de trabajo, lo que puede constituir un delito.

8. Información propia / de terceros.

Por lo general, tenemos acceso a información sobre nuestros clientes, por lo tanto, nuestro deber ético y profesional es la protección de la confidencialidad de la información relacionada con el trabajo que realizamos para nuestros clientes. En algunos casos, los clientes desean mantener sus nombres y nuestros contratos de servicio confidenciales. Por lo tanto, como regla general, queda prohibido divulgar datos de los clientes a menos que nos autoricen. Incluso si dejamos la empresa, todavía tenemos la obligación de proteger la información del cliente.

9. Seguridad / higiene / lugar de trabajo.

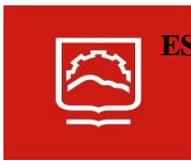
La empresa se compromete a proporcionar a los empleados un entorno de trabajo seguro y saludable libre de todos los peligros reconocidos. Por consiguiente, la empresa garantizará el cumplimiento de las normas y prácticas de seguridad.

Los empleados hacen parte de la responsabilidad de tomar las precauciones necesarias para proteger a sus subalternos y su propia integridad.

El personal debe informar de inmediato los accidentes en el lugar de trabajo, las condiciones o prácticas inseguras y las situaciones potencialmente inestables al jefe inmediato responsable de la unidad.

También la empresa promoverá y protegerá la salud y seguridad del medio ambiente y la comunidad. Por lo tanto, se cumplirá estrictamente con todas las leyes y reglamentos aplicables en materia de protección ambiental, seguridad y salud ocupacional

ANEXOS C: ENCUESTA SATISFACCIÓN AL CLIENTE

		ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO JUNTA PARROQUIAL DE PAPALLACTA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL TURISTA COMPLEJO TERMAL SANTA CATALINA				
Objetivo: Conocer el nivel de satisfacción de los servicios ofertados en el complejo a los turistas.						
Nombre Encuestador(a):				Fecha:		No. De Encuesta:
DATOS GENERALES DE LOS TURISTA						
1 Edad (años): MENOR A 15 () 16 a 20 () ; 21 a 30 () ; 31 a 40 () ; 41 a 50 () 51 a 60 () ; + 61 ()						
2 Estado civil: Soltero () Casado () Viudo () Divorciado () Unión de hecho ()						
3 Lugar de procedencia del turista: País () Ciudad () Provincia () Comunidad () Parroquia.....						
4 ¿Cuál fue el medio mediante el cual tuvo conocimiento del complejo turístico? Radio () ; Tv () ; Redes Sociales() ; Ministerio de Turismo () Amigos () ; Familiares() ; Periódicos ()						
5 Nivel de instrucción: Primaria () ; Secundaria () ; Superior () ; Cuarto Nivel ()						
6 ¿Cuál es su nivel de ingresos mensuales?: Menos de \$ 425 () ; De 421 a 800 () ; De 801 a 1000 () ; Más de \$1000 () .						
7 ¿Cuántas veces llega al complejo turístico al año ?: 1 vez () ; 2 a 3 veces () ; 4 a 6 veces , 7 a 10 veces () , Más de 10 veces () ; Está por primera vez ()						
8 ¿Cuándo prefiere venir al complejo?: Fin de semana () ; Feriados () ; Cualquiera día ()						
9 ¿Con quién llega al complejo turístico?: Solo () ; Con su pareja () ; Con amigos () ; Con su familia () ; En Grupos Organizados ()						
10 ¿Porque medio llega al complejo turístico?: bus () camionetas () Transporte propio () otro.....						
11 ¿Cuál es el motivo de su viaje al complejo? Salud () ; Turismo () ; Distracción () ; Naturaleza () ; Cultura () ; Otro:						
12 ¿Cómo calificaría al complejo termal en los siguientes aspectos? :						
PARÁMETROS		MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MAL A	
TEMPERATURA DEL AGUA TERMAL						
INSTALACIONES E INFRAESTRUCTURA						
SENDEROS INTERNOS						
LIMPIEZA DEL COMPLEJO TURÍSTICO						
SEÑALIZACIÓN						
BAÑOS Y VESTIDORES						
PISCINAS						
CALIDAD DEL SERVICIO						

	INFORMACIÓN PARA USO DEL COMPLEJO				
	ALIMENTACION EN LAS INSTALACIONES DEL COMPLEJO				
	IMAGEN DEL ENTORNO EXTERNO DEL COMPLEJO				
	¿De las siguientes alternativas complementarias que actividades quisiera que le oferte el Complejo Turístico? :				
	OPCIONES	SI	NO		
	SERVICIO DE BAR				
	DISCOTECA				
	HOSPEDAJE				
1	TRATAMIENTOS TERAPÉUTICOS COMPLEMENTARIOS				
3	ÁREAS DEPORTIVAS				
	JUEGOS DE SALÓN				
	TOURS PARA CONOCER EL ENTORNO NATURAL QUE RODEA AL COMPLEJO				
	TIENDAS DE SOUVENIR (RECUERDOS)				
	OTRO				
1 4	¿Cuál es su tiempo de estancia en este complejo turístico?: 1 a 4 horas (); 5 a 8 horas ()				
1 5	¿Cuál es el gasto promedio por persona para disfrutar del complejo turístico?: De \$ 5 a \$ 10 (); De \$ 11 a \$ 20 () De \$ 21 a \$ 30 () De \$ 31 a \$ 50 () Más de \$ 50 ()				
1 6	¿Cuál es el gasto más fuerte durante su permanencia en el complejo? Transporte (); Entrada al complejo () Alimentación ()				
1 7	¿Cómo califica la atención general en el complejo?: Muy Buena (); Buena (), Regular (), Mala ()				
1 8	¿Como Ud. califica al paisaje?: Muy Buena (); Buena (), Regular (), Mala ()				
1 9	¿Cómo calificaría su satisfacción como turista DEL SERVICIO al venir al complejo termal? Muy Buena (); Buena (), Regular (), Mala ()				
	GRACIAS POR SU COLABORACIÓN				

ANEXOS D: FORMATO DE ENCUESTA CLIENTE INTERNO

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

ENCUESTA DIRIGIDA ADMINISTRADORES Y MIEMBROS DE LA JUNTA PARROQUIAL. COMPLEJO TURÍSTICO TERMAL “SANTA CATALINA”

El presente cuestionario tiene como propósito obtener información sobre aspectos administrativos del Complejo Turístico “Santa Catalina”, por lo que agradecemos su colaboración. La información será tratada con discreción y exclusivamente para fines académicos.

**ENCUESTA NO. DEL
CARGO
ENTREVISTADO.....**

**... HOMBRE () MUJER () ; EDAD.....AÑOS;
TIEMPO DE EXPERIENCIA EN EL CARGO.....AÑOS...FECHA DE LA ENTREVISTA; ...**

Datos generales del

Complejo:

Nombre comercial del

Complejo:

Representante legal

Dirección:

Teléfono/fax:

GAD:

Descripción de la actividad económica que realiza

Temporada de

operación:

Todo el año Parte del año

Horario de atención al público:

Lunes a viernes: de ____ hrs. a ____ hrs. y de ____ hrs. a ____ hrs.

Sábado: de ____ hrs. a ____ hrs. y de ____ hrs. a ____ hrs.

Domingo: de ____ hrs. a ____ hrs. y de ____ hrs. a ____ hrs.

Datos
específicos:

Capacidad: Total de Aforo de Turistas:

Capacidad: Total de Aforo de Restaurante:

PROCESO Y FUNCIONES ADMINISTRATIVAS

PLANEACION

1. ¿Cómo planifica en el Complejo Turístico? Desde su punto de vista la planificación

Por objetivos Planeación Estratégica Por presupuestos Por productos y servicios

¿Por qué?

2. ¿Qué tipo de planes utiliza el Complejo Turístico?

De corto plazo Mediano plazo Largo plazo

¿Por qué?

3. ¿Quiénes participan en la elaboración de los planes del Complejo Turístico?

GAD-PARROQUIAL Gerente/Administrador Empleados

Quiénes concretamente participan del GAD:

4. ¿Están definidos por escrito los planes?

Sí No

¿Por qué?

5. ¿Cuenta el Complejo Turístico con misión y visión establecida por escrito?

Sí No

¿Por qué?

6. ¿Cuenta su empresa con objetivos definidos?

Sí No

¿Por qué?

7. ¿Con qué aspectos relaciona los objetivos definidos de su empresa?

Volumen de ventas Utilidades/Ganancias

Desempeño del personal Atención al cliente

¿Por qué?

8. Utiliza presupuestos en su empresa

✓ Si

✓ No

p.- Según el periodo de aplicación, como se considera su presupuesto

✓ Costo plazo

✓ Mediano plazo

✓ Largo plazo

10. ¿Cómo visualiza a su empresa a cinco años plazo?

✓ En estabilidad

✓ Deteriorada

✓ Con ampliación y más servicios y productos turísticos

ORGANIZACIÓN

11. ¿Cuántas unidades o Áreas Funcionales en la estructura organizacional interna tiene el Complejo Turístico? (Contabilidad, mercadeo, tecnología, RR.HH., etc.)

Una () Dos () Tres ()

12. ¿Cuántos empleados operativos laboran en el Complejo Turístico?

✓ De 1 a 3

✓ de 4 a 6

✓ de 7 a 10

✓ más de 10

13. ¿Cuenta con un organigrama y manuales para fortalecer la organización el Complejo Turístico? (Especifique qué tipos de manuales)

- ✓ Manual de funciones
- ✓ Manual de procedimientos
- ✓ Manual del uno de servicio del complejo
- ✓ Específicos

14. ¿Están por escrito las funciones correspondientes a cada puesto de trabajo?

Sí No

15. ¿Quién toma las decisiones en el Complejo Turístico?

- ✓ GAD PARROQUIAL
- ✓ Gerente/Administrador
- ✓ Supervisores
- ✓ Especifique:

INTEGRACIÓN

16. ¿Qué procedimiento utiliza para contratar personal?

- ✓ Por experiencia
- ✓ Por ser conocido suyo
- ✓ Por reclutamiento

17. ¿Están elaborados por escrito los contratos de trabajo?

Sí No

18. ¿Se le proporciona algún tipo de capacitación en servicio al personal en el Complejo Turístico?

Sí No

19. ¿Se evalúa periódicamente el desempeño del personal? (si la respuesta es afirmativa, especifique de qué manera lo realiza.

Sí No

- ✓ Por productividad
- ✓ Por calidad
- ✓ Por su rendimiento

¿Por qué?

20. ¿Qué sistema de compensación se utiliza en el Complejo Turístico?

- ✓ Salario Unificado más beneficios de Ley
- ✓ Compensación por productividad
- ✓ Otro

✓ Especifique:

21. ¿Qué estilo de liderazgo utiliza en el Complejo Turístico?

✓ Usted indica lo que se debe hacer

✓ Considera la opinión de los empleados para dirigir

✓ Deja hacer a los empleados su trabajo según su criterio

22. ¿Como se transmiten las decisiones y demás temas al personal relacionado con la gestión del complejo turístico?

Oral Escrita Otra

Especifique:

23. ¿Cómo considera el ambiente laboral del Complejo Turístico?

Excelente Bueno Malo

CONTROL

24. ¿Qué tipo de controles se utilizan en su empresa? (puede marcar más de una opción)

Ingreso y salida de efectivo		Inventarios	
Ingresos y salidas de efectivo		Inventarios	
Horario de entrada y salida del personal o			
Horario de entrada y salida del personal		Cortes de caja	
Horario de entrada y salida del personal		Cortes de caja	
Manejo adecuado de productos		Presupuestos	
Manejo adecuado de productos		Presupuestos	
Otros		Mantenimiento de Instalaciones	



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



ANEXOS E: FORMATO DE ENCUESTA CLIENTE INTERNO

DESCRIPCIÓN Y ESPECIFICACIÓN DEL CARGO			
1.- Descripción del Cargo			
1.1 Identificación			
Nombre del Puesto		Cód.:	
Cargo del jefe Inmediato			
Cargos bajo su Responsabilidad		Nivel	
1.2 Naturaleza del Cargo			
1.3.- Funciones			
1.4.- Supervisión			
Supervisa A	Es Supervisado Por		
1.5.- Condiciones de Trabajo			
Horario de Trabajo			
2.- Especificaciones del Cargo			
2.1.- Requisitos Generales			
Estudios			
Experiencia			
Cursos Complementarios			
2.2.- Requisitos Personales			
Competencias Laborales			



epoch

Dirección de Bibliotecas y
Recursos del Aprendizaje

**UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y
DOCUMENTAL**

REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 30 / 05 / 2023

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: MARIA DEL CARMEN MANITIO AGUINDA
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Título a optar: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
f. Analista de Biblioteca responsable: Ing. CPA. Jhonatan Rodrigo Parreño Uquillas. MBA.

ESPOCH - DBRAI
PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS
BIBLIOGRÁFICO Y DOCUMENTAL

11 MAY 2023
REVISIÓN DE RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA
Por: *Parreño* Hora: *16:26*

0811-DBRA-UPT-2023