



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y
HOTELERA**

**TRABAJO DE TITULACIÓN, PERFIL PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA
Y HOTELERA**

**TEMA: “ANÁLISIS DE LA DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA
EL MANEJO SOSTENIBLE DE LAS “CABAÑAS KUNUK LOMA”
EN LA COMUNIDAD DE POTRERILLOS, PARROQUIA
BELISARIO QUEVEDO”.**

AUTORAS:

CHASIPANTA VELASCO ERIKA ARACELY

GAVILÁNEZ ACOSTA ERIKA JEANETH

DIRECTORA: ING. QUIÑONEZ BEDÓN MAYRA FERNANDA

LATACUNGA

2017



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
DEL COMERCIO**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y
HOTELERA**

CERTIFICACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación, **“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN POR PROCESOS PARA EL MANEJO SOSTENIBLE DE LA CABAÑA KUNUK LOMA EN LA COMUNIDAD DE POTRERILLOS, PARROQUIA BELISARIO QUEVEDO”**, ha sido revisado en su totalidad y analizado por el software anti-plagio, el mismo que cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos legales establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas- ESPE, por lo tanto me permito acreditar y autorizar a las Srtas. **ERIKA ARACELY CHASIPANTA VELASCO** y **ERIKA JEANETH GAVILÁNEZ ACOSTA**, para que lo sustenten públicamente.

Latacunga, 05 de enero del 2018

Ing. Mayra Fernanda Quiñonez Bedón

DIRECTORA



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
DEL COMERCIO**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y
HOTELERA**

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Nosotras, **ERIKA ARACELY CHASIPANTA VELASCO** con cédula de ciudadanía N° 0504040809 y **ERIKA JEANETH GAVILÁNEZ ACOSTA** con cédula de ciudadanía N° 0503967473, declaramos que este trabajo de titulación “**ANÁLISIS DE LA GESTIÓN POR PROCESOS PARA EL MANEJO SOSTENIBLE DE LA CABAÑA KUNUK LOMA EN LA COMUNIDAD DE POTRERILLOS, PARROQUIA BELISARIO QUEVEDO**”, ha sido desarrollado considerando los métodos de investigación existentes, así como también se ha respetado los derechos intelectuales de terceros considerándose en las citas bibliográficas.

Consecuentemente declaramos que este trabajo es de nuestra autoría, en virtud de ello nos declaramos responsables del contenido, veracidad y alcance de la investigación mencionada.

Latacunga, 05 de enero del 2018


Erika Aracely Chasipanta Velasco

C.C.: 0504040809


Erika Jeaneth Gaviláñez Acosta

C.C.: 0503967473



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
DEL COMERCIO**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y
HOTELERA**

AUTORIZACIÓN

Nosotras, **ERIKA ARACELY CHASIPANTA VELASCO** con cédula de ciudadanía N° 0504040809 y **ERIKA JEANETH GAVILÁNEZ ACOSTA** con cédula de ciudadanía N° 0503967473, autorizamos a la Universidad Fuerzas Armadas ESPE, publicar en la biblioteca virtual de la Institución el presente trabajo de titulación **“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN POR PROCESOS PARA EL MANEJO SOSTENIBLE DE LA CABAÑA KUNUK LOMA EN LA COMUNIDAD DE POTRERILLOS, PARROQUIA BELISARIO QUEVEDO”**, cuyo contenido, ideas, criterios son de nuestra autoría y responsabilidad.

Latacunga, 05 de enero del 2018


Erika Aracely Chasipanta Velasco

C.C.: 0504040809


Erika Jeaneth Gaviláñez Acosta

C.C.: 0503967473

DEDICATORIA

A mi madre Leonor

Quien es mi ejemplo a seguir, por ser quien da dirección y sentido a mi vida, su paciencia, consejos, motivación lo cual me ha permitido ser una persona justa, también por brindarme apoyo incondicional en todo momento.

A mi padre César

Por ser mi inspiración, ejemplo de constancia y dedicación, dándome palabras de aliento en momentos difíciles, siempre haciéndome ver que cuando uno se quiere se puede, sobre todo por su amor incondicional.

A mis hermanos

Por su paciencia, apoyo y preocupación, ya que más que hermanos son mis grandes amigos, compañeros de locuras, malas noches; sobre todo por ser lo más valioso que DIOS y la vida me han regalado.

A mis docentes

Ing. Mayra Quiñonez por el tiempo compartido y su paciencia para la ejecución de esta tesis; al Ing. Luis Palomino por su contribución técnica en el desarrollo del trabajo de investigación.

ARACELY

DEDICATORIA

Al culminar con éxito este trabajo denota el esfuerzo y dedicación puesto en el, que termina con triunfo logrando alcanzar un título profesional que me he esforzado en conseguir tanto profesional y personalmente, pues todo esfuerzo tiene su recompensa. Es por ello que dedico esta tesis con mucho cariño a mis padres, hermanos, y quienes me han guiado y apoyado incondicionalmente.

A mis padres Mirian y Marco, por confiar y creer en mi capacidad de poder realizar cualquier actividad que signifique bienestar, compromiso y superación, pues con la educación recibida a través de valores que he puesto en práctica orgullosamente han permitido paso a paso un progreso que se ve reflejado en mi vida, ustedes han sido mi motor principal para seguir adelante firmemente ya que tengo la satisfacción de demostrarles que he logrado culminar nuestro ideal.

A mis hermanos Luis y Alejandro, por su amor y alegría en cada momento a su lado, por ser mi inspiración brindándome su apoyo.

A una persona especial Augusto, por el apoyo incondicional, compartir y estar presente siempre en los buenos y malos momentos, motivándome a seguir adelante y estar predispuesto para mí en toda ocasión; brindándome siempre una palabra de aliento llenas de cariño, amor, alegría y ánimos.

A mis docentes, Ing. Mayra Quiñonez e Ing. Luis Palomino quienes nos han guiado en este proceso con sus conocimientos técnicos, prácticos y experiencia para poder culminar la investigación exitosamente.

JEANETH

AGRADECIMIENTO

Al llegar a esta etapa de mi vida estudiantil quiero en primera instancia agradecer a Dios por sus bendiciones y su maravillosa bondad la cual me ha permitido cultivar nuevas experiencias, grandes amistades que son parte importante en mi desarrollo como persona.

A mis padres César y Leonor quienes son fuente de inspiración y pilar fundamental en mi vida por su apoyo incondicional, por enseñarme que la perseverancia y la fe son factores indispensables en la vida; además que gracias a sus consejos y vivencias contribuyen día a día en mi formación para ser una persona de bien; como no agradecer a mis hermanos quienes son parte primordial en cada día de mi vida.

Gracias a la Ing. Mayra Quiñonez, quien con sus conocimientos, exigencia y sabiduría contribuyo directamente siendo guía en este arduo trabajo, a más de ser una gran persona con quien se ha compartido gratos momentos; así también agradecer al Ing. Luis Palomino quien con su gran aporte técnico y minucioso control fueron de gran apoyo para la culminación exitosa de esta tesis.

Por ultimo extender un gran agradecimiento a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE-L y al Departamento de CEAC por haberme concedido ser parte, abriéndome sus puertas en el ámbito académico permitiéndome estudiar la carrera, en si agradecer a todos los docentes formaron parte de mi formación estudiantil.

ARACELY

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento infinito a quienes estuvieron junto a mí en el transcurso del desarrollo de este trabajo para mi formación profesional; a mis padres, familiares, a una persona especial y maestros, pues con sus aportes de conocimientos, consejos, ideas, apoyo incondicional he logrado culminar con éxito la carrera que permite cumplir con una meta propuesta.

A mis padres Mirian y Marco, quienes son un pilar importante en mi vida, me forjan por un camino lleno de amor, respeto, responsabilidad, humildad para ser una persona de bien; siempre estando presentes en cada uno de mis pasos brindándome todo su apoyo incondicional.

A mis hermanos Luis y Alejandro, que son un complemento incondicional me alientan, motivan para seguir cumpliendo cada meta propuesta, manifestando su preocupación, ánimo, compañía en todo momento haciendo que cada uno de sean llenos de alegría, amor, locura.

A mi compañera y amiga Erika, por estar siempre predispuesta a debatir, compartir nuestras ideas que aportaron para que este trabajo se vea realizado exitosamente, por su comprensión, alegría, paciencia, tempo, constancia.

A nuestra tutora Ing. Mayra Quiñonez, por la oportunidad de compartir sus amplios conocimientos que aportaron para la culminación de este trabajo. Poniendo a disposición su tiempo para orientar exitosamente la investigación. Al Ing. Luis Palomino por su apoyo desinteresado para guiarnos en el desarrollo del proyecto.

A la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, Departamento de CEAC, Carrera de Ing. en Administración Turística y Hotelera, por la brindar una educación de calidad a los estudiantes a través de conocimientos que ofrecen los docentes expertos que motivan, direccionan para ser profesionales con un alto espíritu colaborativo, creativo y humanístico.

JEANETH

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA

CERTIFICACIÓN.....	II
AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD	III
AUTORIZACIÓN	IV
DEDICATORIA.....	V
AGRADECIMIENTO.....	VII
ÍNDICE DE CONTENIDO	IX
ÍNDICE DE FIGURAS	XIII
ÍNDICE DE TABLAS	XIV
RESUMEN.....	XVI
ABSTRACT	XVII

CAPÍTULO I

1. PROBLEMÁTICA.....	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	3
1.3. Antecedentes.....	3
1.4. Justificación	6
1.5. Objetivos.....	7

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO.....	9
2.1. Variable independiente: gestión por procesos	9
2.1.1. Planificación estratégica	9
2.1.2. Estructura organizacional	9

2.1.3.	Gestión	10
2.1.4.	Proceso	12
2.1.5.	Análisis y diseño de los procesos	15
2.1.6.	Gestión por procesos.....	16
2.1.7.	Mapa de procesos	20
2.1.8.	Principios de la gestión por procesos.....	21
2.1.9.	Características de la gestión por procesos	22
2.1.10.	Elementos de la gestión por procesos	22
2.1.11.	Mejora continua	22
a)	Ciclo PDCA(Planificar - Hacer - Verificar -Actuar).....	23
2.2.	Variable Dependiente: Manejo Sostenible	23
2.2.1.	Sostenibilidad	23
2.2.2.	Turismo sostenible.....	24
2.2.3.	Manejo sostenible.....	25
2.2.4.	Pautas para la sostenibilidad	27
2.2.5.	Pensamientos de sistema de sostenibilidad.....	27
2.2.6.	Sistema de factores de sostenibilidad.....	28
2.2.7.	Principios que determinan la sostenibilidad	29
2.2.8.	Valores inherentes a los principios de sostenibilidad	30
2.2.9.	Gestión de la sostenibilidad	31
2.2.10.	Análisis de sostenibilidad.....	31
2.2.11.	El sujeto de la sostenibilidad.....	34
2.2.12.	Enfoques para abordar el desarrollo sostenible	35
2.2.13.	Tecnologías sostenibles	36
2.2.14.	Sistema nervioso central de la sostenibilidad.....	36
2.3.	Fundamentación legal.....	37
2.3.1.	Constitución	38

2.3.2.	Plan Nacional del Buen Vivir.....	40
2.3.3.	Plan de turismo 2020	40

CAPÍTULO III

3.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	41
3.1.	Enfoque	41
3.2.	Modalidades de la investigación	41
3.3.	Tipo de investigación	42
3.4.	Fuentes y técnicas de recolección de datos.....	43
3.5.	Instrumentos para el registro de datos por observación.....	44
3.6.	Población y muestra	45
3.7.	Análisis e interpretación de la información recopilada.....	46

CAPÍTULO IV

4.	DIAGNÓSTICO SITUACIONAL PARA IDENTIFICAR DEBILIDADES Y AMENAZAS	84
4.1.	Prospectiva del territorio	84
4.2.	Análisis de la oferta	85
4.3.	Análisis de la demanda.....	86
4.4.	Análisis de la competencia	87
4.5.	Análisis de tendencias	88
4.6.	Matriz FODA.....	89
4.7.	Análisis y sistematización	91

CAPÍTULO V

5. DISEÑO DE LA PROPUESTA PARA LA CABAÑA KUNUK	
LOMA	93
5.1. Metodología de la propuesta	93
5.2. Generalidades de la propuesta	95
5.3. Filosofía Empresarial	98
5.4. Identificación y Secuencia de Procesos	103
5.4.2. Descripción de Procesos	107
5.5. Ficha de procesos	127
5.6. Descripción de funciones	150
5.7. Glosario	156
CONCLUSIONES	161
RECOMENDACIONES	163
BIBLIOGRAFÍA	164
ANEXOS	167
CERTIFICACIÓN	168

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos	20
Figura 2: Sistema de sostenibilidad	28
Figura 3: Análisis de sostenibilidad en el ciclo del proyecto.	32
Figura 4: Sistema socioecológico	37
Figura 5 Género	48
Figura 6 Edad	49
Figura 7 Procedencia.....	50
Figura. 8 Procedencia turistas Nacionales	52
Figura 9 Conoce la cabaña	53
Figura 10 Existencia del lugar	55
Figura 11 Uso de las instalaciones	56
Figura 12 Qué es lo que más le llamo la atención de la ubicación de la cabaña.....	58
Figura 13 Medio de transporte	59
Figura. 14 Servicios a implementarse	61
Figura 15 Frecuencia de visita	62
Figura 16 Recomendaría estos lugares	64
Figura 17 Visita y uso de las instalaciones.....	65
Figura 18 Condiciones para visitar la Cabaña	67
Figura 19 Le gustaría visitar	69
Figura 20 Condiciones.....	71
Figura 21 Constelación de ideas.....	80
Figura 22 Ficha de campo	82
Figura 23 División de la cabaña Kunuk Loma.....	91
Figura 24 Vista superior de la construcción.....	91
Figura 25 Vista interior.....	92
Figura 26 Fachada frontal	92
Figura 27: Organigrama estructural Comunidad de Potrerillos	102
Figura 28 Organigrama estructural	103
Figura 29: Identificación del mapa de procesos.....	103

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Valores inherentes a la sostenibilidad.....	30
Tabla 2 Simbología de la muestra	46
Tabla 3 Género.....	47
Tabla 4 Edad.....	48
Tabla 5 Procedencia	50
Tabla 6 Procedencia turistas Nacionales.....	51
Tabla 7 Conoce usted la cabaña Kunuk Loma	53
Tabla 8 Como se enteró de la existencia del lugar.....	54
Tabla 9 Uso de las instalaciones	56
Tabla 10 Qué es lo que más le llamo la atención	57
Tabla 11 Medios de transporte.....	59
Tabla 12 Servicios.....	60
Tabla 13 Frecuencia de visita.....	62
Tabla 14 Recomendaría a otras personas.....	63
Tabla 15 Visita y uso de las instalaciones	65
Tabla 16 Condiciones para visitar la cabaña.....	66
Tabla 17 Le gustaría visitar y hacer uso de las instalaciones.....	68
Tabla 18 Condiciones	70
Tabla 19 Guía entrevista N.1	73
Tabla 20 Guía entrevista N. 2.....	75
Tabla 21 Guía entrevista N. 3.....	77
Tabla 22 Preferencia de actividades de turistas nacionales	88
Tabla 23 Matriz FODA.....	89
Tabla 24: Agrupación de procesos	104
Tabla 25: Identificación de procesos estratégicos	105
Tabla 26: Identificación de procesos operativos	105
Tabla 27: Identificación de procesos apoyo	106
Tabla 28: Simbología básica para diagramar.....	107
Tabla 29: Información ficha.....	127
Tabla 30: Ficha de procesos de gerencia.....	129
Tabla 31: Fichas de procesos de direccionamiento estratégico.....	130
Tabla 32: Ficha de procesos de calidad	132
Tabla 33: Ficha de procesos de reservas.....	133
Tabla 34: Ficha de procesos de Check-in	134

Tabla 35: Ficha de proceso de check-out.....	135
Tabla 36: Ficha de procesos de compra de alimentos y bebidas.....	137
Tabla 37: Ficha de proceso de preparación de alimentos.....	138
Tabla 38: Ficha de procesos de servicios de alimentos y bebidas	139
Tabla 39: Ficha de procesos Limpieza de habitaciones	140
Tabla 40: Ficha de procesos Limpieza de blancos.....	142
Tabla 41: Ficha de procesos Mantenimiento preventivo	143
Tabla 42: Ficha de procesos Mantenimiento correctivo	144
Tabla 43: Ficha de procesos Capacitación.....	145
Tabla 44: Ficha de procesos Preparación guion	147
Tabla 45: Ficha de procesos Preparación técnica.....	148
Tabla 46: Ficha de procesos Ejecución	149

RESUMEN

En el presente trabajo se identifica que el principal problema es el desconocimiento de una administración adecuada que impida una eficiente planificación, depuración y control de los procesos de gestión de las cabañas. Por este motivo, se analizó la gestión por procesos para el manejo sostenible de la cabaña Kunuk Loma. De esta manera, la investigación se basa en la conceptualización de las bases teóricas que respaldan el objeto de la investigación. Por esta razón, la metodología se define utilizando un enfoque cualitativo y cuantitativo, basado en fuentes primarias y secundarias, aplicando técnicas tales como observación, encuesta y entrevista; obteniendo como resultado una demanda de turistas que va de entre los 35 a los 44 años de edad que serían los clientes potenciales; que posteriormente se utiliza el diagnóstico situacional para identificar debilidades y amenazas a través de la determinación de la oferta, la demanda, la competencia, las tendencias y la sistematización de la cabaña. Concluir con el diseño de un Modelo de Gestión por procesos que busca identificar y esquematizar las principales actividades que se desarrollan en la cabaña Kunuk Loma, definiendo una filosofía empresarial que contiene misión, visión, objetivos, políticas y valores, diagramación y esquematización de procesos estratégicos, operativo y de apoyo, descripción de las funciones del trabajo y un glosario que facilita su comprensión

PALABRAS CLAVE:

GESTIÓN POR PROCESOS

TURISMO COMUNITARIO - MANEJO SOSTENIBLE

CABAÑA KUNUK LOMA

ABSTRACT

In the present work it is identified that the main problem is the ignorance of an adequate administration which prevents an efficient planning, debugging and control of the processes for the management of the cabins. For this reason, management by processes for the sustainable handling of the Kunuk Loma hut was analyzed. In this way, research is based on the conceptualization of theoretical bases that support the object of research. For this reason, the methodology is defined using a qualitative and quantitative approach, based on primary and secondary sources, applying techniques such as observation, survey and interview; obtaining as a result a demand of tourists that goes of between 35 to 44 years of age who would be the potential clients; which is subsequently used the situational diagnosis to identify weaknesses and threats through the determination of supply, demand, competition, trends and systematization of the hut. Concluding with the design of a Management Model by processes that aims to identify and diagram the main activities that take place in the Kunuk Loma hut, defining a business philosophy that contains mission, vision, objectives, policies and values, diagramming and schematization of strategic processes, operational and support, functions description of the job and a glossary that facilitates their understanding.

KEY WORDS

PROCESS MANAGEMENT

COMMUNITY TOURISM - SUSTAINABLE MANAGEMENT

HUT KUNUK LOMA

CAPÍTULO I

1. PROBLEMÁTICA

1.1. Planteamiento del problema

El Ecuador posee gran infraestructura para abastecer a la capacidad de turistas nacionales y extranjeros quienes ingresan al país por realizar turismo, trabajo o estudios, los cuales requieren de servicios turísticos, como el alojamiento, factor indispensable para el turista después de haber realizado sus actividades, ya que opta por un establecimiento hotelero de calidad para hospedarse y satisfacer sus necesidades.

Sin embargo, no todos los establecimientos hoteleros ofrecen los servicios de calidad que se espera, obteniendo de esto ciertos tipos de problemáticas tales como: falencias en su sistema administrativo, lo que provoca una ineficiente comunicación laboral, productividad reducida, disminución de las ganancias, y por ende el fracaso del negocio.

En caso de que la empresa no realice un seguimiento de actividades, genera una complicación en el cumplimiento de los estándares de calidad deseados por el turista, logrando la insatisfacción de los mismos, conllevando a tener una indeseable reputación del lugar. Por otro lado, el deficiente sistema de tratamientos residuales trae como consecuencia la contaminación del entorno donde se encuentra.

Además, algunos establecimientos en el país no cuentan con un modelo de gestión, que permita identificar los procesos que contribuyen a la eficiencia y eficacia de las actividades dentro de la organización, con miras a dar soporte y cumplimiento a la misión y visión, aspecto clave para una dirección apropiada.

Por otra parte, el desarrollo de los alojamientos comunitarios va tomando fuerza en el país, puesto que los servicios ofrecidos están en contacto con la naturaleza y en conjunto con la comunidad se logra un desarrollo económico y social, en vista de que aporta con fuentes de empleo. Sin embargo, las edificaciones comunitarias son construidas en base a conocimientos empíricos, provocando que no se cuente con un modelo para

la gestión por procesos tales como: clave que permite el contacto con el cliente; estratégicos para identificar necesidades y condiciones empresariales; y de soporte que contribuyen al manejo de recursos del establecimiento.

En la provincia de Cotopaxi específicamente en el cantón Latacunga los alojamientos turísticos tienen una infraestructura apropiada, que permite el descanso de los turistas sean estos nacionales o extranjeros, quienes al viajar obligatoriamente necesitan de sitios o establecimientos de descanso y alimentación para su estancia en el lugar de visita; la mayor parte de estos se encuentran en el casco colonial de la ciudad, los mismos están representados a través de hoteles, hostales y pensiones, pero cabe mencionar, que también existen centros turísticos comunitarios fuera de la ciudad, pero estos no llegan a garantizar un servicio de calidad a los turistas, debido a diferentes razones como: inapropiada atención al cliente lo cual ha provocado la insatisfacción de los visitantes. Otro aspecto a considerar es su ubicación puesto que dificulta la accesibilidad al lugar.

Por otro lado, en los centros turísticos comunitarios se ha detectado que no todos pueden asegurar que la prestación del servicio a los turistas sea placentera, debido a que la mayor parte de los propietarios y empleados de dichos alojamientos no poseen una formación técnica para brindar este tipo de servicio, por ende, no ofrecen una asistencia adecuada al cliente.

La investigación se centra en la Parroquia de Belisario Quevedo específicamente en la Comunidad de Potrerillos donde se encuentra la denominada cabaña Kunuk Loma en la que existe una despreocupación y escasa participación por parte el ente regulador como es el GAD parroquial en cuanto se refiere a la escasa difusión de la existencia de la cabaña; lo que ha conllevando a que el turista desconozca la ubicación y los servicios que se brindan en el lugar, por ende, induciendo al deficiente ingreso económico que podrían contribuir con el desarrollo de la comunidad

De igual manera, la directiva comunal con una deficiente operación que impide la participación de los habitantes de la comunidad en el manejo

apropiado del lugar, produce un desempeño deficiente en la prestación de servicios, lo cual afecta directamente a la reputación de la cabaña.

Además, el desconocimiento sobre una adecuada administración, impide la planificación, depuración y control de los procesos de trabajo infiriendo en la capacidad y rendimiento del establecimiento, por tal razón se pretende elaborar un Modelo de Gestión por procesos para el Manejo Sostenible de la cabaña, pues es una herramienta para la mejorar la gestión orientada a las actividades y las necesidades del cliente, de manera que el propósito principal es implementar los procesos adecuados que se deberían llevar a cabo en el alojamiento, así también de los servicios complementarios que se ofrecen en él, como la alimentación, recreación, y otros.

Así también, el inapropiado manejo de los desechos que se generan en la cabaña ha provocado el incremento considerable de basura, no solo en los alrededores del objeto de estudio, sino en los senderos que conducen al cerro Putzalahua; atractivo principal del lugar, pues la basura acumulada causa desagradables olores creando una situación perjudicial para la salud, a más de ello origina en el entorno un impacto paisajístico negativo, generando de esta manera un descontento en el turista.

A más de ello, otro de los problemas identificados es la ausencia de los servicios básicos, pues tanto el agua como la luz eléctrica son de gran importancia para el desarrollo sostenible de las actividades que se puedan realizar en el entorno, garantizando el uso y manejo de los recursos; siendo así que, para el turista es indispensable contar con implementos que provean luz artificial como velas, linternas, etc.

1.2. Formulación del problema

¿Cómo contribuye la gestión por procesos para el manejo sostenible de la cabaña Kunuk Loma?

1.3. Antecedentes

“La industria Hotelera ha progresado en los últimos tiempos por el incremento de la demanda en el sector turístico a nivel Nacional e Internacional. El Ecuador no ha sido la excepción, ya que en los últimos

tiempos se promueve el turismo sostenible y comunitario el cual ha sido especialmente rentable con respecto al segmento de turistas de élite” Rodríguez (2012).

Para la investigación del Modelo de Gestión por procesos para el manejo sostenible de las cabañas Kunuk Loma en la comunidad Potrerillos, es necesario identificar documentos que contribuyan con la misma, sin embargo, cabe mencionar que dentro del repositorio de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE-L no existen estudios relacionados al tema, pero entre los proyectos analizados de mayor referencia y con gran aporte para el desarrollo de la misma, de acuerdo a la indagación realizada en los repositorios de otras universidad se encontró las siguientes investigaciones:

Macancela, N. (2012) “Diseño de un modelo de gestión por procesos para las áreas de recepción y alimentos y bebidas del hotel Barceló Colon Miramar de Salinas” elaborada en la Universidad Particular de Loja, tiene como objetivo principal el proponer un modelo de gestión por procesos para mejorar la calidad de los servicios que ofrecen las áreas de recepción y alimentos y bebidas del hotel Barceló Colon Miramar de Salinas. Llegando a la conclusión que cada área del hotel tiene un objetivo primordial que es mejorar continuamente en sus actividades, lo que permite que todo el personal esté involucrado en las operaciones que se lleven a cabo, de modo que aporte con la satisfacción del cliente.

La cual aporta de una manera significativa a este proyecto, ya que en el mismo se puede tener una guía que permite conocer cuáles son las actividades o procesos a seguir dentro de un establecimiento, de esta manera se puede identificar actividades y funciones a desarrollarse en las cabañas Kunuk Loma. A más de ello, los mismos tienen la capacidad de planificar, administrar, organizar, dirigir y controlar las actividades que se llevan a cabo en las cabañas.

Por otro lado, Torres, M. (2015) “Diseño de un modelo de gestión estratégica para el sector hotelero en la ciudad de Ambato” elaborada en la Universidad Pontificia Católica del Ecuador sede Ambato, tiene como objetivo principal el diseñar un modelo de gestión estratégica el cual contribuye al

incremento y a la calidad de servicio que se brinda en la ciudad de Ambato, además, el mismo es una herramienta en el cual las empresas hoteleras se pueden basar para la toma de decisiones correctas, con el propósito de mejorar y manejar sosteniblemente las diferentes áreas de servicio que un establecimiento hotelero posee. Obteniendo como conclusión que un modelo de gestión aporta al mejoramiento de la atención al cliente, mediante la determinación de estrategias y el seguimiento del sistema de gestión para que se cumpla con los estándares hotelero.

Por consiguiente, contribuye como una base para el desarrollo de objetivos, estrategias, actividades que aporten para el buen funcionamiento y manejo tanto del talento humano, infraestructura, servicios de las cabañas de Kunuk Loma en la comunidad de Potrerillos, para que así los recursos disponibles en las cabañas sean utilizados sosteniblemente.

Otra investigación a considerar es la realizada por: Luna, M. (2016) "Diseño de un Modelo de gestión de turismo comunitario con enfoque administrativo para la parroquia Ulba, cantón Baños de Agua Santa, Provincia de Tungurahua", elaborada en la Universidad Regional Autónoma de los Andes, tiene como objetivo principal el diseñar un Modelo de gestión de turismo comunitario con enfoque administrativo para la parroquia Ulba. Llegando a concluir que para la realización de un modelo de gestión es de vital importancia la participación activa de los actores, pues permite tener una perspectiva claro de los objetivos, estrategias y planes de acción que se pretenden aplicar.

El cual es una base para el trabajo pues permite encaminar el direccionamiento para que la comunidad de Potrerillos se integre a las actividades que se realizan en el entorno de la cabaña, permitiendo el desarrollo sostenible y conllevando a la apropiada gestión de procesos, la cual fortalecerá al establecimiento. Además, da a conocer como se debe desarrollar el modelo de gestión por procesos direccionándolo al ámbito sostenible enfocado a los aspectos social, económico y ambiental en beneficio a la comunidad y del establecimiento. A más de ello promueve el uso de nuevas tecnologías, aplicando las mismas en los establecimientos rurales.

Permitiendo de esta manera el impulso, el desarrollo y el mejoramiento de la Cabaña.

De igual modo, para la ejecución de la investigación se toma como fuente el documento de Riera, P. & Naranjo, P. (2013) "Propuesta de un Modelo de gestión de calidad, basado en la NORMA ISO 9001:2008 en el Hotel HM Internacional", realizada en la Universidad Politécnica Salesiana, tiene como objetivo principal el realizar un diagnóstico de las condiciones del hotel y proponer un modelo de gestión de calidad. Obteniendo como conclusión que "La falta de documentación de los procedimientos, registros de la cadena de valor de los procesos relacionados con la operatividad, origina improvisaciones en la gestión de las diferentes áreas del hotel, ocasionando insatisfacción en el servicio brindado al huésped" Riera, P. & Naranjo, P. (2013).

Este ayuda a la realización del proyecto, siendo una guía que permite mejorar el enfoque actual del manejo de las cabañas Kunuk Loma en cuanto a calidad se refiere, implementando valor agregado en cada uno de los servicios que permita cubrir con las expectativas del cliente.

1.4. Justificación

Al contar con un alojamiento en la comunidad de Potrerillos se realiza una investigación que permite el aprovechamiento del mismo, este se encuentra en las faldas del cerro Putzalahua, el cual es uno de los atractivos más importantes del lugar; al ser este visitado debe contar con un servicio de alojamiento turístico de excelente calidad para satisfacer la necesidad de los turistas, es por ello que la presente investigación al detectar de la existencia de la cabaña y su inadecuado manejo ha hecho que se proponga el diseño de un Modelo de Gestión por procesos para el manejo sostenible de la cabaña Kunuk Loma, ubicada en la Comunidad de Potrerillos de la Parroquia Belisario Quevedo.

Desde la perspectiva teórica, busca mediante el conocimiento de conceptos básicos como es el modelo de gestión por procesos, contribuir a la realización de un modelo estratégico enfocado a la calidad total, en el cual la

cabaña pueda guiarse para la ejecución de prácticas sostenibles en beneficio del establecimiento. A más de ello, está relacionado directamente con los procesos a seguir para llevar a cabo cualquier tipo de actividad que se realice en el mismo, y así sean aplicadas correctamente en beneficio del lugar, además que las acciones sean sostenibles, las cuales permitan coordinar las diferentes actividades que compone este modelo.

Desde la pertinencia social, ayuda a la comunidad a percibir nuevos ingresos derivados de la actividad turística que generaría el servicio de alojamiento y por ende a la Cabaña Kunuk Loma ya que pueden contar con un modelo en el cual puedan sustentarse para la realización de actividades sostenibles las cuales permitan mejorar del desempeño de los socios comunitarios, cumpliendo sus funciones de manera segura, eficaz, de modo que en el futuro la cabañas sea reconocida a nivel local, provincial y nacional logrando tener un ingreso permanente de turistas los cuales generen réditos económicos para la comunidad, mismo que serán utilizados en desarrollo de actividades comunitarias y el mantenimiento de la cabaña.

Por otro lado, al ser aplicado el Modelo de Gestión por procesos en la cabaña Kunuk Loma de una manera adecuada, contribuye significativamente al desarrollo económico del lugar; colaborando con la mejora en las condiciones de vida de los habitantes, promoviendo de esta forma al cumplimiento del eje fundamental de desarrollo nacional.

Desde el punto de vista práctico, con la ejecución del presente estudio se implementa los procesos que se deben llevar a cabo en las cabañas, esto permite detallar cada una de las actividades mismas que están orientadas al manejo sostenible, no solo de las cabañas, sino también de recursos naturales usándolos racionalmente.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

- Analizar la gestión por procesos para el manejo sostenible de las Cabañas Kunuk Loma en la Comunidad de Potrerillos Parroquia Belisario Quevedo.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Desarrollar la problemática de la investigación para la identificación y rectificación de falencias encontradas.
- Conceptualizar las bases teóricas para la fundamentación del trabajo investigativo.
- Determinar la metodología idónea para el desarrollo del trabajo de investigación y analizar e interpretar de la información recopilada.
- Realizar un diagnóstico situacional para identificar debilidades y amenazas.
- Diseñar un Modelo de Gestión por procesos para el manejo sostenible de las Cabañas Kunuk

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Variable independiente: gestión por procesos

2.1.1. Planificación estratégica

Según Cuesta, U. (2012) menciona que: “la planificación estratégica es una forma de interpretar y utilizar mejor los datos obtenidos en la investigación social para crear una plataforma estratégica más dinámica y conseguir campañas más eficaces provocando un cambio sustancial en el desarrollo de diferentes empresas.”

“La planificación estratégica indica las acciones a emprender para conseguir los fines, teniendo en cuenta la posición competitiva relativa, y las previsiones e hipótesis sobre el futuro” (Fernández, 2004, pág. 9).

“La planeación estratégica es una actividad que constantemente han adoptado las empresas que desean identificar y seguir una visión a través del logro de objetivos y metas” (Lopez, 2013, pág. 1).

Por lo tanto, la planificación estratégica es una actividad que permite a las empresas u organizaciones estar preparadas para los cambios futuros mediante la implementación de estrategias creativas, mismas que vayan en función del cumplimiento de su visión y además que contribuyen a mantener una ventaja competitiva en el mercado, manteniéndose siempre un paso al frente del resto para lograr conseguir una empresa exitosa.

2.1.2. Estructura organizacional

Según (Stephen, 2005) indica que: “una estructura organizacional es la distribución formal de los empleos de una organización; este es un proceso que involucra decisiones sobre seis elementos clave: especificación del trabajo, departamentalización, cadena de mando, amplitud de control, centralización y descentralización y formalización”

Del mismo modo la Enciclopedia Financiera, (2010) manifiesta que La estructura organizacional:

Son las distintas maneras en que puede ser dividido el trabajo dentro de una organización para alcanzar luego la coordinación del mismo orientándolo al logro de los objetivos,

mediante la división del trabajo permitiendo observar a la organización dividida en sectores. (pág.1)

“Estructura organizativa considera que toda organización se puede concebir como una red de procesos interrelacionados o interconectados, a la cual se puede aplicar un modelo de gestión denominado Gestión basada en los Procesos (GbP)” (Mallar, 2010, pág. 4).

Las autoras del trabajo de investigación consideran de los criterios anteriores se puede indicar que: la estructura organizacional es la distribución de las tareas, actividades y responsabilidades de todos y cada uno de los miembros de una organización, mediante la aplicación de una gestión basada en procesos; esto con la finalidad de que la empresas pueda adaptarse a los cambios y que este en constante transformación lo cual permita mantenerse en el tiempo.

2.1.3. Gestión

“Gestión es la capacidad que posee una empresa para logra importantes resultados operativos que la coloquen en posición de alcanzar el éxito tanto a corto, mediano y largo plazo” (Merli, 1997, pág. 1).

Para Vilcaromero,R. (2013) la gestión es:

La acción de administrar y gestionar una tarea profesional ejecutada con el propósito de establecer los objetivos y medios necesarios para su ejecución, también concreta la organización de sistemas, esto con el fin de elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal. Asimismo, en la gestión es muy importante la acción, porque es el término de interés idóneo que puede llegar a influir en cualquier situación que se presente.

“Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización” (ISO 9000, 2005, pág. 18)

Por lo escrito anteriormente se puede decir que la gestión es una forma de administrar, mediante la cual las empresas puedan llegar a cumplir con sus objetivos, los cuales conllevan a que siga un orden que permita a la empresa controlar y dirigir cada uno de sus departamentos con la finalidad de obtener resultados positivos en los procesos empresariales.

Elementos esenciales de la gestión

A partir del autor Ogalla, F. (2005) quien considera como elementos esenciales de la gestión aquellos aspectos faltantes que imposibilitan que una empresa pueda tener una alineación coherente entre lo que hace y lo que quiere ser.

- Misión
- Visión
- Valores
- Liderazgo
- Política y estrategias
- Innovación, gestión de cambio
- Reputación social corporativa
- Comunicación (pág.6)

Para definir cada uno de los elementos de la gestión se toma como referencia al autor citado en la parte superior quien manifiesta que:

Misión: Presenta la necesidad social que se está satisfaciendo, mediante la oferta de productos y servicios que se pone a disposición de usuario. Si la misión está bien definida la empresa sabe para qué hace la cosa. (pág: 7-13)

Visión: Es aquella promesa que supera la misión, da una propuesta a futuro a la empresa, además define lo que quiere ser la empresa, permitiendo identificar claramente los objetivos estratégicos de la entidad. De esta manera respondiendo a la pregunta ¿Qué deseamos crear?.

Valores: Son actuaciones del ser humano que establecen su manera de ser y orientan su conducta y sus decisiones. A la vez son un conjunto de comportamientos que presentan los colaboradores, actitudes que deben estar enfocadas a cumplir con la visión de la empresa.

Liderazgo: Es el conjunto de habilidades y actitudes que permiten a una persona ser capacitador o seguidor dentro de una organización (Jovell, 2007, pág. 28)

Política y estrategias: Son condiciones y proceso que la organización plantea ejecutar para lograr sus objetivos, los cuales están orientados a la misión y visión.

Gestión de cambio – Innovación: este apartado hace referencia a encaminar las estrategias a nuevas tendencias de cambio que permitan alcanzar la visión; cambios que vienen determinados por tres aspectos:

- Innovación los procesos.
- Innovación en el producto
- Innovación tecnológica

Reputación Corporativa: Toda empresa tiene su propia reputación misma que debe tener como base los valores, el liderazgo y cultura empresarial; popularidad que es una ventaja competitiva y debe ser tomada en cuenta al momento de establecer estrategias para la organización.

Comunicación: Punto clave para el éxito dentro de una empresa ya que permite la ejecución de políticas y estrategias para alcanzar los objetivos propuestos fomentando un trabajo en equipo eficiente y eficaz.

2.1.4. Proceso

“Proceso es el conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados” (Sanz & Carmona, 2010).

Por otro lado, Gobierno de Magdalena (2008) menciona que:

Un proceso se puede definir como una serie de actividades, acciones o eventos organizados interrelacionados, orientadas a obtener un resultado específico y predeterminado, como consecuencia del valor agregado que aporta cada una de las fases que se llevan a cabo en las diferentes etapas por los responsables que desarrollan las funciones de acuerdo con su estructura orgánica.

Según Zaratiegui, J. (2004) argumenta que: “los procesos tienen un papel central como base de la organización y como guía sobre la que articular el sistema de indicadores de gestión. De estos modelos se examinan el mapa de procesos y el cuadro de mando integral.”

En consecuencia, se puede decir que el proceso es una serie de pasos que están relacionadas entre sí, para conllevar a un resultado final, que con el correcto funcionamiento de los mismos con lleva a que se realicen las actividades eficientemente, obteniendo resultados positivos para la empresa.

Características del proceso

En relación a este tema se menciona a Fontalvo,F. & Vegara,J. (2010) quienes ponen a consideración siete características que debe tener un proceso

- Entrada: un proceso que le antecedentes
- Actividades: requerimientos de cliente
- Salidas: los recursos
- El objeto: parámetros de control, como software.
- Responsables: documentos de respaldo
- Limites: retroalimentación
- El proceso que lo procede: una característica adicional requerida.

Del mismo modo Ruiz,D. (2014) propone cuatro características específicas y fundamentales para la comprensión y el análisis de la gestión (pág. 6)

La repetitividad: Es la característica que justifica el hecho de que se transformen esfuerzos y recursos para optimizar los procesos, pues el efecto del esfuerzo invertido se multiplica prácticamente por el número de veces que se repita el proceso.

La variabilidad: Se muestra en las diferencias que se pueden obtener en los resultados luego de producirse en diversas ocasiones el proceso (repetitividad), implicando de esta forma en su eficacia.

Son susceptibles de ser mejorados: Los procesos siempre se pueden mejorar, continuamente se halla algún detalle, alguna serie que incrementa su rendimiento en aspectos de la productividad de las operaciones o de disminución de defectos, en vistas de perfeccionar su resultado. Además, los procesos deben ir evolucionando para adaptarse a los requerimientos cambiantes de mercados, clientes, nuevas tecnologías, etc.

Rebasan las estructuras funcionales: Los procesos no tienen límites claros y con frecuencia atraviesan las fronteras funcionales frecuentemente. Esto ocasiona que se exija la cooperación entre las distintas estructuras organizativas de la empresa, ello apoya el progreso de una cultura organizacional más abierta y menos jerárquica, que puede contribuir a conseguir mejores resultados.

Tipos de proceso

Por otro lado Pepper, S. (2011) propone tres tipos diferentes de procesos mismos que coinciden con los citados por Fontalvo, F. & Vegara, J. (2010) en su libro "La gestión de la calidad en los servicios".

- **Procesos de direccionamiento estratégicos:** aquellos que contribuyen con directrices a todos los procesos, así como también son un soporte para el establecer estrategias.
- **Procesos operativos o claves:** tienen gran impacto en el cliente, ya que crea un valor agregado para éste.
- **Procesos de soporte:** son aquellos que dan apoyo a los procesos de direccionamiento estratégico y los procesos operativos.

Factores del proceso

En este punto Pérez, J. (2010) plantea cinco factores que debe tener todo proceso:

1. **Personas:** Son aquellos que serán los responsables del proceso y de su equipo de trabajo, el mismo que debe tener conocimiento, habilidades y actitudes apropiadas para poder dirigir el proceso encomendado.
2. **Materiales:** Es la materia prima, misma que debe poseer características adecuadas para el uso.
3. **Recursos físicos:** Hace referencia a los equipos, software, maquinarias e instalaciones que deben estar acorde a la línea de producción de la empresa.
4. **Métodos- Planificación del proceso:** son los métodos de trabajo que se utilizan para el desarrollo de cada proceso aprovechando los recursos, estas técnicas pueden ser hojas de proceso, instrucción técnica y de trabajos, procedimientos, etc.
5. **Medio ambiente:** Espacio en donde se lleva a cabo los procesos, el cual debe poseer medidas de seguridad ambiental.

Factores para la identificación y selección de los procesos

En este párrafo Ruiz,D. (2014) menciona que entre los primordiales factores para la identificación y selección de los procesos se topan los siguientes aspectos:

- Influencia en la satisfacción del cliente.
- Los efectos en la calidad del producto/servicio.
- Influencia en Factores Clave de Éxito. -Influencia en la misión y estrategia.
- Cumplimiento de requisitos legales o reglamentarios.
- Los riesgos económicos y de insatisfacción.

2.1.5. Análisis y diseño de los procesos

Para Fontalvo,F. & Vegara,J. (2010) el análisis y diseño de un proceso se representa mediante diferentes tipos de diagrama como pueden ser:

- **Diagrama de flujo de proceso:** Es la representación gráfica de un proceso. Donde cada paso del proceso es constituido por un símbolo distinto el cual contiene una pequeña redacción de la etapa de proceso. Los símbolos gráficos del flujo del proceso están unidos por flechas que señalan la dirección de flujo del proceso.
- **Fichas de caracterización de procesos:** Es un documento que presenta de una manera práctica, actividades y las etapas principales del proceso desde los elementos de entradas y los productos/servicios que se ofrecen o procesan.
- **Diagrama de Bloque:** Es una representación simple y sencilla de los proceso de producción; en donde cada bloque representa una descripción completa de la etapa de un proceso.

2.1.6. Gestión por procesos

Según Sanz & Carmona (2010) señala que:

La Gestión por Procesos, permite a las organizaciones actuar de manera más efectiva cuando todas sus actividades interrelacionadas se comprenden y se gestionan de manera sistemáticas, y las decisiones relativas a las operaciones en vigor y las mejoras planificadas se adoptan a partir de información fable que influye las percepciones de todos los grupos de interés.

Con respecto a lo antes planteado la Asociación Española para la Calidad (2016) ostenta que:

La gestión de procesos o gestión basada en procesos es uno de los 8 principios de la gestión de la calidad. Su importancia radica en que los resultados se alcanzan con más eficiencia cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. La gestión basada en procesos fue uno de los grandes aportes de la gestión de la calidad cuando nació como evolución del aseguramiento de la calidad.

“Gestión basada en los Procesos, se orienta a desarrollar la misión de la organización, mediante la satisfacción de las expectativas de sus *stakeholders* -clientes, proveedores, accionistas, empleados, sociedad, y a qué hace la empresa para satisfacerlos” (Mallar, 2010, pág. 4)

Argumentando que la gestión por procesos es una forma de agenciar o administrar una organización teniendo como estrategia principal la división de las actividades basadas en procesos lo cual permita a la organización ser eficiente y efectiva en el desarrollo de sus tareas, logrando de esta forma dar cumplimiento a sus objetivos.

Etapas de la gestión por procesos

Para Ruiz,D. (2014) La gestión de los procesos tiene cuatro etapas fundamentales,

- Identificación de los procesos y sus interrelaciones internas y externas
- Documentación, formación y ejecución
- Control
- Mejora

Con respecto a lo antes mencionado Mallar, M. (2010) propone una metodología basada en siete etapas para la aplicación de la gestión basada en procesos, las cuales se presentan a continuación:

Etapa 1 - Información, formación y participación

Esta etapa hace referencia a la implementación de una nueva metodología que permita cambiar la manera de trabajar y de pensar de las personas, ya que es fundamental la información y la formación que se entrega a cada uno de los colaboradores de la organización.

Es por esta razón que la implementación de la gestión por procesos debe realizarse de modo práctico y participativo acción que contribuirá a que los miembros de la empresa generen buenos resultados laborales.

Etapa 2 - Identificación de los procesos y definición de las fronteras de cada uno

Para dar paso a esta etapa es necesario identificar cada uno del proceso, para ello es preciso realizar un listado de los mismos, los cuales deben presentar los siguientes aspectos:

- El nombre del proceso, el cual debe ser claro y exacto.
- Las actividades realizadas en la empresa deben estar dentro de uno de los procesos, en caso de no ser así es posible que esa acción no sea necesaria.
- El número de procesos depende del tipo de empresa, si se identifican demasiados procesos, se aumentan las dificultades de gestión.

Una vez identificados los procesos, cada área de trabajo debe construir el mapa de procesos correspondiente, de esta forma jerarquizando los procesos según el orden de importancia. Cabe mencionar que se considera importante a todo aquello que tiene que ver con la satisfacción del cliente o en el proceso operacional de la organización.

Etapa 3 - Selección de los procesos clave

Preparado el listado de todos los procesos, el siguiente punto es distinguir cuales son los sub-procesos y los procesos clave. Entendiéndose como proceso sub-proceso a la secuencia de acciones o tareas que puedan agregar valor a un proceso, permitiendo de esta forma obtener resultados que satisfaga completamente las exigencias del cliente y los objetivos y las estrategias de la empresa.

Por otro lado, los procesos clave vienen a ser aquellos procesos que son parte de los sub-procesos y que aportan significativamente en los objetivos estratégicos planteados por la entidad.

Etapa 4 - Nombrar al responsable del proceso

Listos los procesos es necesario que se nombre a una persona que será el responsable, esta persona debe tener conocimiento del proceso que se la ha encargado, para que pueda ser de gran apoyo para cumplir con los objetivos de la empresa.

Etapa 5 - Revisión y análisis de los procesos y detección de los problemas

Esta etapa es importante debido a que es en donde se examinar cada proceso, el cual debe ser comprobado de tal manera se sea útil para dar respuesta a los objetivos estratégicos.

Etapa 6 - Corrección de los problemas

Resuelto el punto anterior es necesario continuar con esta etapa, que es donde de proceder a corregir los problemas hallado los cuales deben ser viables para la organización aportando con posibles soluciones que mejoren el desempeño del proceso.

Etapa 7 - Establecimiento de indicadores

Para conocer la funcionalidad de cada proceso es preciso realizar evaluaciones periódicas que permitan identificar puntos débiles del proceso lo cual da paso a la ejecución de indicadores, estos son fundamentales para logra aclarar lo que ocurre, y de esta manera poder tomar medidas cuando las variables empiecen a salirse de los límites estipulados, es decir se los márgenes de tolerancia permitido.

De mismo modo Miguel Mallar menciona que para definir indicadores es propicio dar respuesta a las siguientes preguntas

- ¿Qué debemos medir?
- ¿Dónde es conveniente medir?
- ¿Cuándo hay que medir? ¿En qué momento o con qué frecuencia?
- ¿Quién debe medir?
- ¿Cómo se debe medir?
- ¿Cómo se van a difundir los resultados?

- ¿Quién y con qué frecuencia va a revisar y/o auditar el sistema de obtención de datos? (pág.13-17).



Figura 1: Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos

Fuente: (ISO 9000, 2005)

En la Figura N.-1 se muestra el sistema de gestión de la calidad basado en procesos explicado desde el punto de vista de la Normas ISO 9000. Esta representación señala que para proporcionar elementos de entrada los principales actores son las partes interesadas, ya que son ellos quienes buscan satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, mediante la evaluación de información, para fomentar una cultura de calidad en sus procesos.

2.1.7. Mapa de procesos

De acuerdo con Medina, A. (2005) y como aporte a la investigación se define mapa de procesos mismo que permite.

La identificación del ciclo de actividades principales que desarrolla una organización, y que puedan ser identificadas como procesos desde el diagnóstico de sus necesidades hasta la evaluación de si éstas son o no satisfechas, pasando por la intervención a través del diseño y producción de bienes y/o servicios. (pág. 169).

2.1.8. Principios de la gestión por procesos

Según Pepper, S. (2011) dice que: Los principios que orientan la gestión de procesos se respaldan en cinco diferentes aspectos los cuales se señalan en la parte inferior

1. La misión de una organización es crear valor para sus clientes; la existencia de cada puesto de trabajo debe ser una consecuencia de ello: existe para ese fin.
2. Los procesos siempre han de estar orientados a la satisfacción de los clientes.
3. El valor agregado es creado por los empleados a través de su participación en los procesos; los empleados son el mayor activo de una organización.
4. La mejora del proceso determinará el mayor valor suministrado o entregado por el mismo.
5. La eficiencia de una empresa será igual a la eficiencia de sus procesos.

Tipos de estructura organización

Del mismo modo Ritzman, L. (2000) propone dos tipos generales de estructura organizacional la vertical y la horizontal mismas que se detallan en los párrafos siguientes

- Organización vertical: Tiene diferentes áreas departamentales como: finanzas, Marketing, RR.HH, ingeniería y operaciones; lo cual limita la comunicación debido a los grados de autoridad, practica una administración hacia abajo.
- Organización Horizontal: En este tipo de organización se suprime la jerarquía y las fronteras de comunicación entre departamentos y la

organización es gobernada por equipos multidisciplinarios. Es decir, maneja una administración en línea recta.

2.1.9. Características de la gestión por procesos

Así también Perez, J. (1999) propone dos características que identifican a la gestión por procesos la cuales hacen mención a la reingeniería o mejora continua y el benchmarking.

- Reingeniería o mejora continua, se ejecuta según lo codificado de los objetivos que se desee conseguir.
- El Benchmarking o evaluación comparada de los procesos internos con aquellos catalogados como excelentes y que se buscan en el exterior de la empresa, es decir es la evaluación de los productos, servicios y procesos de trabajo dentro y fuera de la empresa.

2.1.10. Elementos de la gestión por procesos

Según Gómez, L. & Sáez, S. (2006) afirman que: “La gestión por procesos se centra en una serie de elementos o recursos que hacen posible el desarrollo de las técnicas”. Los elementos son los siguientes:

- Responsables del proceso
- Implicación de los profesionales; es decir son las personas que van a realizar las actividades.
- Recursos Materiales y humanos
- Unidades de soporte; hace referencia al desarrollo de un sistema de información integrado.
- Continuidad de la atención dirigida a entregar un servicio único y sistematizado.

2.1.11. Mejora continua

“La mejora continua es aquella que perfecciona los procesos existentes a través de mejoras acrecientes y la eliminación de operaciones que no aportan valor añadido” (Menbrabo, 2002, pág. 220).

a) Ciclo PDCA(Planificar - Hacer - Verificar -Actuar)

Para Vilar,J. (1997) El ciclo PDCA son siglas en inglés que significan: Planificar- Plan, Hacer-Do, Verificar- Check, Actuar- Act; es como una metodología para la mejora continua ya que en base a este círculo de Deming quien afirma que con esta herramienta se puede mejorar cualquier proceso, tanto de gestión como de fabricación.

Para definir cada una de las etapas del ciclo PDCA se toma como referencia el libro El Kazen La filosofía de la mejora continua, del autor (Suarez, 2007)

- **Planificar:** Se refiere a determinar los objetivos y las metas, así como también las acciones que permita cumplirlos; para esto es necesario realizar un estudio situacional para obtener los datos precisos que se usarán en la ejecución de un plan de mejoras; es decir es el qué hacer y el cómo hacerlo.
- **Hacer:** En esta etapa se ejecuta el plan de mejoras, el cual debe estar en función de los objetivos y metas; es decir, se debe identificar la metodología para solucionar el problema.
- **Verificar:** Es el punto en el cual se procede a validar los avances que se realicen según el plan de mejoras establecido, para ver si genera las mejoras esperadas.
- **Actuar:** Etapa final en donde se procede a evaluar el plan establecido, para en base a esta estandarizar acciones que permitan cumplir con el objetivo empresarial. (pág. 194)

2.2. Variable Dependiente: Manejo Sostenible

2.2.1. Sostenibilidad

Según Jonker & Harmsen (2013) mencionan que: “la sostenibilidad se interpreta generalmente como el mantenimiento del estado actual de bienestar, que está estrechamente relacionado con el medio ambiente: el agotamiento de recursos, el manejo de recursos, el reciclaje y la conservación de la biodiversidad”.

Por otro lado, Martínez (2006) menciona que: “se entiende por sustentabilidad a las posibilidades de que los beneficios del proyecto se mantengan o se incrementen más allá de la finalización del proyecto”.

Mientras que, Novo (2006) menciona que: “Para ser sostenible, ha de ser ecológicamente viable. Ello significa, que, si queremos preservar la naturaleza para las generaciones futuras, hemos de atenernos a consumir tan solo los intereses que ella produce, pero nunca su capital biológico”.

Con respecto a lo expuesto anteriormente, la sostenibilidad alcanza actualmente importantes ámbitos tales como: económicos, sociales y ambientales que se refleja en el desarrollo de cualquier tipo de actividades; pues la misma supone que las acciones que se lleve a cabo se enfocarán principalmente en la utilización eficiente y eficaz de los recursos para que estos perduren con el uso y el tiempo.

2.2.2. Turismo sostenible

Según Giner (2005) menciona que: “turismo sostenible puede suponer una satisfacción para los turistas y la población en general, y significar para toda una experiencia positiva que nos sensibilice y nos haga conscientes de las necesidades de la sostenibilidad para fomentar unas prácticas turísticas sostenibles.”

Por otro lado, el turismo sostenible está enfocado en la gestión de recursos, de manera que satisfagan tanto las necesidades económicas, sociales y ambientales, sin dejar de lado la integridad cultural, los procesos ecológicos naturales, la biodiversidad y los sistemas de soporte de vida, la comprensión internacional, la paz, la prosperidad y el respeto universal, la obediencia de los derechos humanos y las libertades fundamentales. Barrera & Bahamondes (2012, pág. 52)

Para la Organización Mundial del Turismo (1999) menciona que: “El turismo sostenible conlleva que los recursos naturales, históricos y culturales destinados al turismo se conserven para su uso continuo tanto en el presente como en el futuro.”.

Sobre la base de estas concepciones, el turismo sostenible contribuye a que la práctica del mismo implique una concientización donde las actividades produzcan mínimos impactos, la utilización de los recursos sea moderada, se

proteja la biodiversidad; de modo que permita la satisfacción de las necesidades considerando que se deberá conservar y proteger el entorno.

Principios de Turismo Sostenible

Los principios de turismo sostenible pueden traducirse en prácticas de gestión que son aplicadas para todo tipo de empresas en cualquier destino turístico. Estos principios tienen como propósito minimizar los impactos negativos, maximizar los beneficios de la actividad turística en el entorno socio-cultural, ambiental y empresarial, permitiendo complacer las necesidades del presente, sin limitar la habilidad de satisfacerlas, con el mismo grado de plenitud y disfrute, en el futuro. Rainforest Alliance (2008, pág. 3).

El autor citado anteriormente manifiesta que la sostenibilidad se alcanza cuando se atiende en forma balanceada tres principios básicos, los cuales se detallan a continuación:

Económico: la actividad se desarrolla con base en prácticas empresariales adecuadas, las cuales aseguran el crecimiento y mantenimiento en el tiempo de la empresa, con lo cual se beneficia a los propietarios, empleados y vecinos de la comunidad donde se desarrolla el negocio.

Ambiental: la actividad se desenvuelve considerando, a su vez, la forma en que se utiliza los recursos naturales e idealmente, aportando a su conservación y cuidado.

Socio-cultural: la actividad se realiza sin perjudicar o afectar el tejido social existente en la comunidad donde se desarrolla, por lo cual, se prevén todas las acciones posibles para respetar la cultura local, preservarla y revitalizarla.

2.2.3. Manejo sostenible

Para Valdivia & Tonda (2011) mencionan que manejo sostenible:

Son acciones u organizaciones dentro de un sistema de manejo que garantiza el uso, la continua provisión de recursos naturales con el fin de satisfacer las necesidades de las presentes generaciones sin comprometer la habilidad de futuras descendencias, de satisfacer sus propias necesidades y evitar la compensación entre categorías de impacto, materiales, productos, países, generaciones y dimensiones (Social vs. Ambiental).

Por otro lado, Fundación Helvetas Honduras, Red de Institutos Técnicos Comunitarios, Institutos Técnicos Agroalimentarios, Instituto de Conservación Forestal, Secretaría de Educación (2014) mencionan que:

Se refiere a las estrategias que se establecen para que la utilización de esos recursos sea racional, es decir, que se lleve a cabo bajo ciertas condiciones que impidan la generación de impactos negativos hacia el ambiente. El manejo sostenible de recursos considera los impactos ambientales, sociales y económicos, así como los beneficios a lo largo del ciclo de vida de los recursos en cuestión.

Con respecto a Macedo (2005) menciona que: “Es el desarrollo que satisface las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades”.

De acuerdo con lo expuesto, el manejo sostenible hace referencia a la dirección de la utilización de los recursos comprometiendo a que generaciones futuras hagan uso de estos, permitiendo mantener la biodiversidad intacta y que admita seguir aprovechando los recursos, de modo que no se interfiera en las funciones del medio ambiente.

Los **principios de desarrollo turístico sostenible** que propone la Organización Mundial del Turismo (1999) son los siguientes:

- Los recursos naturales, históricos, culturales y de otro tipo empleados por el turismo se conservan para su uso continuado en el futuro, reportando así al mismo tiempo beneficios a la sociedad actual.
- El desarrollo turístico se planifica y gestiona de forma que no cause serios problemas ambientales o socioculturales en la zona de turismo.
- La calidad ambiental global de la zona turística se mantiene y mejora donde sea necesario.
- Se mantiene un alto nivel de satisfacción turística de forma que los destinos retienen su comerciabilidad y prestigio.
- Los beneficios del turismo se reparten ampliamente por toda la sociedad.

2.2.4. Pautas para la sostenibilidad

Según Novo (2006) menciona que: “La viabilidad ecológica y social del desarrollo se relaciona con algunos principios fundamentales que se van iluminando sobre la mejor forma de respetar la naturaleza y redistribuir los beneficios que nos reporta su disfrute”.

Es por ello que hace énfasis en dos pautas principales que contribuyen al desarrollo de la sostenibilidad, y estas son:

- **Viabilidad ecológica:** para preservar los recursos que dispone la naturaleza, es necesario que para su aprovechamiento se tome en consideración que los mismos han de perdurar para generaciones futuras. Por tanto, su utilización deberá ser consiente, de modo que se conserve, proteja y mantengan para próximas generaciones.
- **Desarrollo sostenible es humana y socialmente equitativo:** es importante que para el desarrollo sostenible se cumpla con un pilar fundamental como es la equidad, pues hace referencia a nociones de justicia e igualdad social, que deben estar directamente ligadas a la creación de normas y leyes que contribuyan a disminuir impactos en la naturaleza.

2.2.5. Pensamientos de sistema de sostenibilidad

Para trabajar en sostenibilidad se requiere entender el Sistema Medio-Humanidad (SMH). Un sistema es un conjunto de unidades que interaccionan entre sí mediante relaciones. Desde el punto de vista SMH, esto implica que, centrándose en el comportamiento humano, la comprensión de las fuerzas que conducen a la concienciación medioambiental permite entender las fuerzas opuestas que impiden el comportamiento sostenible. Jonker & Harmsen (2013)

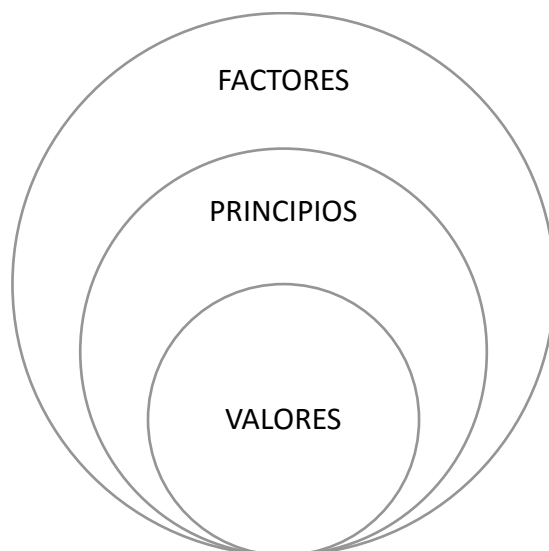


Figura 2: Sistema de sostenibilidad

Fuente: (Martínez P. , 2006)

En la Figura 2, muestra la consecución del sistema de sostenibilidad pues el mismo está integrado por factores, principios y valores que contribuyen a la práctica sostenible.

2.2.6. Sistema de factores de sostenibilidad

En todo proyecto siempre es posible identificar más de un solo factor que incida en la sostenibilidad y durabilidad de los efectos positivos generados. Además, garantizar el cumplimiento de los principios que subyacen a un solo factor no garantiza que el proyecto en su totalidad sea sostenible, ya que otros factores pueden tener influencia y, por ende, otros principios de sostenibilidad deben ser considerados. Martínez (2006, págs. 479-480)

En base a lo expuesto por el autor citado es importante destacar los siguientes factores:

Factores centrales: se trata de aquellos factores que normalmente juegan un papel más importante a la hora de condicionar la sostenibilidad de una acción. Tienen una mayor influencia y se consideran presentes en la mayor parte de los proyectos

Factores medios: se trata de otros factores que la experiencia ha demostrado que también tienen una gran importancia en su incidencia en la sostenibilidad.

Por tanto, todo proyecto debe analizar cada uno de estos factores de manera individual.

- Factores institucionales
- Factores de gestión
- Factores ambientales
- Factores tecnológicos
- Factores sociales
- Factores de contexto

Factores circulares: se trata de otros factores similares a los anteriores, pero que se diferencian en que están vinculados con todos los demás. Al igual que los anteriores son factores que determinan la sostenibilidad de las acciones. La particularidad de ellos, es que al ser plurirelacionales, se encuentran en todos los proyectos, sea cual sea el tipo de que se trate.

2.2.7. Principios que determinan la sostenibilidad

La profundización en los factores de sostenibilidad nos permite detectar los 'principios' que los determinan. La verificación positiva de estos principios condiciona que la influencia del factor sobre la intervención sea también favorable, asegurando la sostenibilidad del proyecto. Por este motivo, toda acción de desarrollo, para mejorar sus condiciones de sostenibilidad, deberá buscar el cumplimiento de los siguientes principios. Martínez (2006)

De modo que, entre algunos de los principios que acoge la sostenibilidad están:

- Existencia de sentimiento de apropiación
- Empoderamiento de beneficiarios
- Generación de cambios culturales deseados y previstos
- Reducción de vulnerabilidad
- Concienciación de los distintos actores

- Consenso de los distintos actores
- Transmisión de experiencias
- Adecuación al entorno
- Compatibilidad con procesos de desarrollo local
- No generación de procesos de dependencia
- Conservación de los recursos naturales
- Valoración de lo local. (pág. 481)

2.2.8. Valores inherentes a los principios de sostenibilidad

Es importante que para el cumplimiento de los principios los valores inherentes permitan determinar la sostenibilidad en cualquier ámbito en la que se desarrolle. Entendiendo como valores a las condiciones que el ser humano debería promover en el entorno para garantizar la sostenibilidad.

Para ello, el autor citado anteriormente identifica siete valores fundamentales como son:

Tabla 1

Valores inherentes a la sostenibilidad

	VALORES	PRINCIPIOS
INDIVIDUO	MOTIVACIÓN	Existencia, sentimiento de apropiación
	AUTOESTIMA	Empoderamiento de beneficiarios
	SEGURIDAD	Generación de cambios deseados y previstos Reducción de vulnerabilidad
ACTORES	SENSIBILIDAD	Concienciación de los actores
	ENTENDIMIENTO	Consenso entre actores
	APRENDIZAJE	Transmisión de experiencias

CONTINÚA



	ARMONÍA	Adecuación al entorno
		Compatibilidad con procesos de desarrollo local
		No generación de procesos de dependencia
ENTORNO	RECONOCIMIENTO	Conservación de los recursos naturales
		Valorización de lo local

Fuente: (Martínez P. , 2006)

Los valores necesitan del involucramiento del individuo, actores y del entorno, pues los mismos promoverán las cualidades de los valores que son: a nivel del individuo están la motivación, autoestima y seguridad; en los actores la sensibilidad, entendimiento y aprendizaje, y por último en el entorno destaca la armonía y el reconocimiento; mismos que aportarán al a la correcta ejecución y verificación de principios, factores y valores para el desarrollo de la sostenibilidad, de modo que se dé cumplimiento al sistema de sostenibilidad.

2.2.9. Gestión de la sostenibilidad

Por otro lado, Rainforest Aliance (2008) señala que:

Se crea con la finalidad de conseguir sus objetivos para así trabajar de manera sostenible, las empresas deben contar con lineamientos que pongan en práctica el uso de elementos económicos, sociales, ambientales que permitan minimizar los impactos negativos y maximizar los positivos de su gestión. Todos estos elementos deben organizarse en una política de sostenibilidad.

2.2.10. Análisis de sostenibilidad

De modo que, según Martínez (2006) menciona que: “El análisis de sostenibilidad debe realizarse en las primeras etapas del diseño de la intervención. Aunque durante la intervención del programa se evalúa principalmente la pertinencia de la acción y durante la instrucción en mayor medida la viabilidad y sostenibilidad”.

El análisis que se realiza en base a la sostenibilidad consta de las siguientes fases:

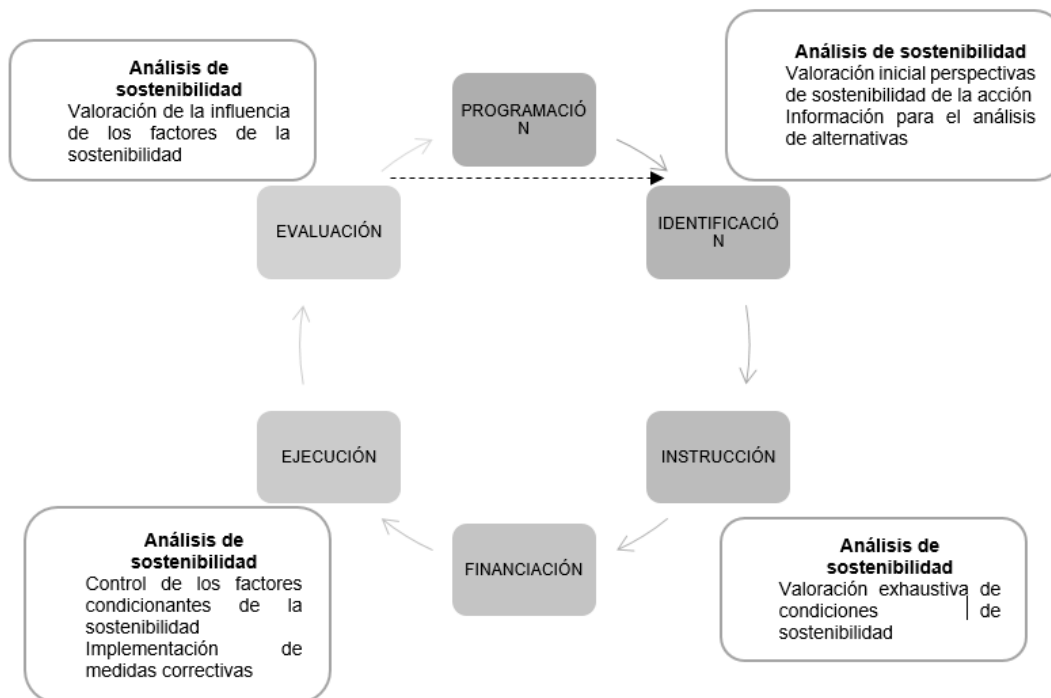


Figura 3: Análisis de sostenibilidad en el ciclo del proyecto.

Fuente: (Martínez P. , 2006)

Por tanto, el análisis de sostenibilidad en el ciclo del proyecto consta de las siguientes fases:

Programación: en esta primera fase se inicia con la determinación de que va a contener cada una de las siguientes fases, determinando las acciones que se llevaran a cabo en el estudio.

Identificación: se identifica cada uno de los elementos relevantes de la sostenibilidad.

Instrucción: se valora cada uno de los elementos que condiciona la sostenibilidad.

Financiación: aporte económico para el desarrollo de las fases acorde al estudio que se lleva a cabo.

Ejecución: se realiza un control de los factores que condicionan la sostenibilidad.

Evaluación: se evalúa bajo parámetros de la influencia de los factores que están asociados sobre las perspectivas de la sostenibilidad.

Ámbito empresarial

Según Rainforest Alliance (2008) indica que:

Este eje es de gran importancia para la sostenibilidad de la empresa puesto que no basta con tener los recursos; es indispensable desarrollar esquemas de gestión que permitan alcanzar los objetivos de sostenibilidad que se definan, ya que únicamente las organizaciones que implementan prácticas adecuadas de administración, aseguran el éxito de sus objetivos.

Ámbito socio-cultural

Es la empresa turística en conjunto con la belleza natural que la rodea y cultura local. Este ambiente social es de gran importancia para el éxito e imagen de la operación. Imagínese que buena impresión podría causarle al turista si se trabajase para tener excelentes relaciones con los vecinos. Las empresas de éxito, que son reconocidas, son aquellas que trabajan con y para las comunidades donde se encuentra. Recuerde que la comunidad con su cultura será una influencia permanente en lo que usted le brinda al turista. Rainforest Alliance (2008)

Principios del ámbito socio- cultural

“La empresa es un miembro de la comunidad y como tal, es parte de su cultura, puesto que al lado de los habitantes locales comparte un conjunto de rasgos distintivos, espirituales, materiales, afectivos e intelectuales”. Rainforest Alliance (2008)

Los aspectos socio-culturales de una política de sostenibilidad deberían incluir los siguientes principios.

- a) La empresa turística contribuye al desarrollo local de su comunidad.
- b) La operación turística respalda el respeto hacia las culturas y las poblaciones locales.

- c) Las empresas en unión con la comunidad deben emprender acciones que favorezcan el rescate y la protección del patrimonio histórico-cultural.
- d) La empresa y la comunidad proponen actividades culturales, que son parte del producto turístico.

Ámbito ambiental

“La creciente conciencia ambiental y social en los viajeros de hoy se debe considerar en los planes de acción de los empresarios turísticos; por ende, estos deben adoptar prácticas amigables con el ambiente”. Rainforest Alliance (2008)

2.2.11. El sujeto de la sostenibilidad

Según Gallopín (2003) menciona que: “los puntos de vista alternativos pueden caracterizarse de la siguiente manera:”

- **Sostenibilidad del sistema humano únicamente:**

Ayres (1998) afirmó que: el capital natural y el manufacturado pueden sustituirse perfectamente entre sí. La sostenibilidad de los distintos tipos de capital implica que lo fundamental es conservar un nivel agregado de capital natural más capital manufacturado, y no preservar el capital natural en particular.

- **Sostenibilidad del sistema ecológico principalmente:**

Los recursos naturales no pueden ser sustituidos por capital elaborado por el hombre. En consecuencia, no pueden agotarse sin que se produzca una pérdida irreversible de bienestar social.

- **Sostenibilidad del sistema ecológico total**

A largo plazo, la única opción que tiene sentido es procurar alcanzar la sostenibilidad del sistema socioecológico completo. Las razones que justifican tener en cuenta el sistema como un todo es la existencia de importantes vinculaciones entre sociedad y naturaleza. Entendiendo por sistema socioecológico es un sistema formado por un componente (subsistema)

societal (o humano) en interacción con un componente ecológico (o biofísico). (pág. 485-487)

2.2.12. Enfoques para abordar el desarrollo sostenible

Según Gracia (2015) menciona que: “existen principalmente cuatro enfoques relevantes que se deben analizar, en cuanto a sus opiniones y apreciaciones sobre producción de bienes, utilización de recursos naturales, conservación del ambiente y demás, relacionados con el objetivo común de conseguir el desarrollo sostenible”.

Los enfoques que menciona el autor son los siguientes:

Enfoque economista: se enfoca principalmente en garantizar el bienestar de la población y el crecimiento de la economía, a través de la satisfacción de las necesidades básicas del hombre, la producción de bienes y la prestación de servicios.

Enfoque ecológico: plantea la economía verde o economía ecológica como el camino que conduce al desarrollo sostenible mediante nuevas estrategias y acciones, las cuales permitan preservar las condiciones medioambientales más favorables para esta y las futuras generaciones, garantizando también la satisfacción de las necesidades indispensables para la continuidad de la vida de los humanos, tales como el suministro constante de alimentos, agua potable y energía más limpia.

Enfoque intergeneracional: se centran principalmente en crear una actitud responsable en las actividades consumistas y explotadoras de recursos, con el objetivo de asegurar a las generaciones venideras la posibilidad de que satisfagan sus necesidades al igual que sus antepasados.

Enfoque sectorial: se puede afirmar que el concepto de desarrollo sostenible es aplicable en los diferentes sectores presentes en una sociedad, como lo son el gobierno, las industrias y la población en general,

de formas similares o distintas dependiendo de la actividad y los objetivos de cada uno de estos sectores.

2.2.13. Tecnologías sostenibles

Para Gracia (2015) es importante mencionar que:

“La utilización de nuevas tecnologías que permitan aumentar la oferta de bienes necesarios para la vida, y que a su vez contribuyan a la conservación del planeta mediante procesos que reduzcan los impactos negativos sobre la atmósfera y los ecosistemas, surge como solución a la creciente problemática del crecimiento económico a costa del detrimento ambiental”.

Por otro lado, Arroyave & Garcés (2012) mencionan que: “Producción Limpia es una estrategia de gestión empresarial preventiva aplicada a productos, procesos y organización del trabajo, cuyo objetivo es minimizar emisiones y descargas en la fuente, reduciendo riesgos para la salud humana y ambiental y elevando simultáneamente la competitividad “.

Para lo cual propones cinco acciones en la que puede participar individual o colectivamente, y son:

1. La minimización y el consumo eficiente de insumos, agua y energía.
2. La minimización del uso de insumos tóxicos.
3. La minimización del volumen y toxicidad de todas las emisiones que genere el proceso productivo.
4. El reciclaje de la máxima proporción de residuos en la planta o proceso productivo y, si no, fuera de ella o él.
5. La reducción del impacto ambiental de los productos en su ciclo de vida, desde la planta hasta su disposición final.

2.2.14. Sistema nervioso central de la sostenibilidad

Según Calvente (2007) menciona que el sistema nervioso central de la sostenibilidad es: “también conocido como ‘sistemas socio-ecológicos o ‘sistemas eco-socio-técnicos’’. Este sistema contiene los tres componentes esenciales para el desarrollo sustentable de la especie

Humana. Pero mucho más importante aún, al ser un sistema, tienen una relevancia primordial las relaciones que existen entre las partes, ya que, nos permiten comprender de qué forma estas partes o agentes interactúan, se afectan y regulan entre sí.

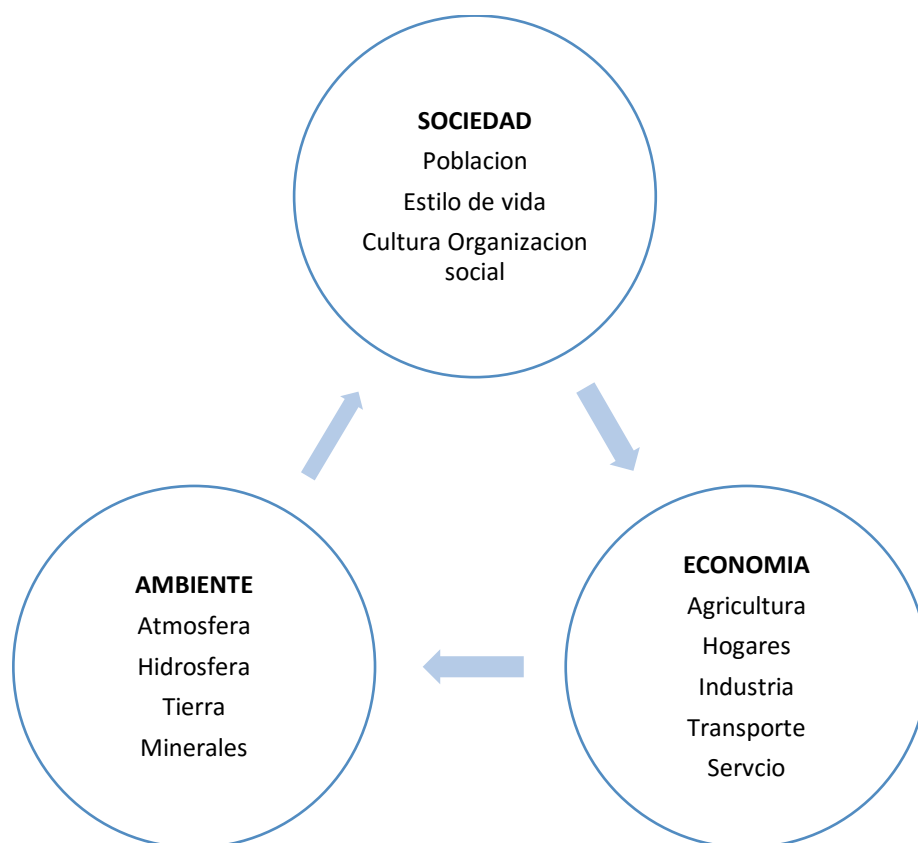


Figura 4: Sistema socioecológico

Fuente: (Calvente, 2007)

El sistema socioecológico está comprendido por tres agentes principales que son la sociedad, economía y ambiente, mismo que se regulan entre sí para el desarrollo sostenible, pues en cada uno de ellos se identifican diferentes factores que permiten verificar si se afectan en las acciones que se lleven a cabo.

2.3. Fundamentación legal

Para dar sustento legal a la presente investigación, es necesario dirigirse a los diferentes artículos de la de La Constitución de la República del Ecuador 2008, los cuales se detallan a continuación:

2.3.1. Constitución

La Constitución de la República del Ecuador (2008) busca desarrollar, fortalecer, promover, y planificar el desarrollo del país a través de los derechos, obligaciones de los ciudadanos y del estado comprometido en desarrollar al país.

Es por ello que en **Art. 3.-** Son deberes primordiales del Estado:

5. Planificar el desarrollo nacional, erradicar la pobreza, promover el desarrollo sustentable y la redistribución equitativa de los recursos y la riqueza, para acceder al buen vivir.

6. Promover el desarrollo equitativo y solidario de todo el territorio, mediante el fortalecimiento del proceso de autonomías y descentralización.

7. Proteger el patrimonio natural y cultural del país.

Siendo así el estado un ente primordial para la regulación y control de planes que permitan tanto el desarrollo del país mediante directrices para promoverlo. A más de ellos a través de sus ministerios en cada provincia coordinara la planificación de actividades a favor de la salud, educación y turismo.

Capítulo 4

De los derechos económicos, sociales y culturales

Sección segunda

Del medio ambiente

Art. 86.- El Estado protegerá el derecho de la población a vivir en un medio ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice un desarrollo sustentable. Velará para que este derecho no sea afectado y garantizará la preservación de la naturaleza.

Esta investigación se encuentra respaldada en la **Ley de Turismo** 2002, donde se destacan los Artículos 4 y 5.

Art. 4.- La política estatal con relación al sector del turismo, debe cumplir los siguientes objetivos:

- a) Reconocer que la actividad turística corresponde a la iniciativa privada y comunitaria o de autogestión, y al Estado en cuanto debe potencializar las actividades mediante el fomento y promoción de un producto turístico competitivo.

- b) Garantizar el uso racional de los recursos naturales, históricos, culturales y arqueológicos de la Nación.
- c) Proteger al turista y fomentar la conciencia turística.

Art. 5 en el cual menciona que: Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:

- a. Alojamiento
- b. Servicio de alimentos y bebidas;
- c. Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito.

Así mismo está sustentada en el Reglamento General de Actividades Turísticas en el Capítulo 1 en los Artículos: 1, 14, 26. En los cuales trata sobre el alojamiento, los servicios y la definición de cabañas.

Art.1 Alojamiento: Son alojamientos los establecimientos dedicados de modo habitual, mediante precio, a proporcionar a las personas alojamiento con o sin otros servicios complementarios.

Art.26 Cabañas: Son cabañas los establecimientos hoteleros situados fuera de los núcleos urbanos, preferentemente en centros vacacionales, en los que, mediante precio, se preste servicios de alojamiento y alimentación al público en general, en edificaciones individuales que por su construcción y elementos decorativos están acordes con la zona de su ubicación y cuya capacidad no sea menor de seis cabañas.

Los artículos mencionados permiten definir con exactitud a lo que se refieren los alojamientos, siendo estos todos aquellos establecimientos que mediante un precio prestan servicios de hospedaje a los turistas. Además, esta es una actividad que permite el desarrollo económico de un lugar y por ende colabora con mejorar la calidad de vida de los habitantes de un sector.

2.3.2. Plan Nacional del Buen Vivir

Objetivo 3. Mejorar la calidad de vida de la población.

Se busca condiciones para la vida satisfactoria y saludable de todas las personas, familias y colectividades respetando su diversidad. Fortalece la capacidad pública y social para lograr una atención equilibrada, sustentable y creativa de las necesidades de ciudadanas y ciudadanos.

Objetivo 5. Construir espacios de encuentro común y fortalecer la identidad nacional, las identidades diversas, la plurinacionalidad y la interculturalidad

Este objetivo propone estrategias para fortalecer la identidad plurinacional e intercultural, mediante la preservación y revitalización del patrimonio y de las diversas memorias colectivas e individuales,

Así como mediante el impulso de industrias culturales con contenidos diversos e incluyentes. En cambio, para fomentar la apropiación de espacios públicos y la libre expresión, se introducen estrategias para la democratización y el control social de los espacios mediáticos, el fomento de la construcción libre y diversa de las memorias sociales contemporáneas, y la democratización del disfrute del tiempo y del espacio público.

2.3.3. Plan de turismo 2020

El mismo que contribuye al desarrollo futuro y actual del turismo, haciendo énfasis en actividades permanentes y proyectadas a distintos ámbitos en beneficio de atractivos y habitantes.

Programa de apoyo a la microempresa turística sostenible y cadenas de valor

Las microempresas en el país brindan una gran oferta de servicios turísticos, que son creados por familias, amigos, etc. Contratando mano de obra a hombres, mujeres y jóvenes, por lo que actividad brinda atención personalizada a los turistas.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Para el trabajo de investigación que está siendo desarrollado se ha optado por la utilización de diferentes aspectos como:

3.1. Enfoque

Según Martínez (2011) menciona que la “investigación cualitativa” esencialmente desarrolla procesos en términos descriptivos e interpreta acciones, lenguajes, hechos funcionalmente relevantes y los sitúa en una correlación con el más amplio contexto social”

El enfoque cuantitativo utiliza la recolección y análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo, y el uso de la estadística para intentar establecer con exactitud patrones en una población Gómez (2006).

La investigación está orientada al enfoque cualitativo por cuanto el mismo permitirá profundizar y analizar la información en base a las vivencias expresadas, opiniones y criterios de los habitantes de la comunidad y los turistas. Por otro lado, también presenta un enfoque cuantitativo, ya que es necesario recolectar datos numéricos que permitirá conocer la situación actual en el que se encuentra el establecimiento, lo cual permitirá tomar acciones que contribuyan al mejoramiento del mismo.

3.2. Modalidades de la investigación

Según Herrera, Naranjo, & Medina (2008) indica que la investigación de campo: “es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen. En esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto”.

Se aplica la investigación de campo debido a que para el desarrollo del estudio es necesario realizar visitas al establecimiento para conocer las distintas

actividades que realizan en el mismo, con lo cual permitirá detectar los problemas que presenta.

También se hace uso de la investigación documental-histórica pues “Tiene el propósito de detectar, ampliar, profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos (fuentes primarias), o en libros, revistas, periódicos u otras publicaciones (fuentes secundarias)”. Herrera, Naranjo, & Medina (2008)

La misma que permite indagar en fuentes primarias, llegando así a establecer los pasos a seguir para la realización del modelo de gestión por procesos, pues contribuye a gestionar la cabaña de modo que se detallen en secuencia aquellas actividades primordiales para el adecuado manejo de la misma.

Modalidad especial

Así también Herrera, Herrera, Naranjo, & Medina (2008) menciona que: proyecto de intervención social: “es una modalidad particular de investigación que consiste en la elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable, para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales específicos.”

Es por ello que se utiliza la intervención social la cual indica que debe existir contacto directo con los miembros del establecimiento, habitantes de la comunidad y turistas, como una fuente importante para la recolección de información, lo cual será de gran ayuda para el desarrollo y elaboración para la propuesta del modelo de gestión por procesos.

3.3. Tipo de investigación

Según Pazmiño (2002) indica que la investigación descriptiva: “se ocupa de estudiar hechos en tiempo presente, es decir aquellos que ocurren en la actualidad”.

En este sentido, la investigación descriptiva permite conocer y describir la situación, actividades, funciones del establecimiento para recoger datos los

mismos que serán analizados cuidadosamente, además este tipo de investigación aporta con el interés de acción social.

Por otra parte, también se utilizará la investigación analítica misma que según Hurtado, J (2010) “pretende encontrar pautas de relación internas de un evento para llegar a un conocimiento más profundo de éste, que la mera descripción”.

En este aspecto, la investigación analítica contribuye al análisis de la relación de las variables de esta investigación con las cuales se podrá identificar los diferentes problemas que afecta al establecimiento y como esto mediante la creación de un modelo de gestión por procesos apoya al desarrollo de la comunidad.

3.4. Fuentes y técnicas de recolección de datos

Fuentes

Se utiliza las fuentes primarias, ya que permite obtener información directa, es decir información de primera mano, de personas, grupos u organismos, del lugar de influencia de donde se origina la información y se realiza visitas de campo que aportan a recopilar información confiable. Además, se utiliza las fuentes secundarias, esta permite obtener información sobre el tema que se va a indagar en libros, documentos escritos, revistas, entre otros que aporten sustento de la investigación.

Técnicas

Observación

Permite detectar personalmente los distintos problemas que presenta el establecimiento, realizando una evaluación de las distintas actividades que se realiza, comportamientos y registrarlos en el instrumento de la investigación.

Encuesta

Permite mediante la elaboración de un cuestionario que será dirigido a los turistas, obtener información de primera mano acerca de la situación actual en la que se encuentra la cabaña, para de esta manera recolectar datos

confiables y precisos debido a que las respuestas se pueden limitar solamente a las alternativas planteadas. (Anexo N. 20)

Entrevista

Es una técnica que permite mediante un cuestionario semiestructurado con preguntas abiertas obtener información de opiniones expresadas por los entrevistados, combinando respuestas. De modo que, las opiniones son de gran interés para los investigadores, puesto que son realizadas a personas de interés que poseen información real sobre el manejo de la cabaña. (Anexo N. 21)

Para lo cual, se considera para la entrevista tres actores principales; la Sra. Clara Pérez promotora de gestión de la cabaña, el Sr. Manuel Guanoluisa presidente de la comunidad de Potrerillos y el presidente del GAD parroquial el Sr. Mario Ataballo.

Cuestionario

El cuestionario se utiliza debido a que se estructuran una serie de preguntas, las mismas que son redactadas acorde a la investigación y de forma coherente, para ser aplicadas a la población para conocer la situación actual en que se encuentra la cabaña.

3.5. Instrumentos para el registro de datos por observación

Ficha de campo

“Es un instrumento para la recolección de datos directos. Se describe lo observado, destacando los aspectos más sobresalientes del fenómeno o situación que se investiga”. Herrera, Naranjo, & Medina (2008)

Se utiliza este instrumento debido a que ayuda a registrar los distintos hechos que sean observados en el establecimiento, permitiendo identificar las falencias detectadas en la cabaña. (Anexo N. 22)

Registro electrónico

Según Sánchez (2011) menciona que un registro electrónico: “es un documento electrónico cuyo soporte material es algún tipo de dispositivo electrónico y en el que el contenido está codificado mediante algún tipo de código digital que puede ser leído o reproducido”.

Se utiliza este instrumento ya que permite tener información real a través de audios o videos de las personas que estén directamente relacionadas al objeto de estudio, además el mismo tiene mayor accesibilidad y seguridad.

3.6. Población y muestra

Población

El tamaño de la población que se considera para realizar la encuesta es el número de turistas que han ingresado a los alojamientos de la ciudad de Latacunga en el último semestre del 2017, considerando los alojamientos de tipo hotel y hostel de primera categoría según el catastro turístico (2017) entre los cuales se pueden mencionar: Mak in house, El Marqués, Villa de Tacvnga, Jhosed, Macroz y Domus, mismo que presentaron una afluencia de 375 turistas entre nacionales y extranjeros, datos que fueron recopilados por las investigadoras en cada uno de los establecimientos.

Por otro parte para la entrevista se considera al personal directamente relacionado con la cabaña como es el administrador, comunidad y el ente regulador el GAD de la parroquia.

Muestra

Para segmentar la muestra se toma en cuenta el número de turistas que han ingresado a los alojamientos de primera categoría de la ciudad de Latacunga, que es de 375 turistas, mismo que fueron considerados para la realización de la encuesta.

Tabla 2**Simbología de la muestra**

Simbología		
N	Tamaño de muestra	191
Z	Nivel de confianza 95%	1,96
N	Universo	375
P	Probabilidad a favor	0,5
Q	Probabilidad en contra	0,5
E	Error de estimación	0,05

Fuente: (Munch & Ángeles, 2007)

Para la elaboración del cálculo de la muestra se toma como referencia el libro de Munch & Ángeles (2007) Métodos y técnicas de investigación; en el cual indica que se debe utilizar la fórmula de cálculo finito, ya que se conoce cuantos elementos tiene la población. Considerando el nivel de confianza del 95% debido a que obtengo un 0,5 de probabilidad de error.

Cálculo del tamaño de la muestra

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

$$n = \frac{1,96^2 (375 * 0,5 * 0,5)}{0,05^2 (375 - 1) + (1,96^2 * 0,5 * 0,5)}$$

$$n = \frac{360,15}{1,89}$$

$$n = 191$$

3.7. Análisis e interpretación de la información recopilada

Una vez aplicados los instrumentos de la investigación a turistas y actores principales, se procede al análisis e interpretación de los resultados obtenidos con ayuda del sistema estadístico SPSS (son las siglas de *Statistical Package for the Social Sciences*, que en su traducción al castellano es "Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales") versión 22, programa que permite

realizar el análisis de los ítems de la encuesta estructurada específicamente para turistas que frecuentan el sitio para realizar actividades recreativas.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la ejecución de la encuesta mediante gráficos que son interpretados acorde al resultado arrojado del sistema SPSS.

Encuesta

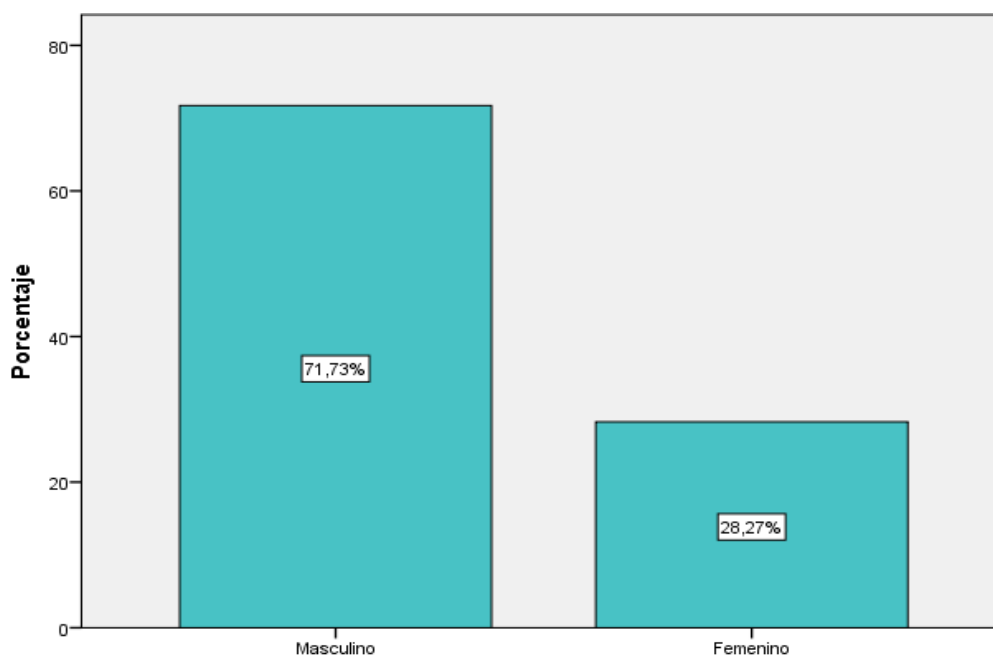
Datos generales

		Estadísticos		
		Género	Edad	Procedencia
N	Válidos	191	191	191
	Perdidos	0	0	0

Tabla 3

Género

		Género			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	137	71,7	71,7	71,7
	Femenino	54	28,3	28,3	100,0
	Total	191	100,0	100,0	



Género
Figura 5 Género

Análisis

Del 100% de las personas encuestadas el 71,73% son de género masculino, mientras que el 28,27% representa al género femenino.

Interpretación

La encuesta se aplicó en tres puntos estratégico que son en la ciudad de Latacunga, en la parroquia Belisario Quevedo y en la comunidad de Potrerillos donde la mayor parte de personas que respondieron son de género masculino lo que implica que son ellos quienes generalmente visitan la cabaña Kunuk Loma y sus alrededores.

Tabla 4

Edad

		Edad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	15-24	8	4,2	4,2	4,2
	25-34	52	27,2	27,2	31,4

CONTINÚA



35-44	99	51,8	51,8	83,2
45-54	30	15,7	15,7	99,0
55 o más	2	1,0	1,0	100,0
Total	191	100,0	100,0	

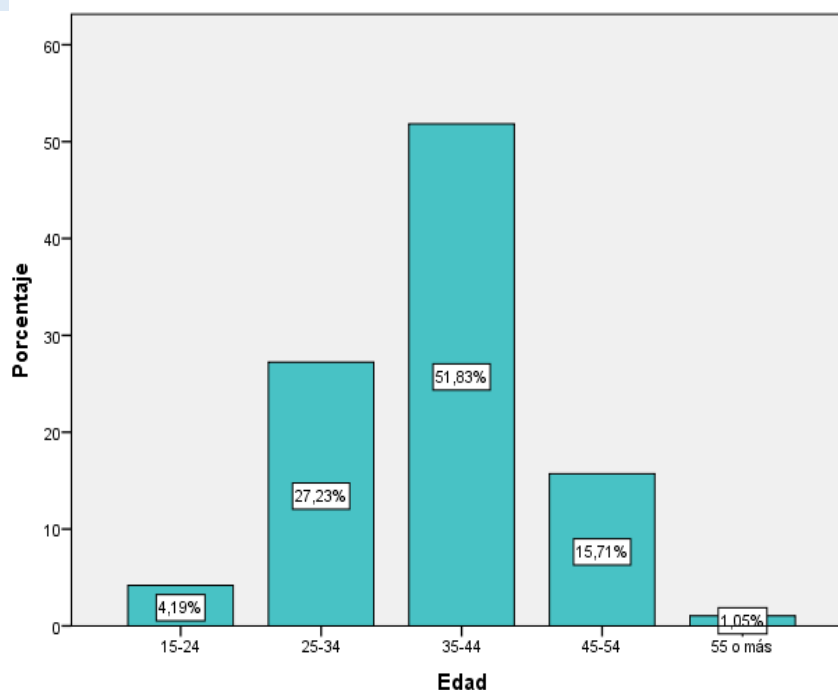


Figura 6 Edad

Análisis

Del 100% de las encuestas realizadas, el 51,83% son personas que van de entre 35 a 44 años, seguido del 27,23% que van de entre 25 a 34 años, continuando con el 15,71% que van de entre 45 a 54 años, el 4,19% que va de entre 15 a 24 años y terminando con el 1,05% que representa a personas que van de 55 años en adelante.

Interpretación

Según los resultados obtenidos de la encuesta realizada en tres puntos estratégicos antes mencionados, se tiene que la mayor parte de las personas encuestadas van en un rango de edad de 35 a 44 años, es decir que son

personas adultas motivadas por salir de la rutina y estar en contacto con la naturaleza.

Tabla 5

Procedencia

		Procedencia			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nacional	171	89,5	89,5	89,5
	Extranjero	20	10,5	10,5	100,0
	Total	191	100,0	100,0	

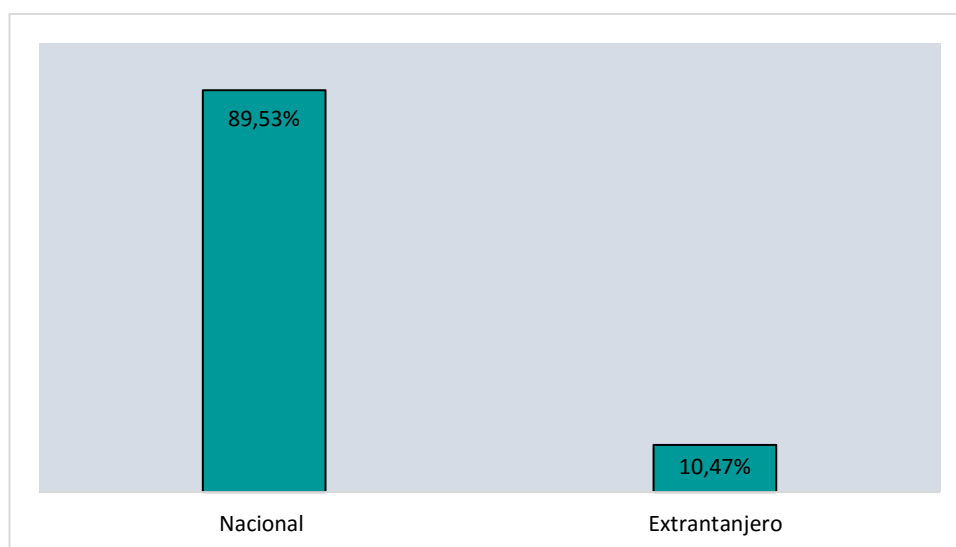


Figura 7 Procedencia

Análisis

Del 100% de los encuestados, el 89,53% son personas nacionales, mientras que el 10,47% restante son personas extranjeras.

Interpretación

La mayor parte de las personas encuestadas son ecuatorianos, lo que quiere decir que dentro del turismo interno existe la aceptación de las personas por visitar la ciudad de Latacunga y por ende la parroquia Belisario Quevedo, siendo esto una ventaja para los habitantes de la Comunidad de Potrerillos.

Tabla 6

Procedencia turistas Nacionales

		Procedencia de los turistas Nacionales			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pichincha	50	26,2	29,2	29,2
	Cotopaxi	34	17,8	19,9	49,1
	Tungurahua	21	11,0	12,3	61,4
	Imbabura	14	7,3	8,2	69,6
	Otros	52	27,2	30,4	100,0
	Total	171	89,5	100,0	
Perdidos	Sistema	20	10,5		
Total		191	100,0		

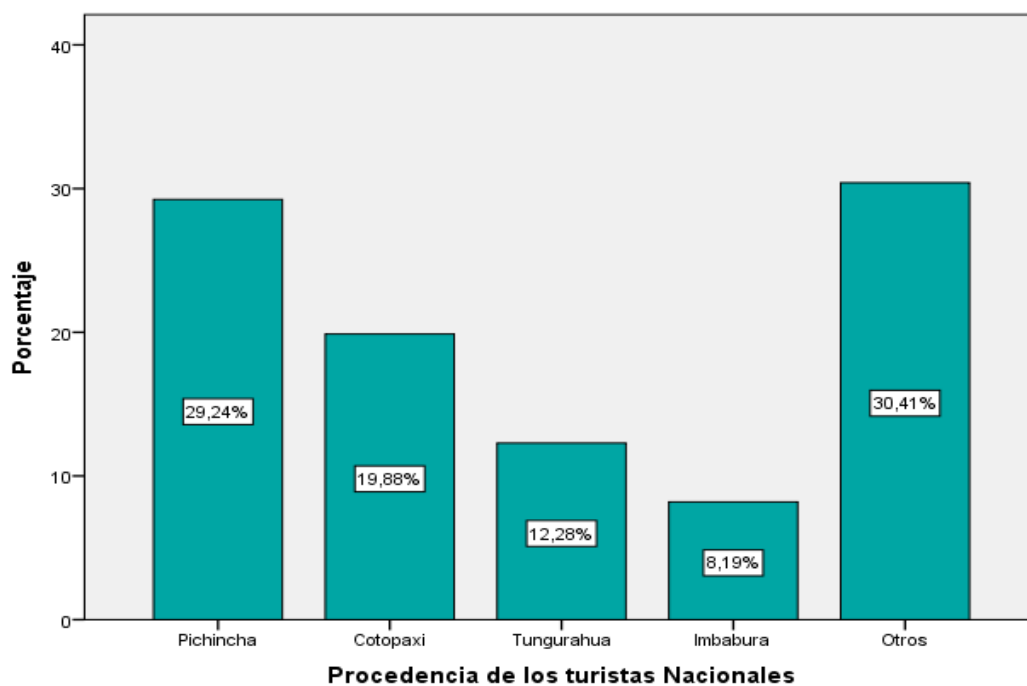


Figura. 8 Procedencia turistas Nacionales

Análisis

Del 89,53% de los encuestados nacionales el 30,41% son turistas que representan a la opción otros; el 29,24% son personas procedentes de la provincia de Pichincha, seguido del 19,88% que son personas procedentes de la provincia de Cotopaxi, continuando con el 12,28% que son representantes de la provincia de Tungurahua y terminando con el 8,19% que son personas procedentes de la provincia de Imbabura.

Interpretación

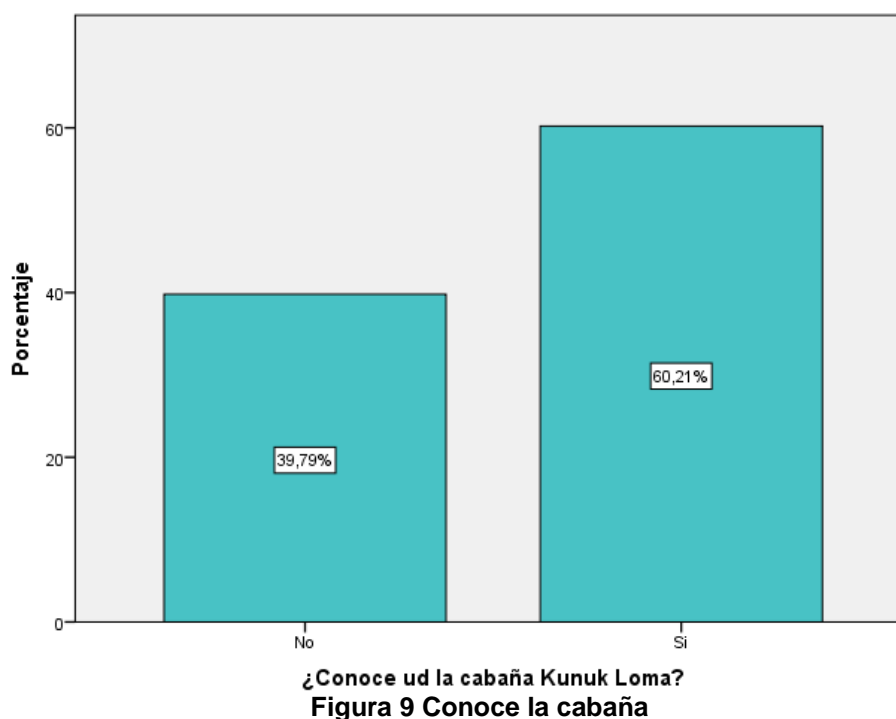
La mayor parte de los encuestados nacionales, pertenecen al grupo de otros, es decir que son personas que representan a las 20 provincias restantes, en porcentajes mínimos. Sin embargo, la mayoría de los visitantes son de Pichincha quienes optan por realizar turismo de aventura dentro de la ciudad de Latacunga, al igual que los habitantes locales; lo cual es una ventaja ya que podrían llegar a ser los posibles clientes potenciales de las Cabañas Kunuk Loma.

Pregunta N. 1 ¿Conoce usted la Cabaña Kunuk Loma?

Tabla 7

Conoce usted la cabaña Kunuk Loma

		¿Conoce ud la cabaña Kunuk Loma?			
		Frecuenc ia	Porcenta je	Porcentaj e válido	Porcentaj e acumulad o
Váli do	No	76	39,8	39,8	39,8
	Si	115	60,2	60,2	100,0
	Tot al	191	100,0	100,0	



Análisis

Del 100% de las encuestas realizadas, el 60,21% si conoce la cabaña Kunuk Loma, mientras que el 39,79% restante no conoce.

Interpretación

La mayor parte de los encuestados dijo conocer la Cabaña Kunuk Loma pues la mayoría de turistas llega al sector a realizar actividades deportivas como caminatas, parapente, *Down Hill*, entre otros, de manera que para llegar hasta el punto de encuentro pasan por la cabaña observando su atractiva infraestructura, las áreas recreativas, paisajes propios del lugar, lo cual es bueno, ya que permite llevar a cabo la ejecución de la propuesta para dicha cabaña.

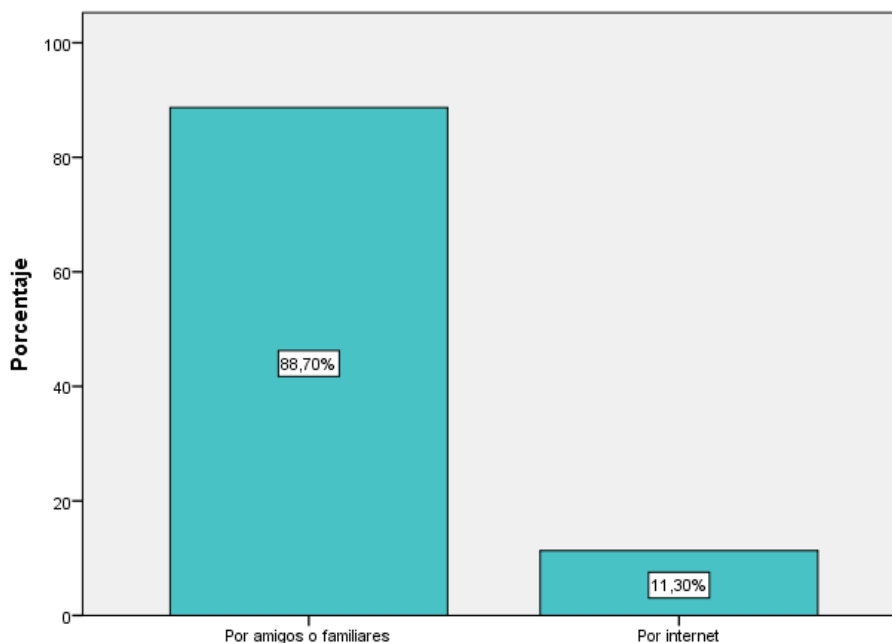
Considerando que en la pregunta número 1, 115 encuestados mencionaron que **“SI CONOCEN”** la cabaña Kunuk Loma, a continuación, se presenta un análisis e interpretación del número indicado:

Pregunta N. 2 ¿Cómo se enteró de la existencia del lugar?

Tabla 8

Como se enteró de la existencia del lugar

		¿Cómo se enteró de la existencia del lugar			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Por amigos o familiares	102	88,7	88,7	88,7
	Por internet	13	11,3	11,3	100,0
	Total	115	100,0	100,0	



¿Cómo se enteró de la existencia del lugar

Figura 10 Existencia del lugar

Análisis

Del 100% de las encuestas realizadas el 88,70% se enteró de la existencia del lugar por la, mientras que el 11,30% restante dijo haberse enterado por internet.

Interpretación

La mayoría de los encuestados, mencionan haberse enterado de la existencia del lugar por amigos o familiares, pues los mismos ya han visitado alguna vez el sector y pudieron apreciar los atractivos del lugar, de esta manera impartiendo información a sus cercanos para que visiten el área recomendada, es decir que existe un marketing de boca a boca lo cual es ventajoso para los habitantes de la comunidad de Potrerillos ya que poco a poco tendrán una mayor demanda potencial.

Pregunta N. 3 ¿Usted ha hecho uso de las instalaciones de la cabaña?

Tabla 9

Uso de las instalaciones

		¿Ud ha hecho uso de las instalaciones de la cabaña?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	110	95,7	95,7	95,7
	Si	5	4,3	4,3	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

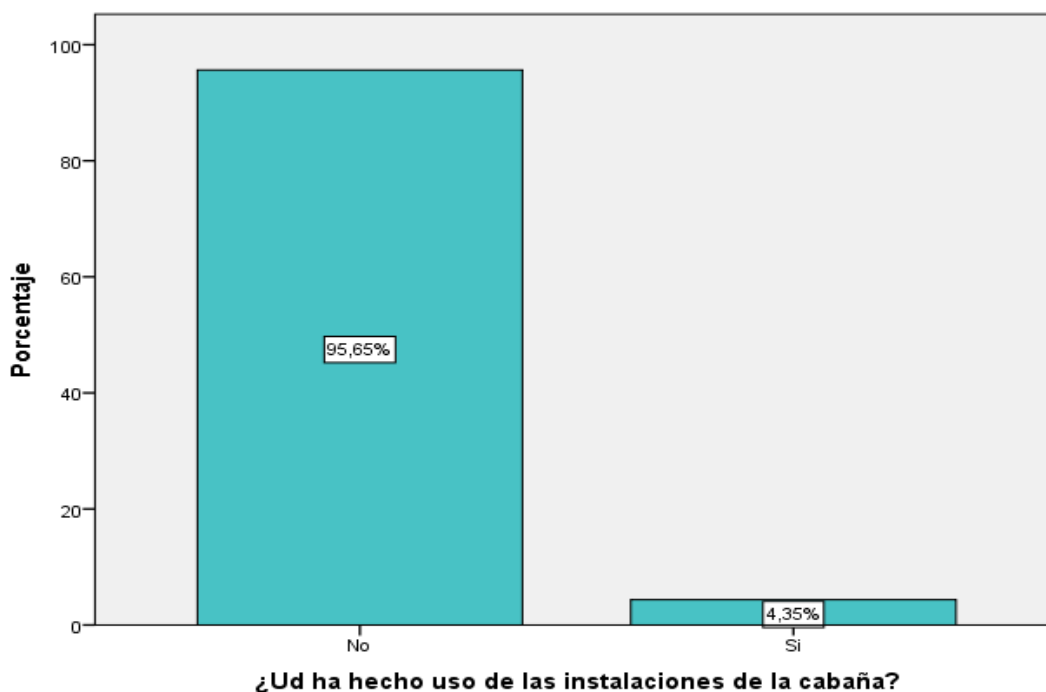


Figura 11 Uso de las instalaciones

Análisis

Del 100% de las encuestas realizadas el 95,65% de las personas no han hecho uso de las instalaciones de la cabaña. Sin embargo, solo el 4,35% si han utilizado las instalaciones.

Interpretación

La mayoría de los encuestados no han hecho uso de las instalaciones debido a que solo acuden al lugar por realizar deportes de aventura que no requieren de mayor tiempo, por lo que solo recorren el lugar más no optan por pernoctar en la cabaña, lo cual representa una desventaja para los habitantes, puesto que no genera ingresos que contribuyan al desarrollo de la Comunidad de Potrerillos

Pregunta N. 4 ¿Qué es lo que más le llamó la atención de la ubicación de la Cabaña?

Tabla 10

¿Qué es lo que más le llamo la atención

		¿Qué es lo que más le llamó la atención de la ubicación de la Cabaña?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Naturaleza	20	17,4	17,4	17,4
	Deportes de aventura	83	72,2	72,2	89,6
	Ubicación	12	10,4	10,4	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

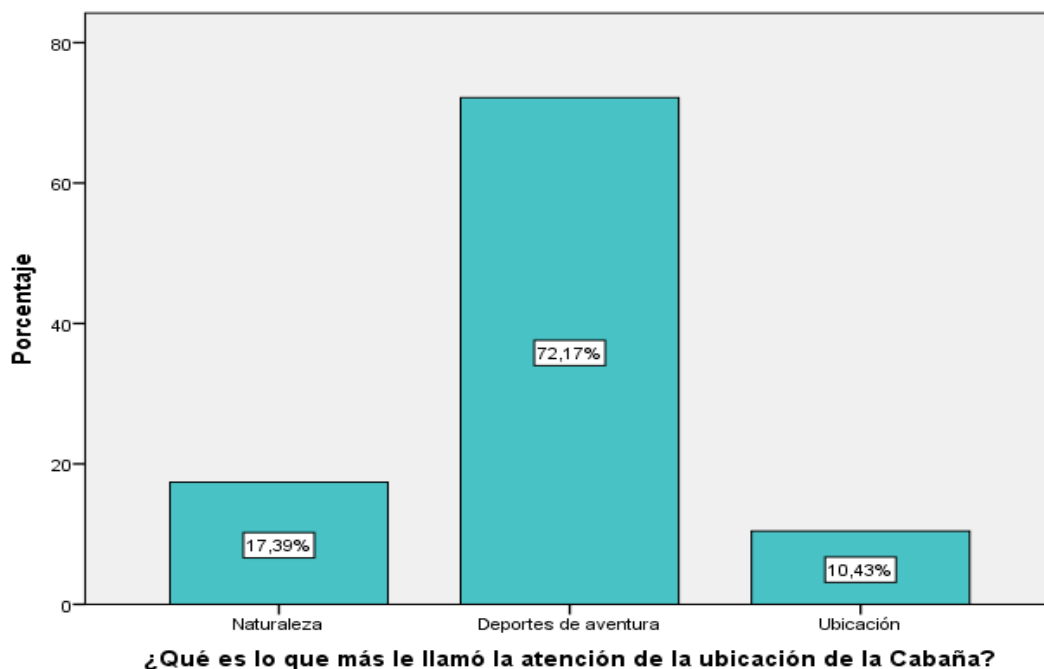


Figura 12 Qué es lo que más le llamo la atención de la ubicación de la cabaña

Análisis

Del 100% de las encuestas realizadas el 72,17% coinciden que lo que más les llamo la atención de la cabaña es la realización de los deportes de aventura, seguido del 17,39% la naturaleza y el 10,43% indica que les atrae la ubicación de la Cabaña.

Interpretación

La mayor parte de los encuestados han indicado que lo que más les llama la atención de la ubicación de la cabaña es la práctica de los deportes de aventura que se llevan a cabo en las cercanías del lugar pues se practica distintos tipos de actividades como el parapente, caminatas, *Down Hill*, observación de la flora y fauna que es propia del sector.

Pregunta N. 5 ¿Con qué medio de transporte llegó?

Tabla 11

Medios de transporte

		¿Con qué medio de transporte llegó?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Automóvil	4	3,5	3,5	3,5
	Camioneta 4x4	76	66,1	66,1	69,6
	Otro	35	30,4	30,4	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

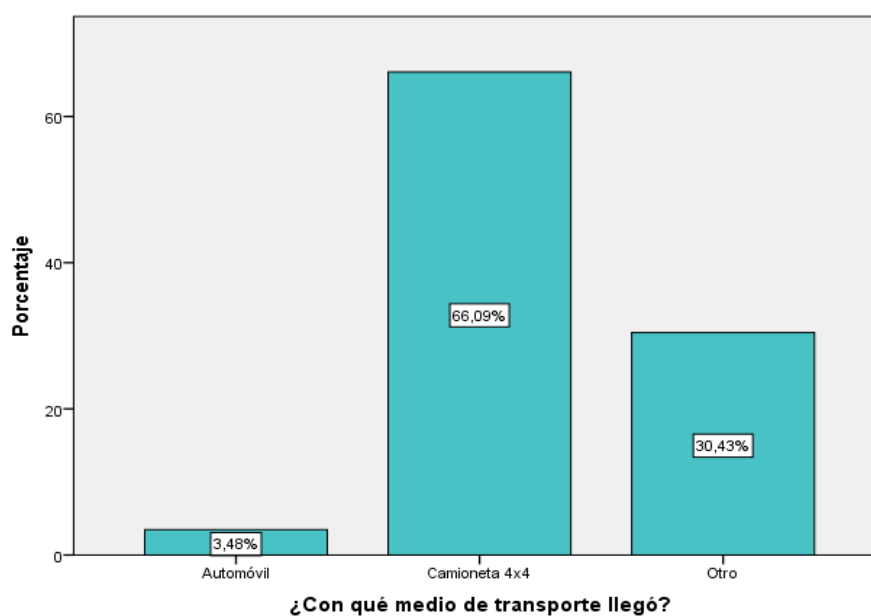


Figura 13 Medio de transporte

Análisis

Del 100% de las encuestas realizadas el 66,09% llegó a la cabaña en una camioneta 4x4, seguido del 30,43% que llegó utilizando otro medio de transporte y el 3,48% que llegó en automóvil.

Interpretación

La mayor parte de los encuestados indico que utiliza como medio de transporte para llegar a la cabaña una camioneta 4x4, esto quiere decir que la accesibilidad al lugar está en un nivel mediamente fácil puesto que también se puede acceder al lugar haciendo uso de otros medios como la caminata, lo cual es una ventaja para la comunidad ya que fomenta la actividad turística comunitaria.

Pregunta N. 6 ¿Qué servicios cree usted que deberían implementarse?

Tabla 12

Servicios

		¿Qué servicios cree usted que deberían implementarse?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alojamiento	13	11,3	11,4	11,4
	Alimentos y bebidas	81	70,4	71,1	82,5
	Guianza	5	4,3	4,4	86,8
	Transporte	2	1,7	1,8	88,6
	Capacitación en servicio al cliente	13	11,3	11,4	100,0
	Total		114	99,1	100,0
Perdidos	Sistema	1	,9		
Total		115	100,0		

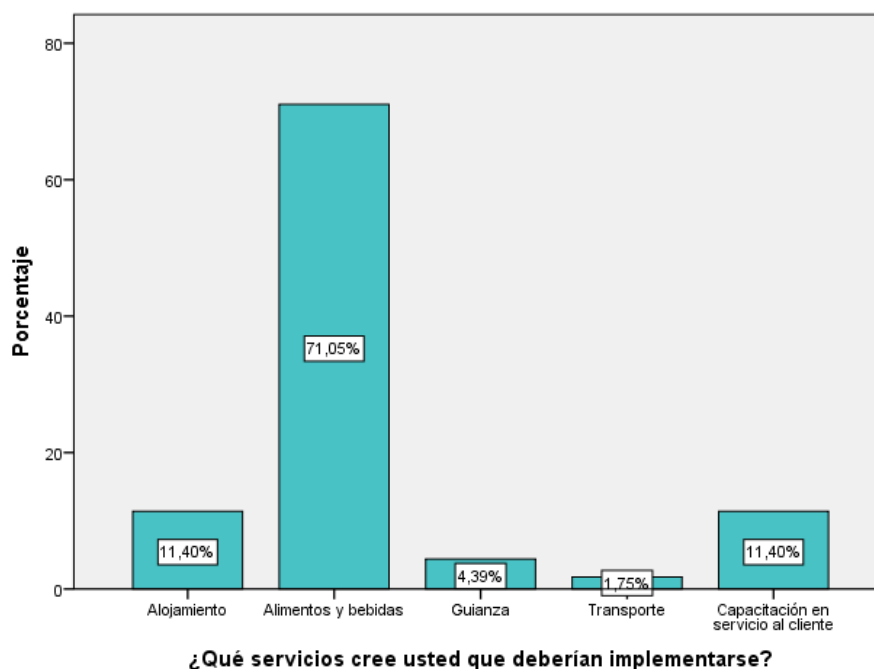


Figura. 14 Servicios a implementarse

Análisis

De acuerdo a la información obtenida, los turistas opinaron en un 71,05% que los servicios que deberían implementarse son alimentos y bebidas; seguido con un 11,40% por alojamiento; 11,40% capacitación en servicio al cliente; 4,39% guianza y finalmente 1,75% transporte.

Interpretación

De acuerdo a los resultados se puede afirmar que un servicio primordial que debería implementarse en la cabaña a consideración de los turistas es alimentos y bebidas, pues es un elemento indispensable en cualquier tipo de alojamiento ya que el turista busca satisfacer sus necesidades, además permite la realización de cualquier tipo de actividades. Otro servicio es el de alojamiento que debería estar permanentemente disponible a la llegada de turistas al sector si desearan hacer uso del mismo. Por otro lado, la capacitación en servicio al cliente es importante ya que mediante este la comunidad estaría en total capacidad de poder brindar un servicio de calidad al turista, también la guianza pues mediante ésta el turista poseería mayor información sobre el lugar y de la oferta que posee la comunidad, el sector y la parroquia; finalmente el transporte por tanto permite trasladarnos con más facilidad hacia el lugar.

Pregunta N. 7 ¿Con que frecuencia volvería a visitar este lugar?

Tabla 13

Frecuencia de visita

		¿Con que frecuencia volvería a visitar este lugar?			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Siempre	19	16,5	16,5	16,5
	Casi siempre	57	49,6	49,6	66,1
	Algunas veces	35	30,4	30,4	96,5
	Rara vez	4	3,5	3,5	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

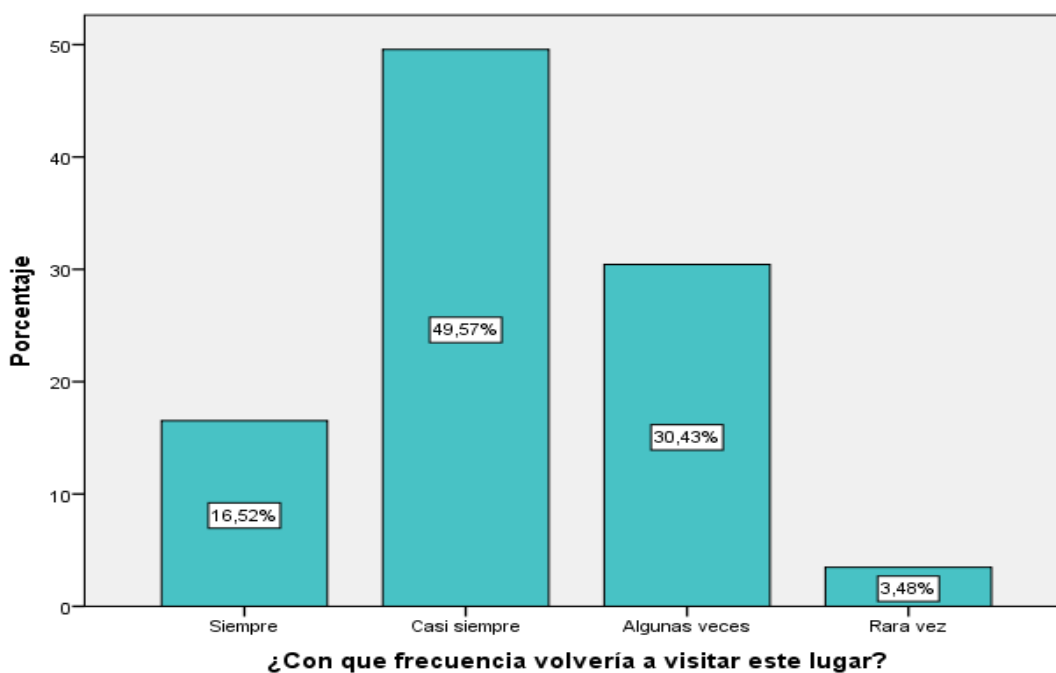


Figura 15 Frecuencia de visita

Análisis

La frecuencia en la que volvería a visitar el lugar es del 49,57% casi siempre, 30,43% algunas veces, 16,52% siempre y 3,48% rara vez.

Interpretación

La frecuencia en la que los turistas volverían a visitar la cabaña está considerada mayormente por casi siempre, pues los turistas miran al mismo como un medio de entretenimiento en el cual se puede realizar actividades fuera de lo común, esto es una oportunidad para la comunidad para generar ingresos y para el desarrollo de actividades que permita su progreso.

Pregunta N. 8 ¿Recomendaría a otras personas visitar estos lugares?

Tabla 14

Recomendaría a otras personas

		¿Recomendaría a otras personas visitar estos lugares?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente si	58	50,4	50,4	50,4
	Probablemente si	36	31,3	31,3	81,7
	Tal vez	21	18,3	18,3	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

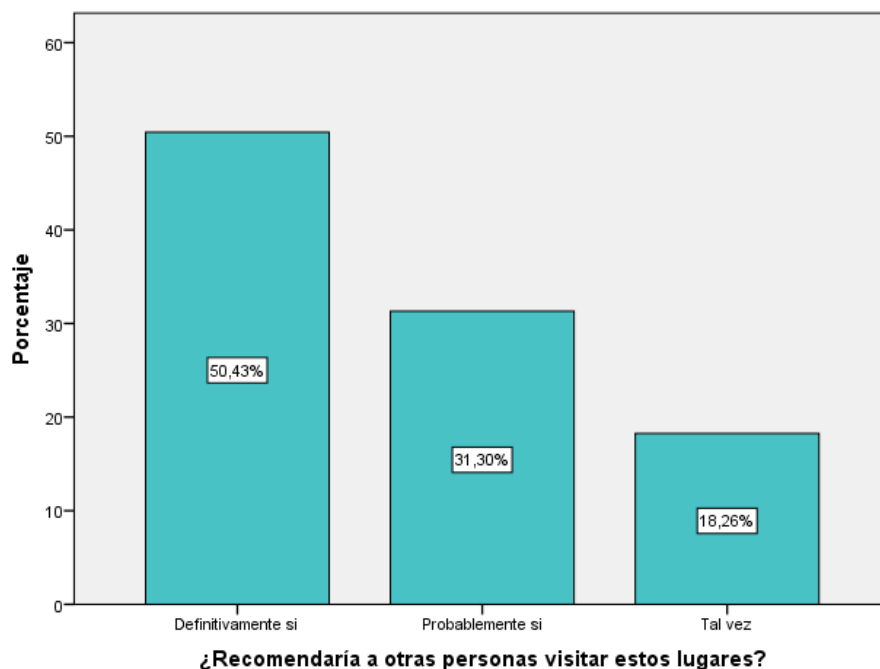


Figura 16 Recomendaría estos lugares

Análisis

El 50,43% considera que definitivamente si recomendarían a otras personas visitar estos lugares, el 31,30% probablemente sí y tan solo el 18,26% tal vez lo recomendarían.

Interpretación

Los turistas consideraron que definitivamente si recomendarían a otras personas visitar estos lugares, pues cuenta con ciertas características que permite que los viajeros sentirse motivados a visitarlo, ya que se puede realizar distintas actividades al acudir a la cabaña puesto que ofrece varias opciones de entretenimiento entre una de ellas la observación de flora y fauna, alojamiento, camping, áreas para jugar futbol, caminatas y a sus alrededores la realización de deportes de aventura.

Pregunta N. 9 ¿Le gustaría visitar y hacer uso de las instalaciones de las Cabañas Kunuk Loma?

Tabla 15

Visita y uso de las instalaciones

¿Le gustaría visitar y hacer uso de las instalaciones de las Cabañas Kunuk Loma?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente si	43	37,4	37,4	37,4
	Probablemente si	44	38,3	38,3	75,7
	Tal vez	27	23,5	23,5	99,1
	Probablemente no	1	,9	,9	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

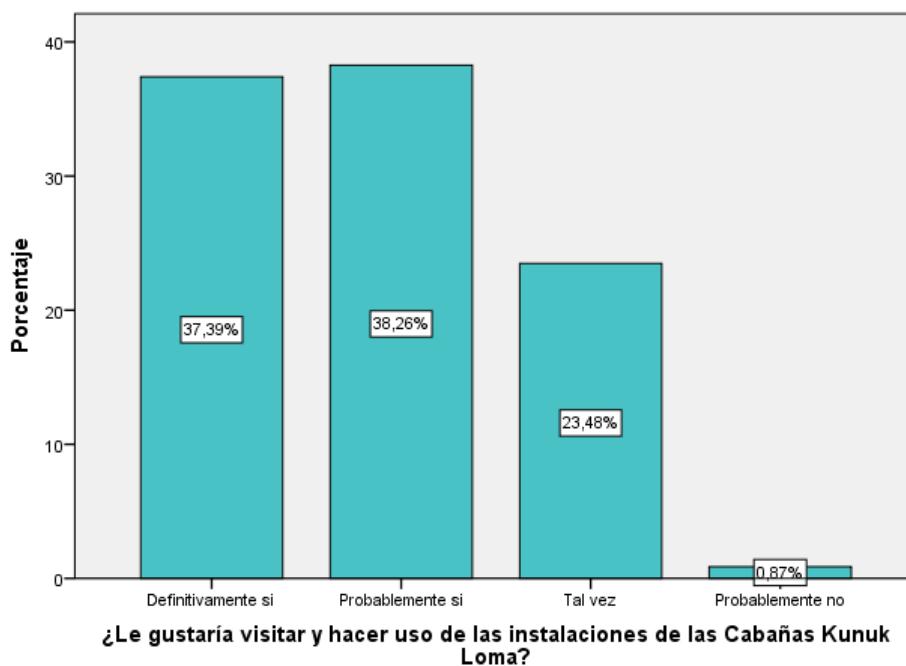


Figura 17 Visita y uso de las instalaciones

Análisis

El 38,26% mencionó que probablemente si le gustaría visitar y hacer uso de las instalaciones de las cabañas Kunuk Loma, el 37,26% definitivamente si le gustaría, tan solo el 23,48% tal vez, mientras que el 0,87% probablemente no le gustaría.

Interpretación

Se considera que a la mayoría de turistas probablemente si le gustaría visitar y hacer uso de las instalaciones de las cabañas Kunuk Loma, puesto que está ubicada estratégicamente en el cerro Putzalahua, pues a su alrededor se práctica deportes de aventura como es el parapente, mismo que es beneficioso pues los turistas pasan por la cabaña y pueden observar que ofrece la misma, y en ciertas ocasiones optan por alojarse, pues cuenta con varios elementos que lo hacen único, una de ellas es que ofrece comodidad y actividades complementarias para que el turista tenga una estadía satisfactoria.

Pregunta N. 10 ¿Qué condiciones considera importantes para visitar la Cabaña?

Tabla 16

Condiciones para visitar la cabaña

		¿Qué condiciones considera importantes para visitar la Cabaña?			
Válid o		Frecuenc ia	Porcentaj e	Porcentaj e válido	Porcentaj e acumulad o
	Alimentación	45	39,1	39,1	39,1
	Servicios básicos	17	14,8	14,8	53,9
	Difusión	17	14,8	14,8	68,7

CONTINÚA



Accesibilidad	21	18,3	18,3	87,0
Buen servicio	11	9,6	9,6	96,5
Precio accesible	4	3,5	3,5	100,0
Total	115	100,0	100,0	

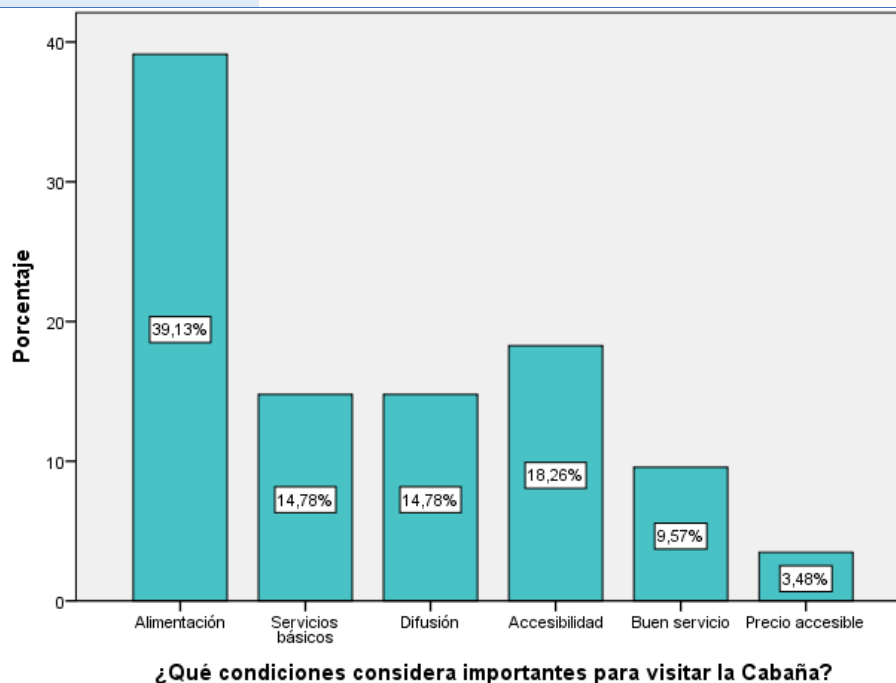


Figura 18 Condiciones para visitar la Cabaña

Análisis

Las condiciones que se consideran como importantes para visitar la cabaña con un 39,13% es la alimentación; en un 18,26% la accesibilidad; en un 14,78 los servicios básicos y difusión; en un 9,57% buen servicio; en un 3,48% el precio accesible.

Interpretación

Las condiciones que se consideran importantes para visitar la cabaña es principalmente que la misma cuente con alimentación, debido a que es una necesidad básica y contribuye a la obtención de energías. Por otro lado, otra condición de relevancia es la accesibilidad ya que permite que los turistas

lleguen al lugar de manera segura por ello es importante definir los senderos y vías de acceso a la zona. Los servicios básicos son esenciales para el funcionamiento de la cabaña pues contribuyen al abastecimiento de agua y al control de aguas residuales para que no exista contaminación en el sector. Por otro lado, la difusión permite que la cabaña sea reconocida a nivel local, provincial y nacional. Mientras que el buen servicio es primordial ya que a través de este se demuestra los conocimientos, habilidades, aptitudes, confianza y credibilidad en lo que ofrece, preocupándose de hacer la estancia del usuario lo más agradable posible. Además, el precio es importante puesto que permite el desarrollo de la actividad generando ingresos a la comunidad.

Respuesta de encuestados que dijeron NO CONCER la cabaña.

Considerando que en la pregunta número 1, 76 personas dijeron que no conocían la cabaña, se procede a responder las preguntas 9 y 10. A continuación se presenta su análisis e interpretación:

Pregunta N. 9 ¿Le gustaría visitar y hacer uso de las instalaciones de las Cabañas Kunuk Loma?

Tabla 17

Le gustaría visitar y hacer uso de las instalaciones

¿Le gustaría visitar y hacer uso de las instalaciones de las Cabañas Kunuk Loma?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente si	5	6,6	6,6	6,6
	Probablemente si	21	27,6	27,6	34,2
	Tal vez	35	46,1	46,1	80,3
	Probablemente no	15	19,7	19,7	100,0

CONTINÚA



Total	76	100,0	100,0
--------------	----	-------	-------

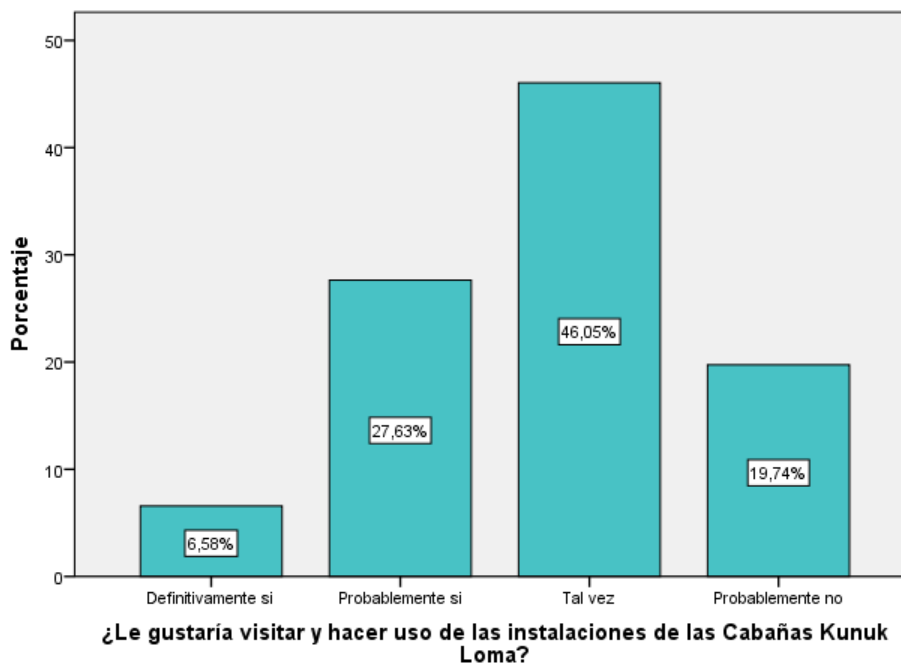


Figura 19 Le gustaría visitar

Análisis

Del 10,47% de los encuestados que no conocen las cabañas Kunuk Loma, el 46,05% indicó que tal vez le gustaría visitar y hacer uso de las instalaciones de la cabaña, seguido del 27,63% que mencionó que probablemente sí, continuando con el 19,74% que señaló que probablemente no y finalizando con el 6,58% que definitivamente sí le gustaría.

Interpretación

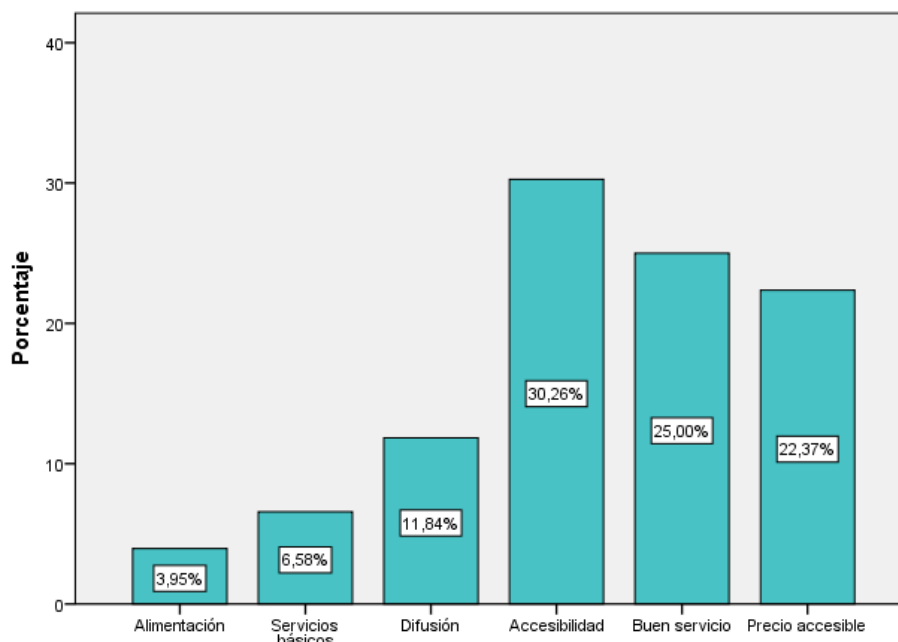
Se considera que a la mayoría de turistas tal vez le gustaría visitar y hacer uso de las instalaciones de las cabañas Kunuk Loma, puesto que está ubicada estratégicamente en el cerro Putzalahua, pues a su alrededor se practica deportes de aventura como es el parapente, mismo que es beneficioso pues los turistas pasan por la cabaña y pueden observar que ofrece la misma, y en ciertas ocasiones optan por alojarse, pues cuenta con varios elementos que lo hacen único, una de ellas es que ofrece comodidad y actividades complementarias para que el turista tenga una estadía satisfactoria.

Pregunta N. 10 ¿Qué condiciones considera importantes para visitar la Cabaña?

Tabla 18

Condiciones

		¿Qué condiciones considera importantes para visitar la Cabaña?			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Alimentación	3	3,9	3,9	3,9
	Servicios básicos	5	6,6	6,6	10,5
	Difusión	9	11,8	11,8	22,4
	Accesibilidad	23	30,3	30,3	52,6
	Buen servicio	19	25,0	25,0	77,6
	Precio accesible	17	22,4	22,4	100,0
	Total	76	100,0	100,0	



¿Qué condiciones considera importantes para visitar la Cabaña?

Figura 20 Condiciones

Análisis

Las condiciones que se consideran como importantes para visitar la cabaña con un 30,26% es la accesibilidad; en un 25% el buen servicio; 22,37% el precio accesible; 11,84% la difusión; 6,58% los servicios básicos y tan solo el 3,95% la alimentación.

Interpretación

Las condiciones que se consideran importantes para visitar la cabaña es principalmente la accesibilidad al lugar, pues es indispensable que los senderos y vías de acceso se encuentren en buen estado para que los visitantes puedan llegar de manera segura. Otra condición relevante es el buen servicio ya que a través de este se demuestra los conocimientos, habilidades, aptitudes, confianza y credibilidad en lo que ofrece, preocupándose de hacer la estancia del usuario lo más agradable posible. Por otro lado, el precio es importante puesto que influye en la decisión del turista de adquirir o no el servicio, de manera que permite el desarrollo de la actividad generando ingresos a la comunidad. Así también la difusión favorece a que la cabaña sea reconocida a nivel local, provincial y nacional llegando a turistas tanto nacionales como extranjeros. Mientras que los servicios básicos son esenciales para el funcionamiento de la cabaña pues contribuyen al

abastecimiento de agua y al control de aguas residuales para que minimice la contaminación en el sector. Y la alimentación que es una necesidad básica se hace necesaria su implementación en las cabañas para complementar el servicio.

Conclusión de la pregunta número 9-10 de los encuestados

Analizadas las preguntas 9 y 10 del total de encuestados se llega a la conclusión de que la mayoría de turistas probablemente si le gustaría visitar y hacer uso de las instalaciones de las cabañas Kunuk Loma, pues cuenta con una variedad de actividades complementarias que se pueden realizar a su alrededor, ejemplo de ello es la práctica deportes de aventura como el parapente, mismo que es beneficioso pues los turistas pasan por la cabaña y pueden observar lo que ofrece, y en ciertas ocasiones optan por alojarse, pues cuenta con varios elementos que lo hacen único, una de ellas es que ofrece comodidad.

Por otro lado, las condiciones que se consideran importantes para visitar la cabaña es principalmente que cuente con alimentación, debido a que por su ubicación es necesario que este se implemente como un servicio complementario. Otra condición de relevancia es la accesibilidad ya que permite que los turistas lleguen al lugar de manera segura por ello es importante definir los senderos y vías de acceso a la zona. Mientras que el buen servicio es considerado por los turistas primordial ya que a través de este se demuestra los conocimientos, habilidades, aptitudes, confianza y credibilidad en lo que ofrece, preocupándose de hacer la estancia del usuario lo más agradable posible. Asimismo, la difusión permite que la cabaña sea reconocida a nivel local, provincial y nacional. Además, los servicios básicos y el precio son importantes puesto que permite el desarrollo de la actividad.

Entrevista

La interpretación de los resultados de la entrevista se realiza a través de fuentes directas y verídicas, pues se considera actores principales como es la Sra. Clara Pérez promotora de gestión de la cabaña, el Sr. Manuel Guanoluisa

presidente de la comunidad de Potrerillos y el presidente del GAD parroquial el Sr. Mario Ataballo.

Guía de Entrevista a los actores principales

Tabla 19

Guía entrevista N.1

Entrevistado	Sra. Clara Pérez
Género	Femenino
Edad	62 años
Preguntas	Respuestas
¿Cómo considera Ud. La Gestión (conjunto de acciones o diligencias que permiten realizar cualquier actividad) llevada a cabo en la cabaña Kunuk Loma?	La gestión llevada a cabo la considero como buena pero no estamos bien organizados puesto que en la toma de decisiones existe controversia lo que impide el manejo adecuado de la cabaña.
¿Considera usted que una adecuada administración de las cabañas aportaría al progreso del establecimiento y para fomentar el desarrollo local de la comunidad?	Creo que si, por que contribuiría al buen manejo de la cabaña y así al desarrollo del establecimiento pues los ingresos aportarían a la resolución de litigios que actualmente enfrenta y también son distribuidos en la comunidad. Pero por otra parte considero que es necesario la promoción de las cabañas pues aportaría a que los turistas nos visiten.
¿Considera necesario que se detallen los procesos de las actividades que se llevan a cabo en la cabaña?	Sería importante y necesario realizar esto, pues contribuye beneficiosamente a la comunidad, ya que las actividades que se realizan en la cabaña serian ordenadas de modo que podamos guiarnos en base a ellos.
¿Considera usted que los habitantes de la comunidad deberían estar capacitados para brindar un servicio de calidad?	Si es importante para brindar un buen servicio a los turistas y este pueda visitar la cabaña frecuentemente. Sin embargo, al

CONTINÚA 

	<p>asistir a las capacitaciones se puede brindar un servicio de calidad. Es importante decir que los temas que son relevantes para la capacitación son en recepción, atención al cliente, preparación de alimentos y bebidas, mantenimiento.</p>
<p>¿Según su criterio los turistas que visitan la Cabaña son socialmente responsables con la cultura y naturaleza?</p>	<p>Desde mi punto de vista no son responsables, por lo que se les anticipa a los turistas que no destruyan el lugar, que recojan su basura. Sin embargo, la basura es arrojada a los senderos. Entonces no existe una conciencia por parte del turista para proteger y conservar la naturaleza. También considero que se respeta la cultura puesto que admiran las costumbres y tradiciones de la comunidad.</p>
<p>¿Recibe algún tipo de apoyo por parte del GAD Parroquial que beneficie al establecimiento?</p>	<p>El GAD fue quien realizó los trámites del corredor central para entregar el establecimiento. Pero como actualmente se encuentra la cabaña en litigios no se ha recibido ningún tipo de apoyo.</p>
<p>¿La cabaña tiene un sistema de purificación para el consumo de agua lluvia?</p>	<p>El agua recibida por la lluvia es almacenada en un tanque, que es utilizada para el baño porque no es purificada, y para la comida se compra agua embotellada.</p>
<p>¿Conoce usted si la cabaña tiene un sistema de control de aguas residuales?</p>	<p>El sistema que se utiliza es un pozo séptico, las aguas residuales que son generadas son llevadas a este pozo.</p>
<p>¿Qué acciones le gustaría que se implementen en la cabaña?</p>	<p>Las acciones que se implementen principalmente serían que las actividades que se realizan en el establecimiento sean ordenadas en las cuales nos podamos guiar para brindar un buen servicio, apoyo por parte del GAD para poder hacer otras cabañas.</p>



¿Considera Ud. necesario la elaboración de un modelo de gestión por procesos (conjunto de acciones utilizadas para administrar la empresa) que contribuya al mejoramiento de actividades en las cabañas?	Si es necesario, pues las actividades que se realizan deberían estar plasmadas en un documento en el que nos podamos guiar para organizar la cabaña y brindar un buen servicio al cliente, lo cual aportaría al mejoramiento de la misma.
--	---

Tabla 20

Guía entrevista N. 2

Entrevistado	Sr. Manual Guanoluisa
Género	Masculino
Edad	53 años

Preguntas	Respuestas
¿Cómo considera Ud. La Gestión (conjunto de acciones o diligencias que permiten realizar cualquier actividad) llevada a cabo en la cabaña Kunuk Loma?	En la gestión llevada a cabo hace falta coordinación entre los miembros directivos, pues no hay organización para que se pueda manejar bien la cabaña.
¿Considera usted que una adecuada administración de las cabañas aportaría al progreso del establecimiento y para fomentar el desarrollo local de la comunidad?	Si aporta al desarrollo de la comunidad, sin embargo, en estos momentos el lugar está en litigio, pero el ingreso se destina a ese caso. Si no hubiera el problema, la fuente de ingresos se destinaria a otras acciones para mejorar la comunidad e implementar otras cabañas o hacer una casa comunal.
¿Considera necesario que se detallen los procesos de las actividades que se llevan a cabo en la cabaña?	Si es necesario, porque en algunas actividades se requiere orden e información, por ejemplo, en recepción se debería indicar como se debe atender a un cliente, o que productos se deberían utilizar para que no haya mucha contaminación, en los senderos se debería implementar señalética.

CONTINÚA



<p>¿Considera usted que los habitantes de la comunidad deberían estar capacitados para brindar un servicio de calidad?</p>	<p>Si es importante. Pero en la comunidad hay que me importismo por parte de los habitantes. Los temas de capacitación son arte y cultura, idioma, recepción decoración, preparación de alimentos y bebidas, limpieza de habitaciones.</p>
<p>¿Según su criterio los turistas que visitan la Cabaña son socialmente responsables con la cultura y naturaleza?</p>	<p>Sí, pero algunos de los turistas destruyen la flora del lugar. También es importante incrementar tachos de basura en los senderos para minimizar la existencia de desperdicios que se encuentran en las vías de acceso. Son responsables con la cultura pues respetan las costumbres de los habitantes del sector.</p>
<p>¿Recibe algún tipo de apoyo por parte del GAD Parroquial que beneficie al establecimiento?</p>	<p>El GAD dio la infraestructura de la cabaña pero desde ahí ya no se ha recibido nada, pues el representante del GAD parroquial mencionó que si no se ve mejoras y avances en el sitio no se va a invertir.</p>
<p>¿La cabaña tiene un sistema de purificación para el consumo de agua lluvia?</p>	<p>El agua lluvia es recogida en un tanque que se da mantenimiento cada mes, se utiliza cloro para purificar el agua. El agua es destinada para el baño.</p>
<p>¿Conoce usted si la cabaña tiene un sistema de control de aguas residuales?</p>	<p>Las aguas residuales van a un pozo séptico.</p>
<p>¿Qué acciones le gustaría que se implementen en la cabaña?</p>	<p>Es necesario que los procesos que se deben seguir para atender al turista y para tener una buena organización sean indicados a través de un documento o capacitación. En la cabaña también que se mejore la calidad del agua para consumo y se implemente a futuro juegos infantiles. Considero importante también la difusión para que tener más afluencia de turistas.</p>
<p>¿Considera Ud. necesario la elaboración de un modelo de gestión por procesos</p>	<p>Si es necesario, pues sirve como apoyo para brindar un servicio adecuado a los que</p>

CONTINÚA



(conjunto de acciones utilizadas para administrar la empresa) que contribuya al mejoramiento de actividades en las cabañas?

nos visitan. Es importante la generación del documento porque ayuda a conocer que debemos hacer para manejar correctamente la cabaña.

Además permite organizar la parte administrativa de la cabaña.

Tabla 21

Guía entrevista N. 3

Entrevistado	Sr. Mario Ataballo
Género	Masculino
Edad	49 años
Preguntas	Respuestas
¿Cómo considera Ud. La Gestión (conjunto de acciones o diligencias que permiten realizar cualquier actividad) llevada a cabo en la cabaña Kunuk Loma?	Hasta cuándo se ha colaborado como GAD estaba funcionando. Pero cuando ya empieza a ver aportes empiezan los conflictos. Es decir, la gestión llevada a cabo es regular. Sin embargo, el nuevo cabildo está empezando a fortalecer el establecimiento.
¿Considera usted que una adecuada administración de las cabañas aportaría al progreso del establecimiento y para fomentar el desarrollo local de la comunidad?	Falta madurar en tema de turismo pues es a largo plazo. Todos deben estar inmiscuidos en la actividad para el desarrollo local que permita la generación de ingresos fomentando la actividad en el sector.
¿Considera necesario que se detallen los procesos de las actividades que se llevan a cabo en la cabaña?	Si es necesario, porque no se conoce mucha información sobre el tipo de actividades que se puede hacer en el lugar. Esto facilitaría la realización de las actividades.

CONTINÚA



<p>¿Considera usted que los habitantes de la comunidad deberían estar capacitados para brindar un servicio de calidad?</p>	<p>Las capacitaciones son importantes, y es necesario tomar acciones.</p> <p>Los temas importantes de capacitación son en idiomas, atención al cliente, contabilidad, manejo de instrumentos electrónicos, recepción, limpieza de las áreas, guianza, responsabilidad social para que la comunidad pueda desempeñarse en la actividad y atender bien al cliente.</p>
<p>¿Según su criterio los turistas que visitan la Cabaña son socialmente responsables con la cultura y naturaleza?</p>	<p>Cuando se organiza los eventos se les menciona a los turistas, si genera basura, ubíquela en el lugar adecuado. No se ha implementado basureros en el sector pues no hay quien recoja la basura. En cuanto a la considero que si se respeta.</p>
<p>¿El GAD Parroquial brinda algún tipo de apoyo al establecimiento?</p>	<p>Mientras la comunidad no tenga iniciativa no se puede seguir invirtiendo, debe haber una corresponsabilidad de la comunidad. Se invertiría si existiera concurrencia de visitantes al lugar y en el caso de que el establecimiento cuente con un registro de turistas muestre que número de turistas ingresa al año, para ver si hay necesidad de tal vez construir otra cabaña de ser necesario.</p>
<p>¿La cabaña tiene un sistema de purificación para el consumo de agua lluvia?</p>	<p>A la cabaña llevan el agua en el lomo de animal o cargando. Existe una cisterna en la cual se deposita el agua de lluvia.</p>
<p>¿Conoce usted si la cabaña tiene un sistema de control de aguas residuales?</p>	<p>Las aguas residuales se manejan en pozo séptico.</p>
<p>¿Qué acciones le gustaría que se implementen en la cabaña?</p>	<p>Las acciones que se podrían gestionar es indicar a la comunidad como administrar la cabaña, señalización, mejorar los senderos, apoyo a la naturaleza, difusión y que la atención al cliente sea buena.</p>



<p>¿Considera necesario la elaboración de un modelo de gestión por procesos (conjunto de acciones utilizadas para administrar la empresa) que contribuya al mejoramiento de actividades en las cabañas?</p>	<p>Es interesante para saber que se puede ofertar y como atender a los turistas. Si aportaría, pues la comunidad tendría un apoyo para saber cómo deben administrar la cabaña.</p>
---	--

Constelación de ideas de la entrevista

Entrevista actores principales: Sra. Clara Pérez promotora de gestión de la cabaña; el Sr. Manuel Guanoluiza presidente de la comunidad de Potrerillos y el presidente del GAD parroquial el Sr. Mario Ataballo.

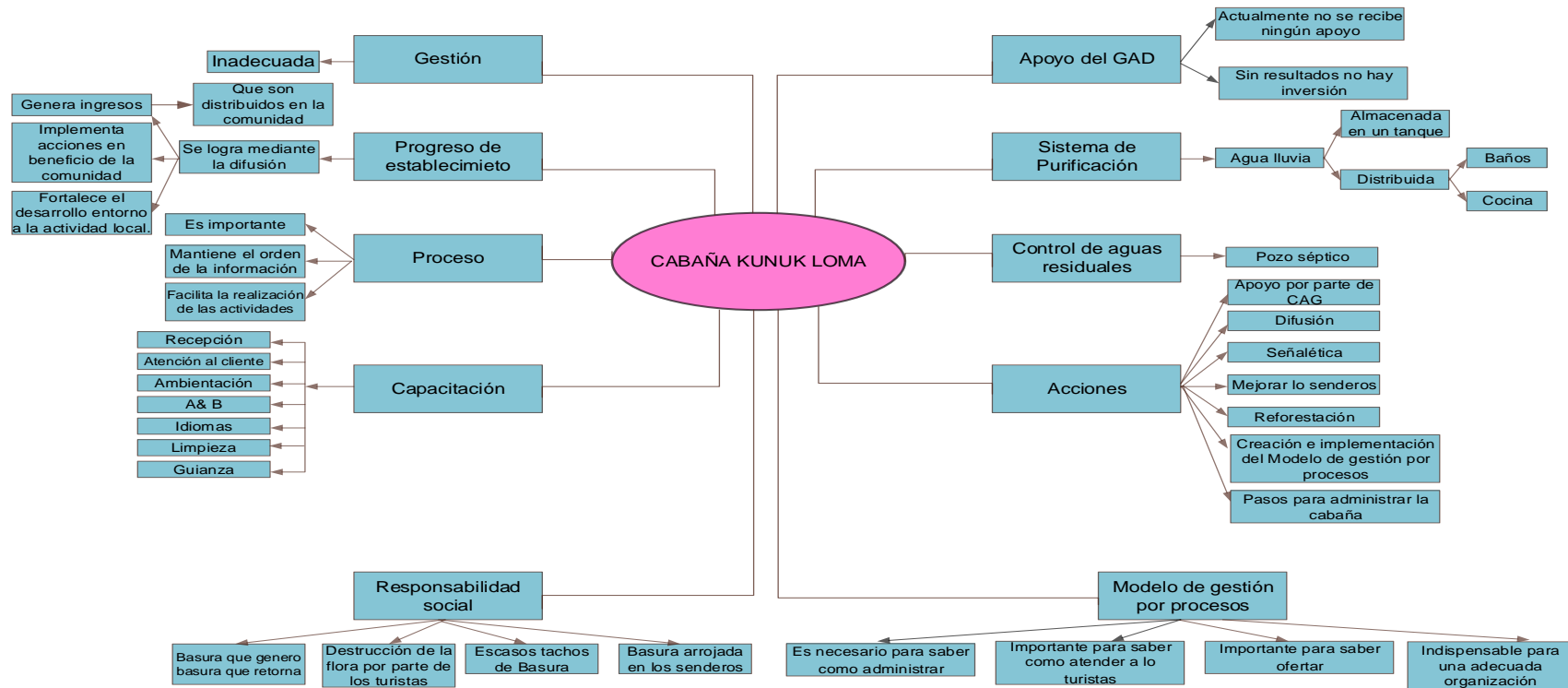


Figura 21 Constelación de ideas

Fuente: (Pérez, Guanoluiza, & Ataballo, 2017)

Interpretación constelación de ideas

Como resultado de la entrevista realizada los días 08 y 17 de octubre de 2017, a los actores principales de las Cabañas Kunuk Loma, mismos que responden a los nombres de: Sra. Clara Pérez como promotora de la cabaña, Sr. Manuel Guanoluisa como Presidente de la comunidad de Potrerillos y el Sr. Mario Ataballo como presidente del GAD parroquial de Belisario Quevedo; se obtiene que los tres entrevistados coinciden en que la gestión llevada a cabo en las cabañas es ineficiente, ya que al momento de organizarse existe conflictos entre los directivos de la comunidad lo que impide se realicen las gestiones necesarias para el progreso de ésta; por otro lado mencionan que el progreso del establecimiento se logrará a través del adecuado orden y conocimiento de las actividades llevadas a cabo en la misma y mediante la difusión de la existencia del establecimiento, lo cual permitirá obtener ingresos que vayan en beneficio de los miembros de la comunidad, además de implementar acciones que favorezcan a los habitantes mediante el fortalecimiento del entorno local; al mencionar sobre los procesos indican que son de gran importancia puesto que permite tener información ordenada que facilite la realización de las actividades en la cabaña; a la vez al referirse a las capacitaciones expresan que si son necesarias especialmente en los temas de recepción, atención al cliente, ambientación, preparación de ,alimentos y bebidas, idiomas y guianza, debido a que son temas de interés para el desarrollo turístico local sostenible; al preguntar si los turistas son socialmente responsables se llega a determinar que no lo son, porque existe destrucción de la flora no solo por parte de los turistas sino también por la presencia de basura en los senderos, sin embargo se fomenta la frase “basura que genero basura que retorno” por parte de los habitantes de la comunidad; por otro lado al investigar si el establecimiento recibe algún apoyo por parte del GAD los entrevistados indicaron que actualmente no reciben apoyo, incluso el presidente dice que si no hay resultados no tiene sentido seguir invirtiendo; del mismo modo los tres actores expresan que el sistema de purificación de agua de lluvia que es distribuida al baño y a la cocina es tratada con cloro, mientras que el control de las aguas residuales es a través de un pozo séptico; ante todo los representantes consideran que las acciones a implementarse en

la cabaña sería indicar los pasos que se deben seguir para organizar adecuadamente el establecimiento, para atender al cliente, señalética, mejorar los senderos, reforestar y obtener el apoyo del GAD, también consideran importante la difusión pues es un factor indispensable para la promocionar la oferta de la cabaña y para que exista afluencia de turistas, cabe destacar que ellos consideran importante la creación del modelo de gestión por procesos ya que es necesario para saber cómo administrar, organizar y sobre todo conocer cómo atender a los turistas que los visitan.

FICHA DE CAMPO

La ficha de campo tiene como objetivo el conocer la situación actual de las cabañas “Kunuk Loma” para mejorar la gestión que se desarrolla en la misma. En base a los resultados obtenidos en su aplicación se presenta el siguiente análisis e interpretación:

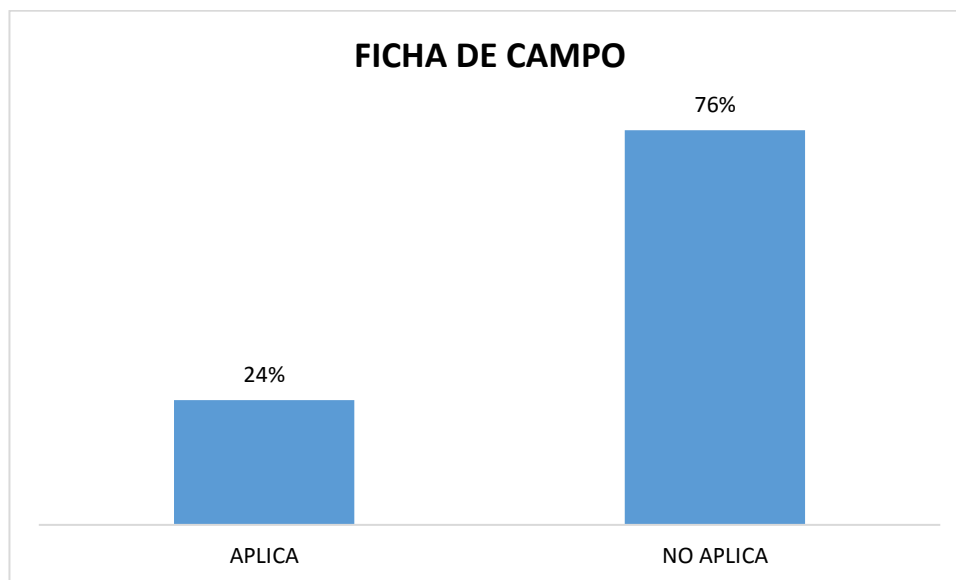


Figura 22 Ficha de campo

Análisis

De acuerdo a los resultados obtenidos en la aplicación de la ficha de campo en la cabaña Kunuk Loma, el 76% no aplica los ítems propuestos para conocer la situación de la misma en cuanto a su gestión, además de evaluar la sostenibilidad, mientras que tan solo el 24% si aplica.

Interpretación

La cabaña mayormente no aplica los ítems puesto que no cuenta con el direccionamiento para poner en práctica ciertos criterios de gestión y sostenibilidad, como es la filosofía empresarial, políticas de sostenibilidad, registro de huéspedes, manual de control y mejoras para el servicio, mantenimiento interno y externo del establecimiento frecuentemente, políticas de mantenimiento de las instalaciones y equipos eléctricos, tampoco posee un adecuado manejo de residuos, un botiquín de primeros auxilios completo, entre otros aspectos que son primordiales para el manejo adecuado que permita el desarrollo y progreso de la cabaña.

Por otro lado, aplica ciertos parámetros como las áreas (recepción, restaurante, mantenimiento, etc.) se encuentren en buen estado y debidamente organizadas con el menaje, fácil acceso de ingreso a la cabaña, las aguas de lluvia son manejadas y evacuadas por medio de sistemas de almacenamiento que no implican ninguna forma de alteración en el medio, en el área de jardines la vegetación está compuesta en forma predominante por especies nativas, aspectos importantes para que la cabaña pueda tener un manejo sostenible y ser amigable con el medio ambiente.

CAPÍTULO IV

4. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL PARA IDENTIFICAR DEBILIDADES Y AMENAZAS

4.1. Prospectiva del territorio

La parroquia Belisario Quevedo fue constituida el:

“6 de agosto de 1.936 como parroquia y tomó el nombre en honor al periodista, educador y legislador latacungueño Belisario Quevedo Izurieta. Se ubica en el suroeste del Cantón Latacunga, aunque actualmente existen varios accesos, el principal es tomando la vía panamericana Latacunga - Salcedo hasta el kilómetro 5 a unos 15 minutos de la ciudad ingresando por el Comunidad Illuchi” (Gobierno Autónomo Descentralizado de Belisario Quevedo, 2015)

Belisario Quevedo está comprendida por tres sistemas productivos que contribuyen a dinamizar la economía, en cuanto al sector primario hace referencia al aprovechamiento de recursos naturales para la obtención de materia prima no elaborada, en este sector las actividades que destacan son la agricultura, ganadería, silvicultura, apicultura y piscicultura, de estas actividades la materia prima generada es comercializada hacia los principales centros de mercadeo.

Por otro lado, el sector secundario trata sobre la industria manufacturera en la cual la materia prima comercializada por el sector primario es transformada en productos terminados que serán intercambiados en tiendas locales o en los principales centros de comercialización, entendiéndose a productos transformados aquellos que derivan de la leche; por ejemplo: queso, yogurt entre otros.

Mientras que el sector terciario está relacionado directamente con los servicios, tal es el caso de turismo, instituciones financieras como la cooperativa VisAndes, transporte, restaurantes, viveros, entre otros.

Actualmente, en la parroquia se pretende fomentar el turismo comunitario que contribuye al avance y desarrollo de los sectores rurales, haciendo énfasis en iniciativas turísticas que están en progreso, tal es el caso de turismo comunitario en San Luis, Centro de Operaciones Turísticas y Centro de

Información Turística en el Barrio Centro, Cabañas Kunuk Loma en la comunidad de Potrerillos, Parque de la Familia en Santa Rosa, mismas que brindan diferentes alternativas de actividades para fomentar la actividad turística en los sectores.

La comunidad de Potrerillos está ubicada en la parroquia Belisario Quevedo ciudad de Latacunga de la provincia de Cotopaxi; su actividad principal es la agricultura, entre sus productos están los tubérculos, hortalizas y granos secos, y ganadería con la producción de leche y derivados. Además del turismo comunitario con la iniciativa de las Cabañas Kunuk Loma. Esta es una pequeña comunidad que está motivado al desarrollo de la actividad turística como un medio para obtener ingresos económicos para el mejoramiento del lugar y calidad de vida de los habitantes.

4.2. Análisis de la oferta

La parroquia Belisario Quevedo cuenta con variedad de ofertas turísticas, destacando entre ellas la existencia de atractivos turísticos de interés como el cerro Putzalahua, agroturismo, deportes de aventura, fiestas populares entre ellas el Inti Raymi en el Putzalahua, Virgen de tránsito, Patrono San Bartolomé, Virgen de la Merced, Santa Rosa; comidas típicas, senderos para caminatas, cascadas, vegetación andina, entre otros; dentro de la infraestructura se tiene los restaurantes, salas de recepciones, queseras, viveros, y una curtiembre, en las cuales se puede realizar visitas a cada una de ellas fomentando la actividad turística del sector.

En la comunidad de Potrerillos la oferta existente es diversa pues cuenta con varios atractivos naturales a sus alrededores que fueron mencionados anteriormente, además de un lugar de alojamiento acorde a las necesidades requeridas por el turista, como las cabañas Kunuk Loma.

Según la encuesta realizada a los turistas se indica que la mayor parte de turistas locales si conocen la cabaña y consideran atractivo la ubicación de la misma, además de los deportes de aventura que se realizan en sus cercanías; en cuanto al transporte que utilizan es rentado a la compañía perteneciente a la parroquia, es decir que existe un aporte económico adicional hacia la población.

La cabaña por el sector en la que se encuentra está diseñada con una infraestructura básica, misma que cuenta 6 divisiones que corresponde a una sala, dos habitaciones distribuidas para mujeres y hombres con 6 camas literas, un baño, comedor y una cocina, también posee áreas de esparcimiento en las cuales se puede realizar actividades como picnic, camping, fútbol, fotografía, vista panorámica, observación de flora y fauna.

Por otro lado, cuenta con señalética principal ubicada al ingreso de la cabaña para poder identificar el sendero de ingreso. Sin embargo, es necesario trabajar en los rótulos turísticos que conduce a la cabaña y de la flora existente, puesto que en el recorrido del sendero no existen rótulos que conduzcan a los distintos atractivos. Otro factor a señalar son las vías de acceso que se encuentran catalogadas como caminos de segundo y tercer orden que permiten llegar con facilidad al sector debido a que son vías en buen estado.

En cuanto a la seguridad de la comunidad existe patrullajes por parte de la policía nacional, pero no son frecuentes. Sin embargo, en la comunidad existe control y unión de los habitantes para sobre guardar la seguridad de turistas que visitan el sector. Todas estas características son esenciales para brindar a los turistas las comodidades necesarias que este requiere en su estadía para disfrutar de lugar.

4.3. Análisis de la demanda

Para determinar un lugar como turístico es indispensable que exista la afluencia de turistas al mismo. De modo que permita obtener información real y específica sobre el perfil de turistas que acuden al área y que pueden ser considerados como turistas potenciales para el sector.

Como punto importante se puede mencionar que según las encuestas realizadas los turistas que visitan el área son nacionales, de género masculino que están en un rango de edad de 35-44 años, mismos que proceden de la provincia de Pichincha en su mayor parte, puesto que aprovechan su tiempo libre para estar en contacto con la naturaleza y realizar actividades recreativas fuera de la rutina, por lo que se puede decir se tiene una aceptación de una demanda nacional considerando a la misma como demanda potencial.

Considerando el perfil del turista se ofrece una alternativa de servicios de calidad para que las personas accedan al mismo a un costo conveniente. De igual manera, las actividades que se pueden realizar en sus cercanías son parapente, *Down Hill*, caminata, cabalgata, entre otros, mismos que no requieren mucho tiempo lo cual motiva al turista visite constantemente el sitio generando afluencia continua.

4.4. Análisis de la competencia

Tomando en cuenta que el sector no desarrolla la actividad turística totalmente, no existe una competencia directa puesto que en sus cercanías no se halla ningún establecimiento que brinde los servicios similares, pero al encontrarse en medio de dos poblados comerciales como Latacunga y Salcedo se tiene una competencia indirecta.

Pero, cabe mencionar que existe otros tipos de establecimientos que brindan servicios de alimentación como Quinta San Carlos y otros que se encuentran ubicados en la parroquia lo cual viene hacer una desventaja para la comunidad puesto que están en las cercanías de la vía principal lo que provoca que el turista prefiera quedarse en lugares céntricos, mas no visitar la cabaña Kunuk Loma pues está ubicada a una distancia lejana en un sitio natural.

Además, las agencias de viajes o *tours* operadoras aledañas no ofrecen ningún tipo de recorrido por el sector ya que prefieren visitar y realizar *tours* a atractivos como al Parque Nacional Cotopaxi, Laguna Quilotoa o Reserva Ecológica Ilinizas, lo cual puede ser considerada como una ventaja; desde el punto de vista de los comuneros pues ellos podrían crear sus propios circuitos al lugar y ofrecer a turistas nacionales y extranjeros los distintos tipos de actividades que se pueden realizar en las iniciativas turísticas comunitarias. Por otro lado, es una desventaja para el sector pues no estarían dando a conocer el lugar y contribuyendo al progreso del turismo comunitario que se genera en la zona.

Sin embargo, como competencia indirecta se considera a páginas en redes sociales que ofertan la práctica de deportes de aventura en las laderas del cerro como es el parapente, mismo que es practicado por turistas locales que

visitan el sector cada quince días. Por lo cual, para acudir al lugar de vuelo deben cruzar por la cabaña, creando la expectativa de que es lo que ofrece el sitio, motivándolo a querer hacer uso de los servicios que se brinda.

4.5. Análisis de tendencias

Para el análisis de tendencias se toma como punto de referencia la preferencia de actividades de turistas nacionales que según él (Ministerio de Turismo Ecuador, 2006) es la siguiente:

Tabla 22

Preferencia de actividades de turistas nacionales

Actividad realizada	Total visitantes	%
Diversión	1.214.990	45,6%
Visitar naturaleza o áreas protegidas	695.169	26,1%
Practicar deportes	326.317	12,2%
Gastronomía	170.882	6,4%

Fuente: (Ministerio de Turismo, 2008, pág. 10)

En base a la tabla indicada y para el caso de estudio se puede afirmar el 26,1% de turistas nacionales prefieren realizar actividades como visitar naturaleza o áreas protegidas, acompañado de la práctica de deportes lo cual representa un 12,2%. Es beneficioso pues se refleja el interés de turistas de visitar este tipo de sitios naturales y realizar actividades afines. Además, esto indica que lo que se ofrece en la comunidad de Potrerillos tiene aceptación considerable pues según los datos que se muestra, en el futuro esta podría tener la misma concurrencia de turistas en el sector que los demás atractivos focales.

Por otro lado, el desarrollo del turismo comunitario permite crear vínculos entre la comunidad y la actividad turística, siendo beneficioso pues contribuye a aprovechar los recursos naturales existente en cada comunidad y potenciar los mismos. Esto incentiva a reducir los índices de pobreza y desempleo

existentes en la zona, pues a través de iniciativas turísticas comunitarias se pueden integrar la comunidad para generar aportes económicos. En el caso de la comunidad de Potrerillos la principal tendencia es la visita al sitio natural acompañada de la práctica de deportes de aventura mismas que permiten a las personas desarrollar habilidades de distracción olvidándose de su cotidianidad. Lo cual garantiza que se genere una conectividad entre actividades y servicios, de esta manera logrando fortalecer la imagen mediante una evaluación de la oferta de servicios.

Con el progreso de la actividad turística comunitaria se fomenta el desarrollo sostenible a más de preservar la propia identidad de la comunidad, lo cual es importante para la gestión y operación de acciones comunitarias en bien del porvenir de generaciones futuras.

4.6. Matriz FODA

La elaboración del diagnóstico situacional para identificar debilidades y amenazas de las cabañas Kunuk Loma se lo realiza en base a una matriz FODA, identificando factores internos y externos como las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

Tabla 23

Matriz FODA

Fortalezas	Debilidades
Ubicación estratégica.	Desconocimiento del mercado.
Infraestructura y decoración acorde al lugar.	Escasa capacitación a los habitantes de la comunidad en temas de recepción, atención al cliente, alimentos y bebidas, mantenimiento guianza, idiomas, entre otros.
Actividades complementarias.	Escaso apoyo por parte del GAD parroquial.
El espacio físico, equipos y recursos se adaptan a las necesidades de los turistas.	Ausencia de señalética en los senderos y puntos de descanso.
Variedad de actividades de recreación.	
Facilidades de acceso.	

CONTINÚA



Se encuentra entre dos poblados productivos.	Escasa difusión en medios de comunicación.
No existe competencia directa en el cerro Putzalahua.	Modelo de control y mejoras del servicio indefinido.
Costos considerables.	Ausencia de procesos administrativos para el adecuado funcionamiento de la cabaña. Ausencia de práctica de principios de desarrollo sostenible.

Oportunidades

Amenazas

Realización de deportes de aventura en sus alrededores.	El litigio en el que se encuentra actualmente.
Afluencia semanal de turistas.	Vías de acceso en mal estado por factores climáticos.
Crecimiento de la actividad turística en el cerro Putzalahua y en la parroquia Belisario Quevedo.	Desunión de la comunidad. Oferta de establecimientos de alojamiento en los cantones cercanos.
La normativa vigente apoya al desarrollo de la actividad turística sostenible en comunidades.	Proximidad de atractivos turísticos focales en la provincia de Cotopaxi que motivan la visita por si solos.
Apoyo técnico de la Universidad de las Fuerzas Armadas Espe.	Escaso apoyo por parte del sector privado para el desarrollo turístico de la comunidad y parroquia.
Alta aceptación de los turistas para visitar áreas en contacto con la naturaleza.	No existe alianzas que permitan mejorar la infraestructura del establecimiento.
Implementación de servicios complementarios.	Inexistencia de un estudio de capacidad de carga.
Conciencia ambiental en la comunidad.	

4.7. Análisis y sistematización

De acuerdo al diagnóstico situacional, FODA y a la participación de los involucrados es evidente trabajar en la creación de un modelo de gestión por procesos debido a que es viable en su estructura pues permite organizar y detallar las actividades que se llevan a cabo la cabaña Kunuk Loma, el cual se construirá en el siguiente capítulo.

La construcción de la cabaña posee 6 espacios distribuidos en dos dormitorios con capacidad para 24 pax, un baño compartido, una sala, cocina equipada y un comedor. A continuación, se presenta el croquis:



Figura 23 División de la cabaña Kunuk Loma



Figura 24 Vista superior de la construcción



Figura 25 Vista interior



Figura 26 Fachada frontal

CAPÍTULO V

5. DISEÑO DE LA PROPUESTA PARA LA CABAÑA KUNUK LOMA

5.1. Metodología de la propuesta

Para el diseño del modelo de gestión por procesos es necesario el uso de varias metodologías, una de ellas es la de los autores: Beltrán, Carmona, Pérez, Rivas, & Tejedor, (2002) quienes presentan un documento de la gestión basada en procesos la cual sirve como una guía para la realización de la propuesta; además se utiliza la creatividad propia basada en el conocimiento técnico propicio para la elaboración del entregable.

Por otro lado, se considera indispensable la utilización de algunos libros, uno de ellos es el de Sixto Báez Casillas Descripción de puestos en hoteles, restaurantes y bares; el de Luis DiMuro Manual práctico de recepción hotelera y Rainforest Alliance Buenas prácticas para turismo sostenible, los cuales contribuye a la realización de los diagramas de procesos que se detallan dentro del diseño de la propuesta y que son necesarios para la mejora continua de la cabaña.

De tal manera, para enfocar la gestión a procesos es indispensable la aplicación de cuatro grandes pasos que según Beltrán y otros (2002) menciona que son los siguientes:

- Identificación y secuencia de procesos.
- Descripción de cada uno de los procesos.
- El seguimiento y la medición para conocer los resultados que se obtienen.
- La mejora de los procesos con base en el seguimiento y medición realizada.

Para el desarrollo de la propuesta es necesario la utilización de los dos primeros pasos mencionados anteriormente, el primero hace referencia a la identificación y secuencia de procesos en el cual se selecciona información idónea; mientras que el segundo es la descripción de cada uno de los

procesos, en este se estructuran los diagramas de procesos de acuerdo a la información que se obtiene del primer paso.

En base a la relación de las metodologías es importante iniciar con las generalidades y filosofía, por lo que se considera el siguiente diseño de la propuesta que consta de cuatro apartados en los cuales se considera lo siguiente:

- **Generalidades**

Se muestra la presentación, justificación, objeto del modelo de gestión, datos informativos, en los cuales se indica la importancia de la elaboración del modelo de gestión por procesos.

- **Filosofía empresarial**

En este apartado consta la filosofía, en el cual se muestra de una manera breve los datos relevantes del establecimiento como los valores, directrices, misión, visión, objetivos y organigrama estructural.

- **Identificación y secuencia de procesos**

En este punto se identifica los procesos que se deben realizar en la cabaña a través de un mapa de procesos, de modo que son agrupados en estratégicos, operativos y de apoyo para que faciliten las analogías entre los mismos y permita la interpretación del mapa.

Dando paso, a la descripción de las actividades a través de un diagrama de procesos, en el cual se identifica entradas y salidas de manera gráfica mostrando cuáles son los pasos a seguir para realizar dicha actividad, el cual viene a ser el siguiente punto.

- **Descripción de cada uno de los procesos**

Finalmente, en la descripción de los procesos se realiza la diagramación de actividades después de haber identificado el proceso y conocer cuál es su estructura, es decir establecer criterios o métodos que permitan asegurar que la actividad que se está ejecutando sea aplicada de manera eficaz.

Además, se utiliza la ficha de proceso que es un soporte de información que permite a través de varios criterios controlar las actividades definidas en el diagrama y también para la adecuada gestión del proceso.

5.2. Generalidades de la propuesta

5.2.1. Presentación

La gestión por procesos aparece desde 1990 como una estrategia administrativa para mejorar resultados de la gestión organizacional. Es decir, es una forma de agenciar o administrar una organización teniendo como estrategia principal la división de las actividades basadas en procesos lo cual permite a la organización ser eficiente y efectiva en el desarrollo de sus tareas, logrando de esta forma dar cumplimiento a sus objetivos.

Por otro lado, permite a las organizaciones establecer indicadores o métodos para poder controlar y evaluar el rendimiento de las distintas actividades que se llevan a cabo, con la finalidad de que los resultados estén orientados a la mejora continua de las acciones.

Adicionalmente, se puede indicar que la gestión basada en procesos fomenta tres elementos principales para la eficiente gestión administrativa:

- Pensamiento cambiante de los clientes.
- Mejora continua.
- Organigramas funcional y estructural definidos acorde a la necesidad empresarial.

En este sentido, para implementar la gestión por procesos en el caso de estudio cabaña Kunuk Loma es necesario definir una estructura organizacional que permita identificar las áreas para especificar las actividades que se llevan a cabo en cada una de ellas, lo cual en este caso permite mejorar el desempeño del establecimiento.

También, se puede indicar que ayuda a la organización a crear responsabilidades independientes para cada uno de los miembros de la

cabaña, que permita obtener como resultado el adecuado manejo de las áreas en las que se implemente la gestión.

De modo que, se considera necesario la elaboración de diagramas de proceso mismos que permiten mostrar paso a paso la ejecución de las actividades y la secuencia de estas. Además, contribuye a que el personal se involucre en la operatividad eficiente de su área logrando la productividad y mejorando continuamente para entregar un servicio de calidad.

5.2.2. Justificación

El desarrollo del modelo de gestión por procesos es importante ya que beneficia directamente al direccionamiento de la cabaña Kunuk Loma pues contribuye a mejorar el desempeño de las actividades de una manera organizada enfocando al manejo sostenible, logrando fomentar la conservación ambiental, esto permite excluir aspectos negativos entre distintas áreas alcanzando unificarlas para llegar a la consecución de los objetivos del alojamiento rural.

Además, es significativo la elaboración del modelo puesto que implica ver la organización como un sistema en el que todas las actividades que se realicen estén interrelacionadas de modo que se logra eficaz y eficientemente la satisfacción de clientes actuales y potenciales.

El establecimiento de procesos puede estar expuesto a cambios de modo que continuamente con el paso de los años deben estar actualizándose para innovar en el desempeño, servicio y calidad.

5.2.3. Objetivos del modelo de gestión por procesos

a) Objetivo general:

Establecer procesos de las actividades que permitan a la organización adoptar el modelo de gestión por procesos para perfeccionar la administración llevada a cabo en la cabaña Kunuk Loma.

b) Objetivos específicos:

Diseñar la filosofía empresarial

Identificar los procesos y su secuencia.

Describir cada uno de los procesos

5.2.4. Datos informativos

La parroquia Belisario Quevedo fue constituida el:

“6 de agosto de 1.936 como parroquia y tomó el nombre en honor al periodista, educador y legislador latacungueño Belisario Quevedo Izurieta. Se ubica en el suroeste del Cantón Latacunga, aunque actualmente existen varios accesos, el principal es tomando la vía panamericana Latacunga - Salcedo hasta el kilómetro 5 a unos 15 minutos de la ciudad ingresando por el Comunidad Illuchi” (GAD Parroquial de Belisario Quevedo, 2015, pág. 19)

Belisario Quevedo está comprendida por tres sistemas productivos que contribuyen a dinamizar la economía, en cuanto al sector primario hace referencia al aprovechamiento de recursos naturales para la obtención de materia prima no elaborada, en este sector las actividades que destacan son la agricultura, ganadería, silvicultura, apicultura y piscicultura, de estas actividades la materia prima generada es comercializada hacia los principales centros de mercadeo.

Por otro lado, el sector secundario trata sobre la industria manufacturera en la cual la materia prima comercializada por el sector primario es transformada en productos terminados que serán intercambiados en tiendas locales o en los principales centros de comercialización, entendiéndose a productos transformados aquellos que derivan de la leche; por ejemplo: queso, yogurt entre otros.

Mientras que el sector terciario está relacionado directamente con los servicios, tal es el caso del turismo, instituciones financieras como la cooperativa VisAndes, transporte, restaurantes, viveros, entre otros.

Actualmente, en la parroquia se pretende fomentar el turismo comunitario que contribuye al avance y desarrollo de los sectores rurales, haciendo énfasis en iniciativas turísticas que están en progreso, tal es el caso de turismo comunitario en San Luis, Centro de Operaciones Turísticas y Centro de

Información Turística en el Barrio Centro, Cabañas Kunuk Loma en la comunidad de Potrerillos, Parque de la Familia en Santa Rosa, mismas que brindan diferentes alternativas de actividades para fomentar la actividad turística en los sectores.

La comunidad de Potrerillos está ubicada en la parroquia Belisario Quevedo ciudad de Latacunga de la provincia de Cotopaxi; su actividad principal es la agricultura, entre sus productos están los tubérculos, hortalizas y granos secos, y ganadería con la producción de leche y derivados. Además del turismo comunitario con la iniciativa de las Cabañas Kunuk Loma. Esta es una pequeña comunidad que está motivado al desarrollo de la actividad turística como un medio para obtener ingresos económicos para el mejoramiento del lugar y calidad de vida de los habitantes.

Por otro lado, la cabaña Kunuk Loma ubicada en la comunidad de Potrerillos se encuentra a unos 3.080 msnm, dividida en 5 espacios en los cuales se distribuye la cocina, la sala, dos habitaciones y un baño. Que brinda servicio de alojamiento para 24 pax. A sus alrededores posee una amplia variedad de vegetación andina típica de los páramos en los que se practica diferentes tipos de deportes como el parapente, caminatas, entre otros, actividades que permiten fomentar el turismo comunitario.

5.3. Filosofía Empresarial

Para la formulación de la filosofía empresarial fue necesario realizar un dialogo con los principales actores de la cabaña, quienes con su opinión aportaron con ideas importantes que sirven en la construcción del direccionamiento estratégico (Visión, misión, políticas, valores y objetivos).

A más de ellos, se diseñó el logo en base a las características de la cabaña "Kunuk Loma". Incorporado un color azul y verde. El azul que al ser un color frio simboliza tranquilidad y paz pues esos sentimientos es lo que provoca cuando se visita la cabaña al estar ubicada en un lugar entre la naturaleza. Además, transmite seriedad, compromiso, confianza y poder. Mientras que el verde, simboliza principalmente el color de la vegetación, este es muy utilizado por una ideología de un mundo más verde apoyando a que se fomente la sostenibilidad. Por otro lado, representa esperanza, serenidad y armonía.



5.3.1. Visión: para el planteamiento de la visión se toma como base el diagnóstico situacional de la cabaña, pues en esta se plasma el direccionamiento de su actividad y como se espera que sea a futuro el alojamiento.

Al 2023 ser líder en alojamiento rural, brindando servicios de calidad y aplicando sostenibilidad y creatividad en la ejecución de cada actividad, gracias a la ubicación estratégica de la empresa y al eficiente desarrollo del talento humano, además de transmitir una imagen de prestigio en el ámbito local a través de la entrega del valor agregado.

5.3.2. Misión: está generada con el fin de orientar las decisiones y acciones de los miembros de la comunidad, en función de la razón de ser de la cabaña.

Somos un alojamiento rural enfocado a la práctica de desarrollo sostenible, brindando el mejor servicio de hospedaje posible a sus clientes, que vela por el mejoramiento permanente de la cabaña y fomenta la conservación ambiental, buscando incrementar el nivel socioeconómico de la comunidad a través del desarrollo de una gestión honesta, transparente, creativa y de alta calidad.

5.3.3. Políticas: se crea como una norma para orientar al talento humano a guiarse al lineamiento de la empresa.

- Considerar a los clientes como un factor principal para el establecimiento debido que si estos no ocupan el servicio no tendrá crecimiento.
- Preocuparse de manera constante por brindar servicios de alta calidad, conociendo a detalle cada una de las necesidades de

sus clientes para ofrecerle la oportunidad de tener una estancia inolvidable.

- Establecer actividades complementarias para el entretenimiento de los clientes.
- Fomentar una forma sostenible de vida para la comunidad y animarlas a participar de manera directa en la conservación del entorno natural.
- Crear mayor conciencia ambiental en los clientes para que prefieran visitar un lugar comprometido al cuidado y conservación del recurso natural.
- Proteger el entorno en el que se desempeña la actividad hotelera desarrollando prácticas sostenibles que mitiguen los impactos económicos, sociales y ambientales.

5.3.4. Valores: son consecuencia de la visión y misión antes mencionada.

- Compromiso y entrega laboral
- Honestidad
- Transparencia
- Creatividad
- Alta calidad
- Valor humano
- Calidad de trabajo
- Competitividad
- Respeto
- Responsabilidad social, cultural y ambiental

5.3.5. Objetivos:

- Fomentar la concientización del cuidado ambiental mediante campañas ambientales.
- Impulsar acciones de difusión a través de spots-vallas publicitarios y/o pancartas.
- Mejorar la calidad del servicio con capacitaciones al personal.
- Aplicar lineamientos de sostenibilidad que integren principios económicos, ambientales y socio culturales por medio de juntas directivas para su aprobación.

5.3.6. Organigrama estructural

El diseño del organigrama estructural de la comunidad está establecido bajo el nivel directivo ya constituido por la misma, dentro de la actividad económica tienen la iniciativa de turismo comunitario que está reflejado en la cabaña Kunuk Loma que está bajo su tutela. Por consiguiente, se detalla las actividades económicas desarrolladas en el sector y sus ejecutores; enfocado específicamente en la organización de la iniciativa antes indicada que se puede observar en la figura N.-27.

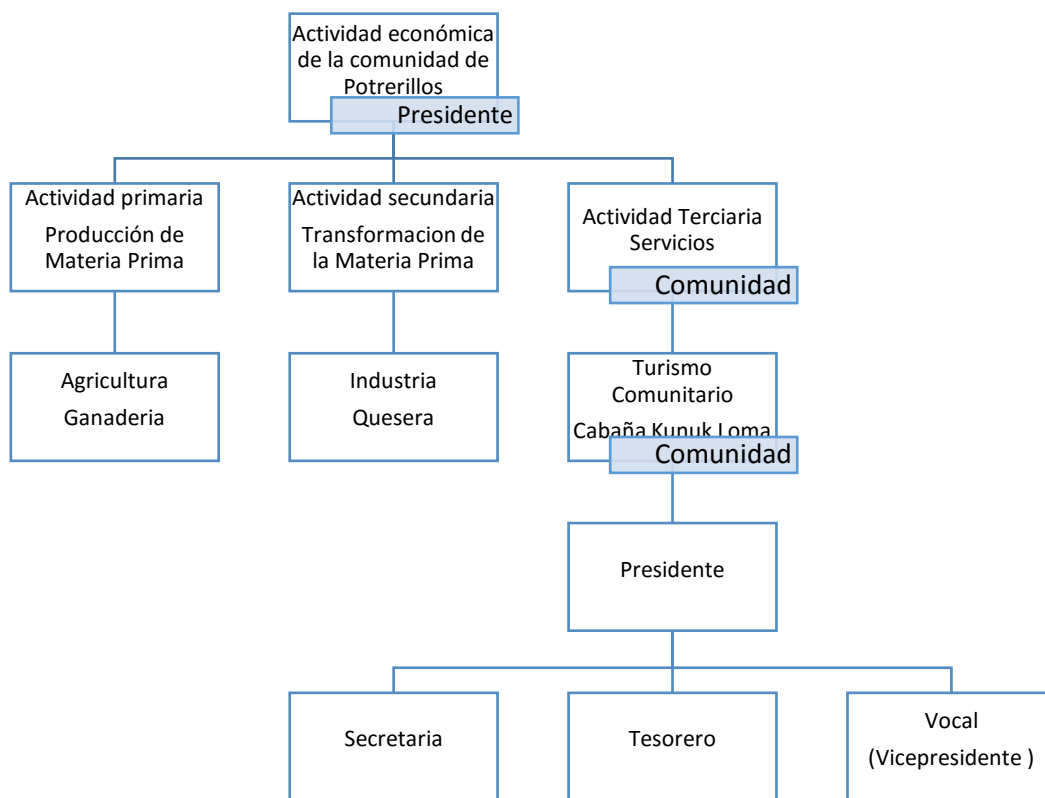


Figura 27: Organigrama estructural Comunidad de Potrerillos

De acuerdo con la estructura anterior y con Luis Di Muro los hoteles pequeños deben poseer una estructura sencilla acorde a sus necesidades. En base a ello, el establecimiento tiene una estructura vertical donde la delegación de la autoridad será de arriba hacia abajo, en el cual los lineamientos de la empresa estén en función del nivel directivo y la gerencia. Esta estructura está reflejada en el manejo de funciones y en la existencia de una especialización ocupacional.

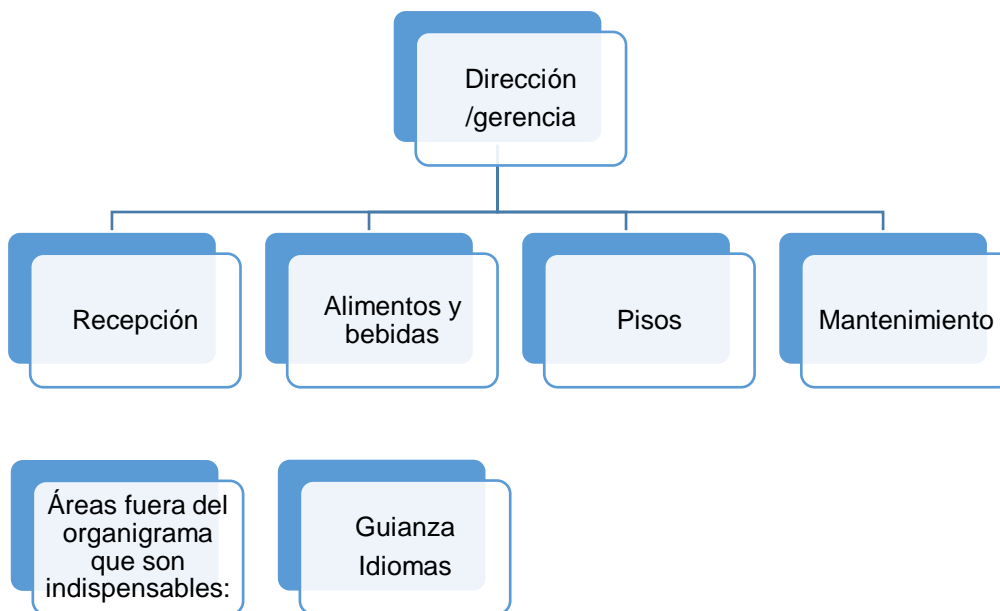


Figura 28 Organigrama estructural

Fuente: (DiMuro, 1999)

5.4. Identificación y Secuencia de Procesos

Para iniciar con el mapa de procesos es necesario identificar la secuencia de pasos que se construye en base a entradas, actividades y salidas en función de la cabaña. El cual está representado en la figura 29.

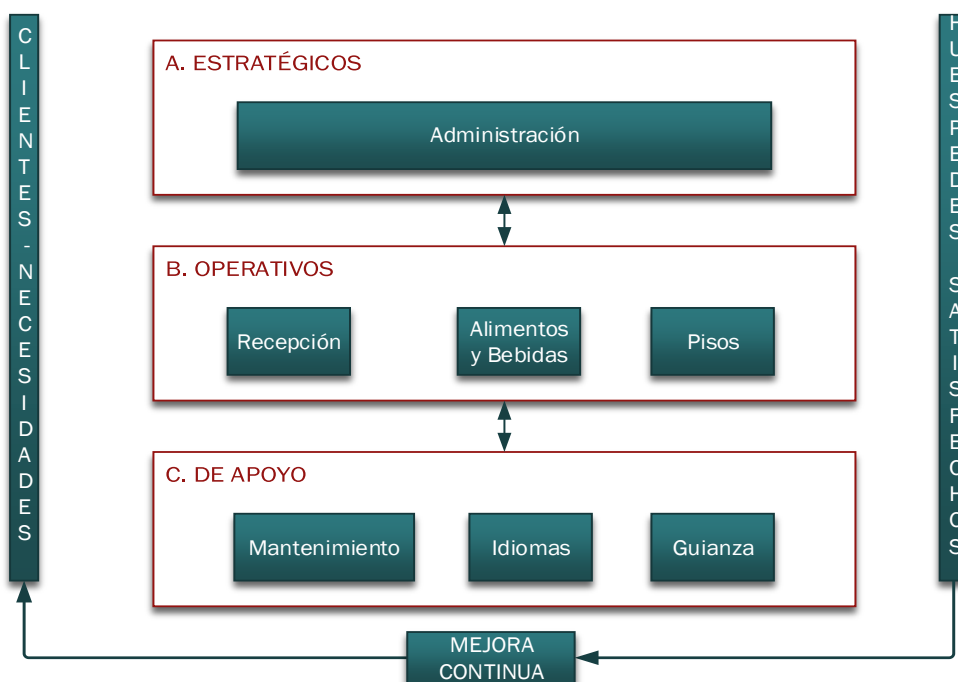


Figura 29: Identificación del mapa de procesos

5.4.1. Agrupación de procesos

Acorde al mapa establecido anteriormente se procede a la agrupación de procesos que presenta tres tipos, estos son:

- a) **Estratégicos:** hace referencia a la administración que está relacionado al proceso administrativo, direccionamiento estratégico, gerencia y calidad indispensables para la gestión efectiva de la cabaña, mismos que se especifican en la parte superior.
- b) **Operativos:** está relacionado directamente con el servicio y la consecución de la satisfacción del cliente, es decir son las actividades primordiales para el correcto manejo de la cabaña.
- c) **De apoyo:** ayudan a los procesos operativos para el adecuado funcionamiento de la cabaña, pues complementan las actividades para que se desarrollen de manera eficiente; estas son mantenimiento, guianza e idiomas.

En base a lo establecido se genera la siguiente tabla:

Tabla 24

Agrupación de procesos

	Código	Procesos
PROCESOS ESTRATÉGICOS	E.1	Administración
PROCESOS OPERATIVOS	O.1	Recepción
	O.2	Alimentos y bebidas
	O.3	Pisos
PROCESOS APOYO	DE A.1	Mantenimiento
	A.2	Idiomas
	A.3	Guianza

De acuerdo a esta agrupación se procede a la codificación e identificación de los subprocesos que son presentados en las tablas N.- 2-3 y 4, que posterior serán mostrados en el apartado de descripción.

Tabla 25

Identificación de procesos estratégicos

	Código	Procesos	Código	Subprocesos
PROCESOS ESTRATEGICOS	E.1	Administración	E 1.1	Proceso administrativo
			E 1.2	Gerencia
			E 1.3	Planeación estratégica
			E 1.4	Calidad

Tabla 26

Identificación de procesos operativos

	Código	Procesos	Código	Subprocesos
PROCESOS OPERATIVOS	O.1	Recepción	O.1.1	Reservas
			O.1.2	Check-in
			O.1.3	Check-out
	O.2	Alimentos y bebidas	O.2.1	Compra de alimentos y bebidas

CONTINÚA 

		O.2.2	Producción de alimentos y bebidas
		O.2.3	Servicio de alimentos y bebidas
	O.3	Pisos	O.3.1 Limpieza de habitaciones
			O.3.2 Limpieza de blancos

Tabla 27

Identificación de procesos apoyo



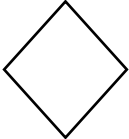
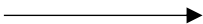

	Código	Procesos	Código	Subprocesos
PROCESOS DE APOYO	A.1	Mantenimiento	A.1.1	Mantenimiento preventivo
			A.1.2	Mantenimiento correctivo
	A.2	Idiomas	A.2.1	Capacitación
	A.3	Guianza	A.3.1	Preparación guion
			A.3.2	Preparación técnica
			A.3.3	Ejecución

5.4.2. Descripción de Procesos

Para la diagramación de procesos es indispensable describir la representación simbólica de las figuras utilizadas en los diagramas, misma que se detalla a continuación:

Tabla 28

Simbología básica para diagramar

Figura	Nombre	Descripción
	Inicio/fin	Representa una entrada y salida de un proceso.
	Actividad	Representa una actividad o un conjunto de actividades.
	Decisión	Representa una decisión. Suelen tener al menos dos flechas
	Secuencia	Representa el flujo de información.
	Documento	Representa un documento. Indica la existencia de un documento.

Fuente: (Beltrán, Carmona, Pérez, Rivas, & Tejedor, 2002)

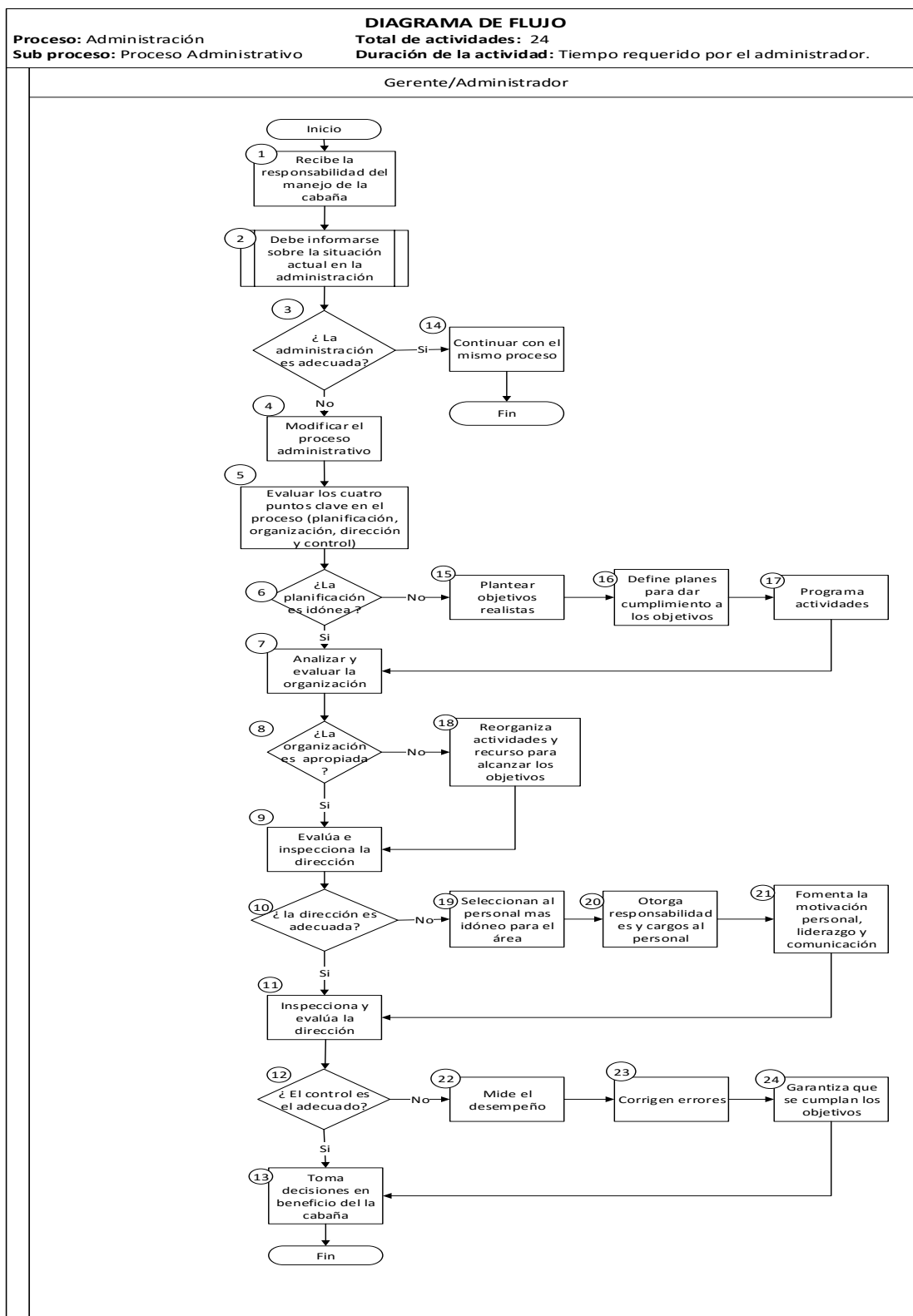
5.4.3. Diagrama de procesos

En función de la simbología para diagramar se realiza la descripción de procesos pertinentes en una mesa de trabajo para la diagramación de los flujos respectivos. Además, es importante considerar los conocimientos técnicos adquiridos.

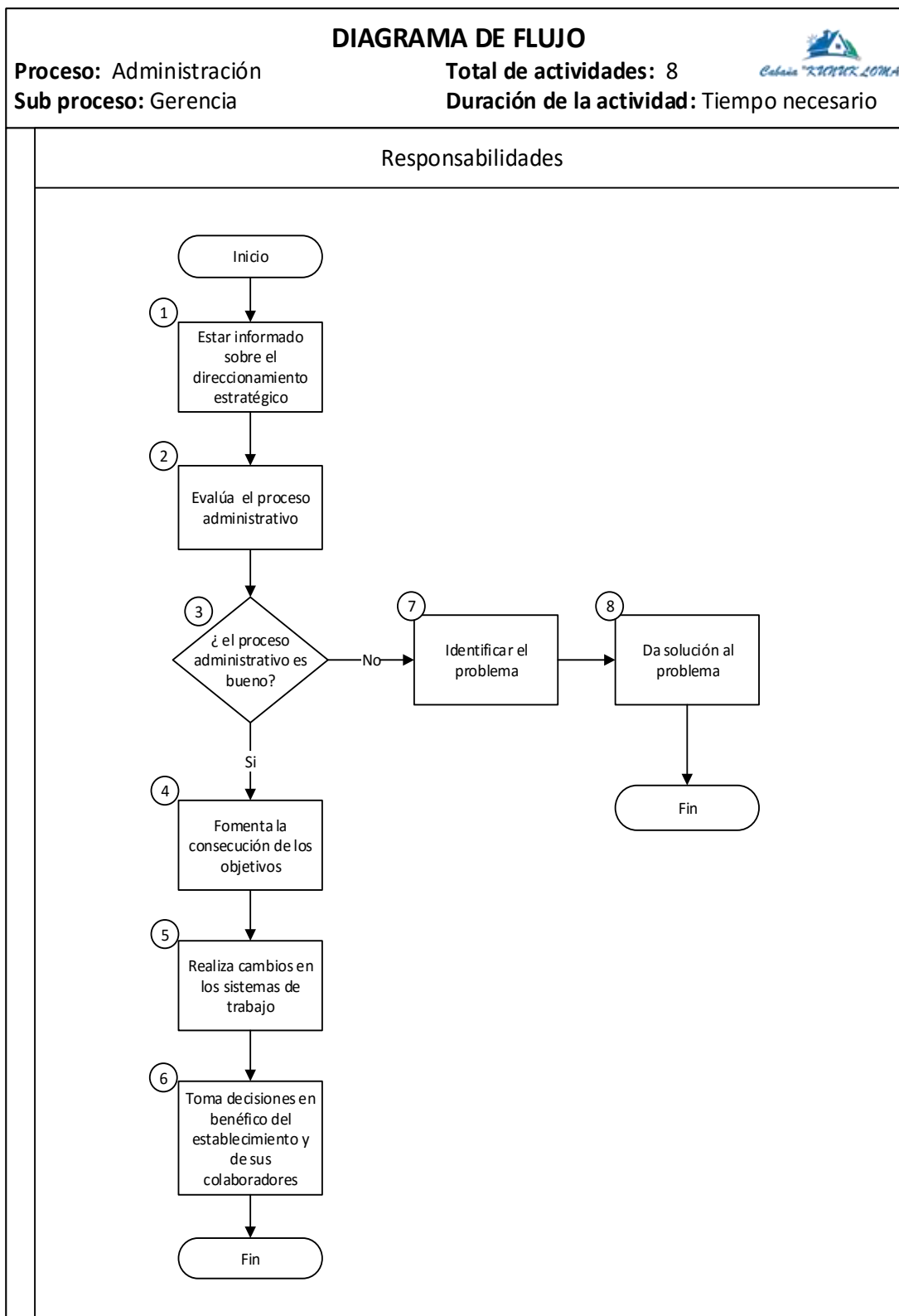
Por consiguiente, para el diseño de los mismos se utiliza el programa Visio 2010, el cual permite diagramar los flujos de acuerdo a los procesos identificados que son: Estratégicos, operativos y de apoyo que se presentan a continuación:

- a)** Procesos estratégicos: De acuerdo a las explicaciones anteriores, este proceso está compuesto por cuatro flujos donde se indica el proceso administrativo, gerencia, planeación estratégica y calidad.

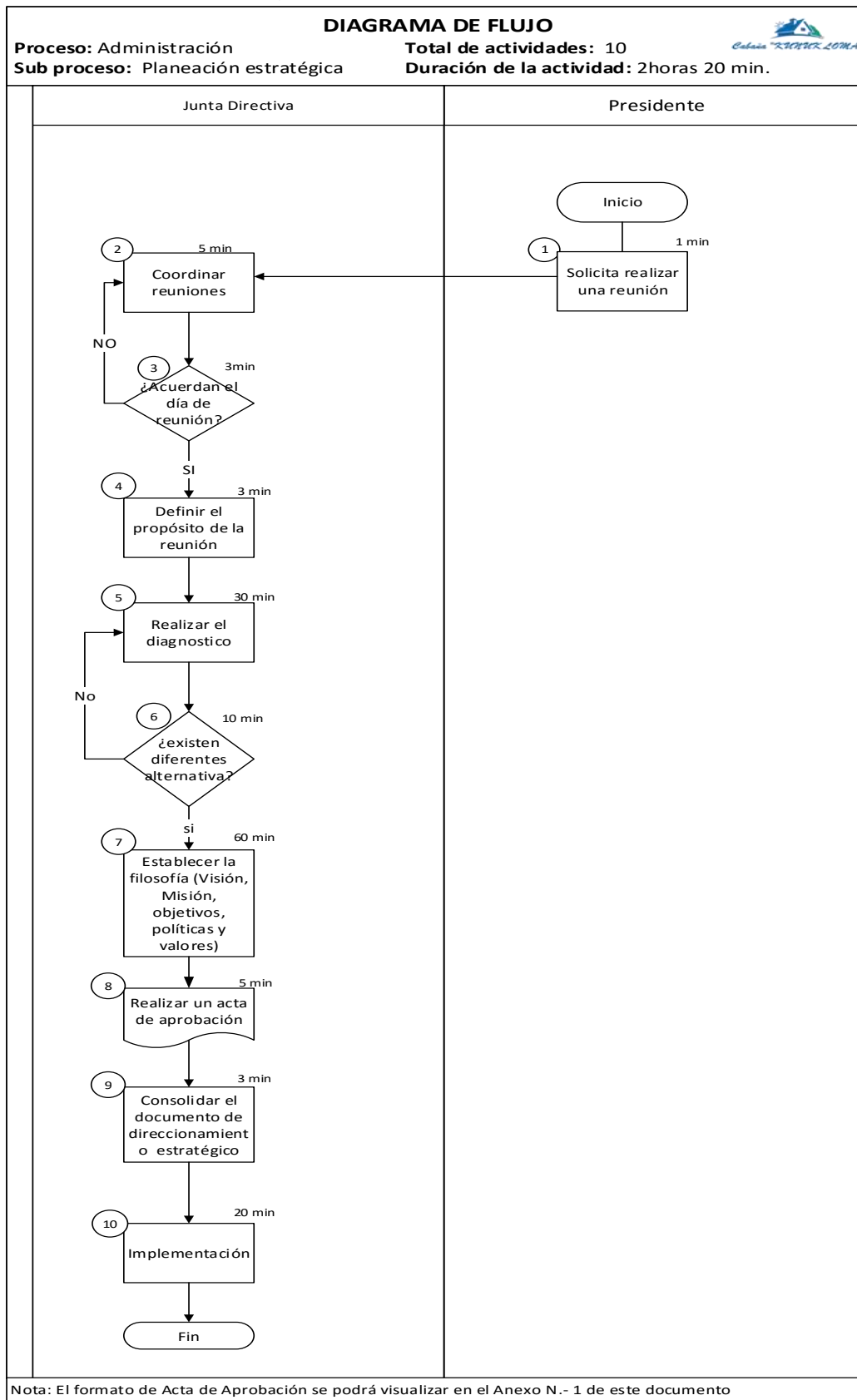
D1: Proceso administrativo



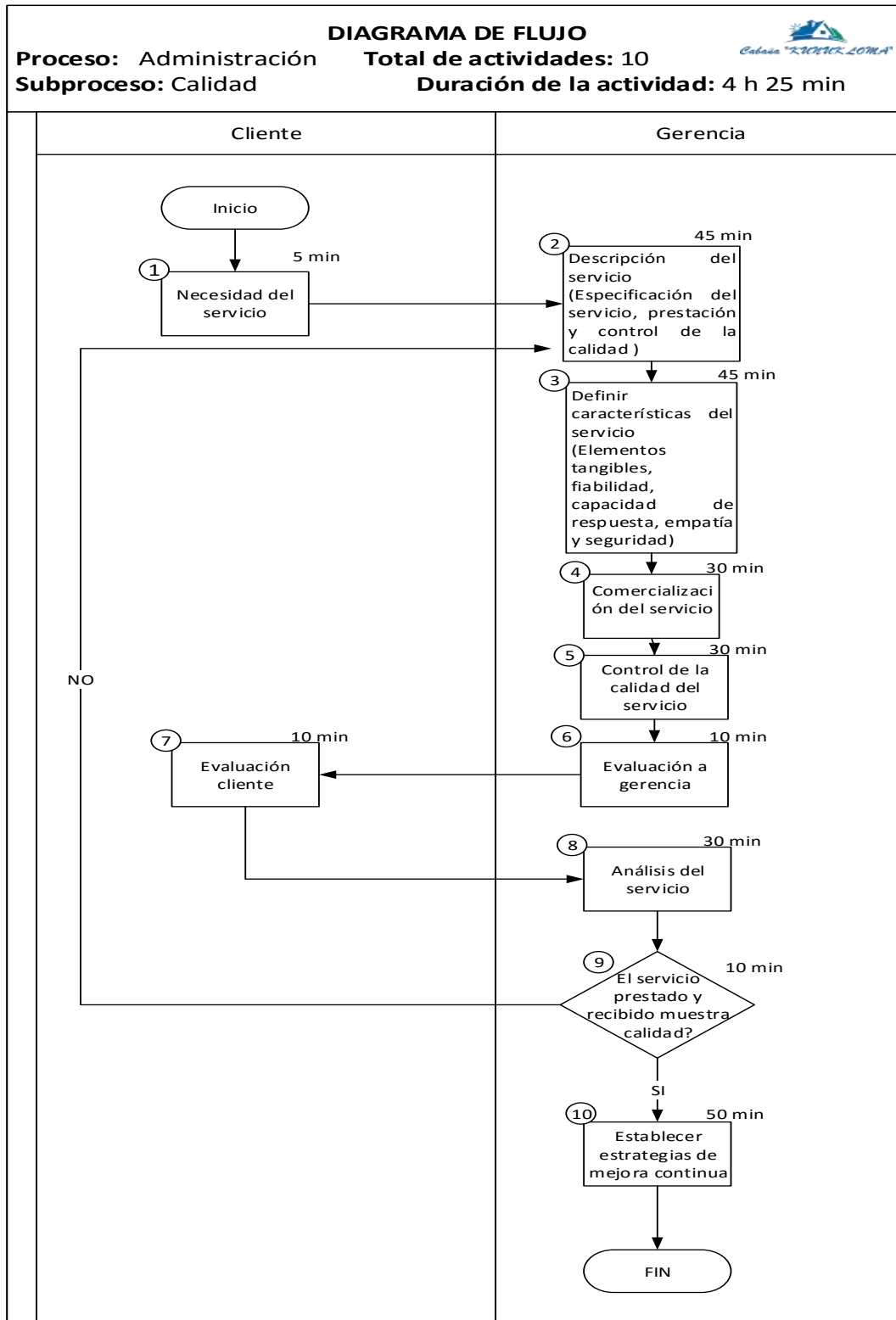
D2: Gerencia



D3: Planeación estratégica



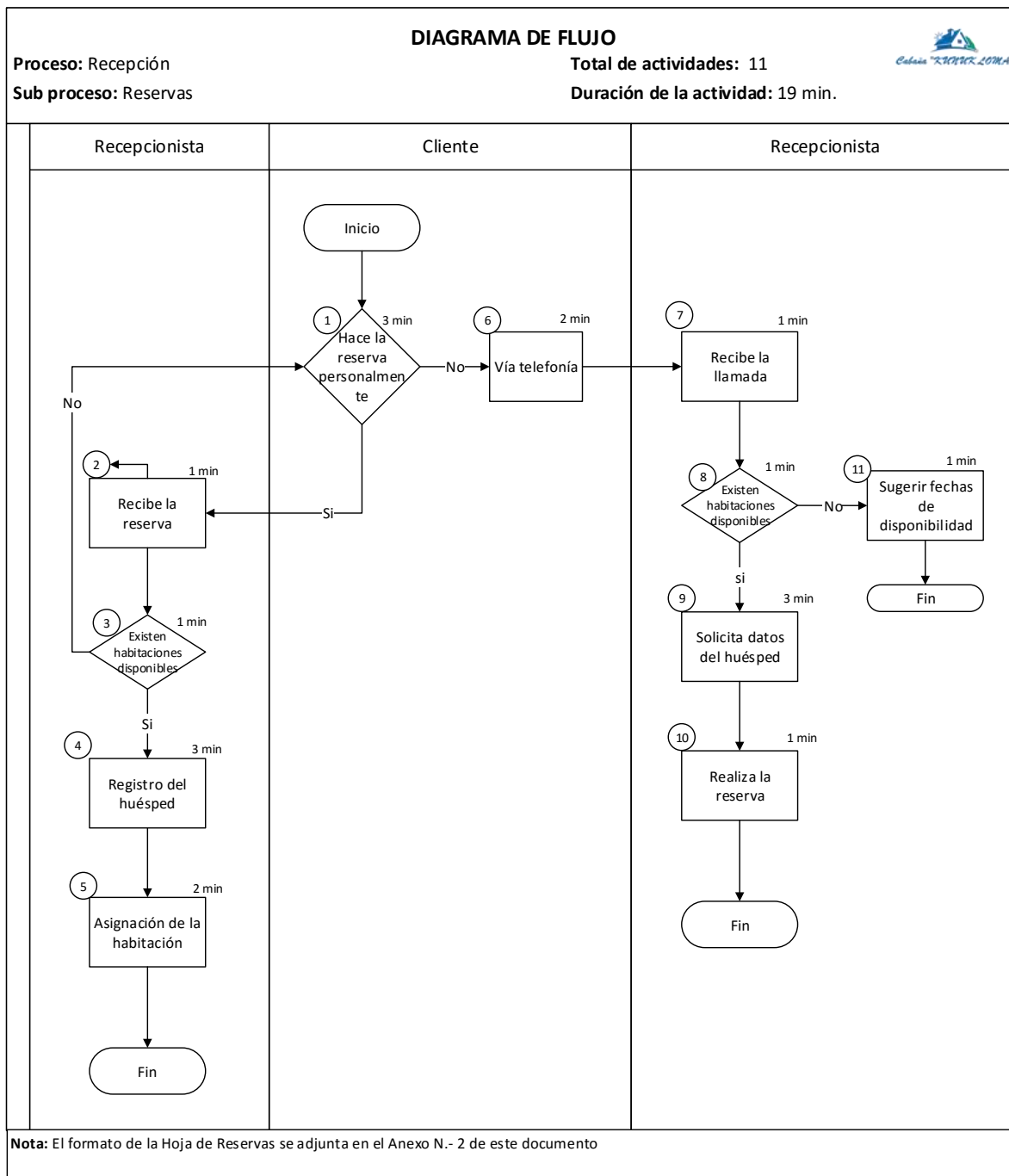
D4: Calidad



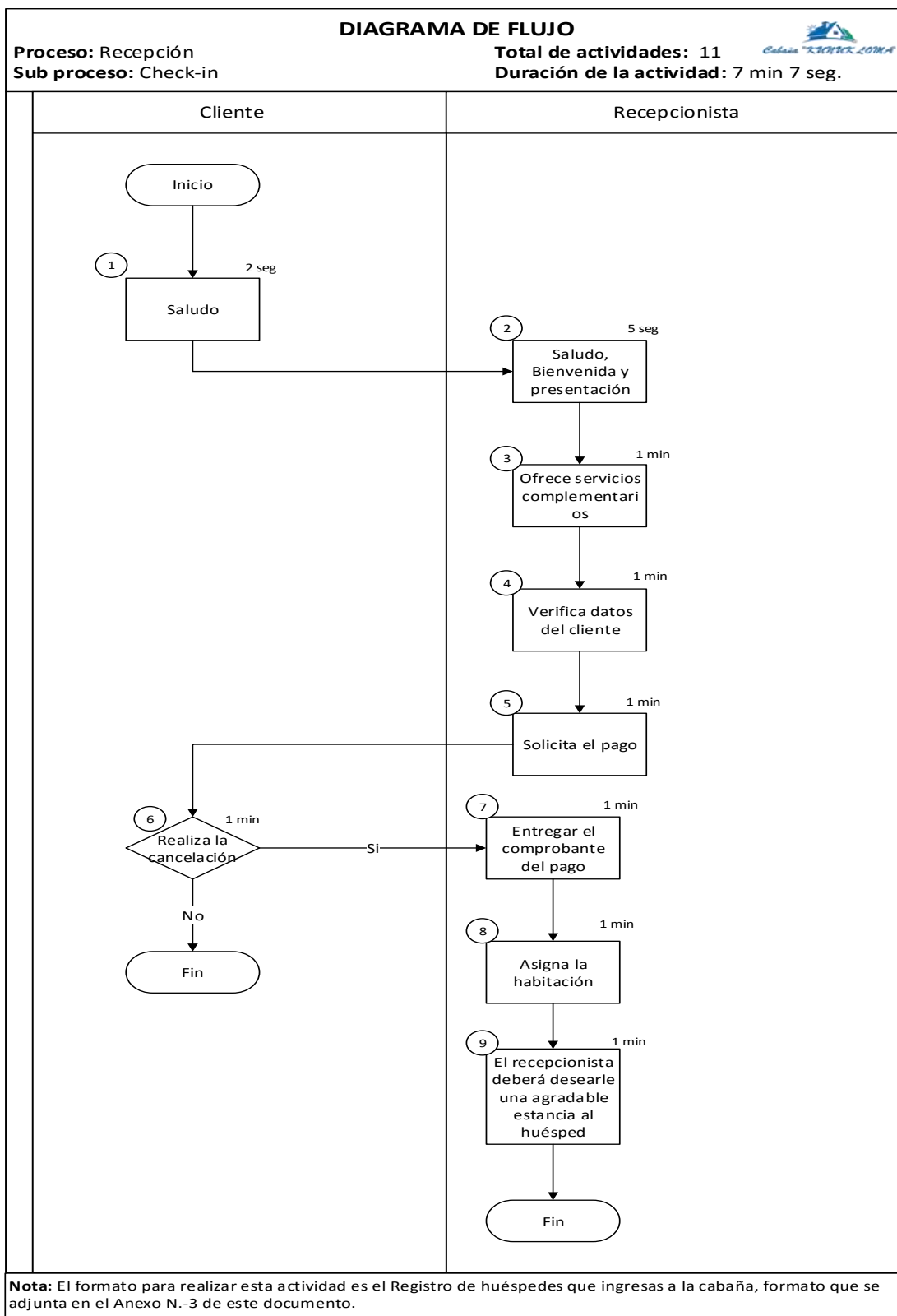
b) Procesos operativos: De la misma manera, está compuesto por tres grandes procesos como son recepción, alimentos y bebidas, pisos; de los cuales los dos primeros presentan 3 subprocesos y el tercero dos subprocesos, los cuales de indican a continuación:

RECEPCIÓN

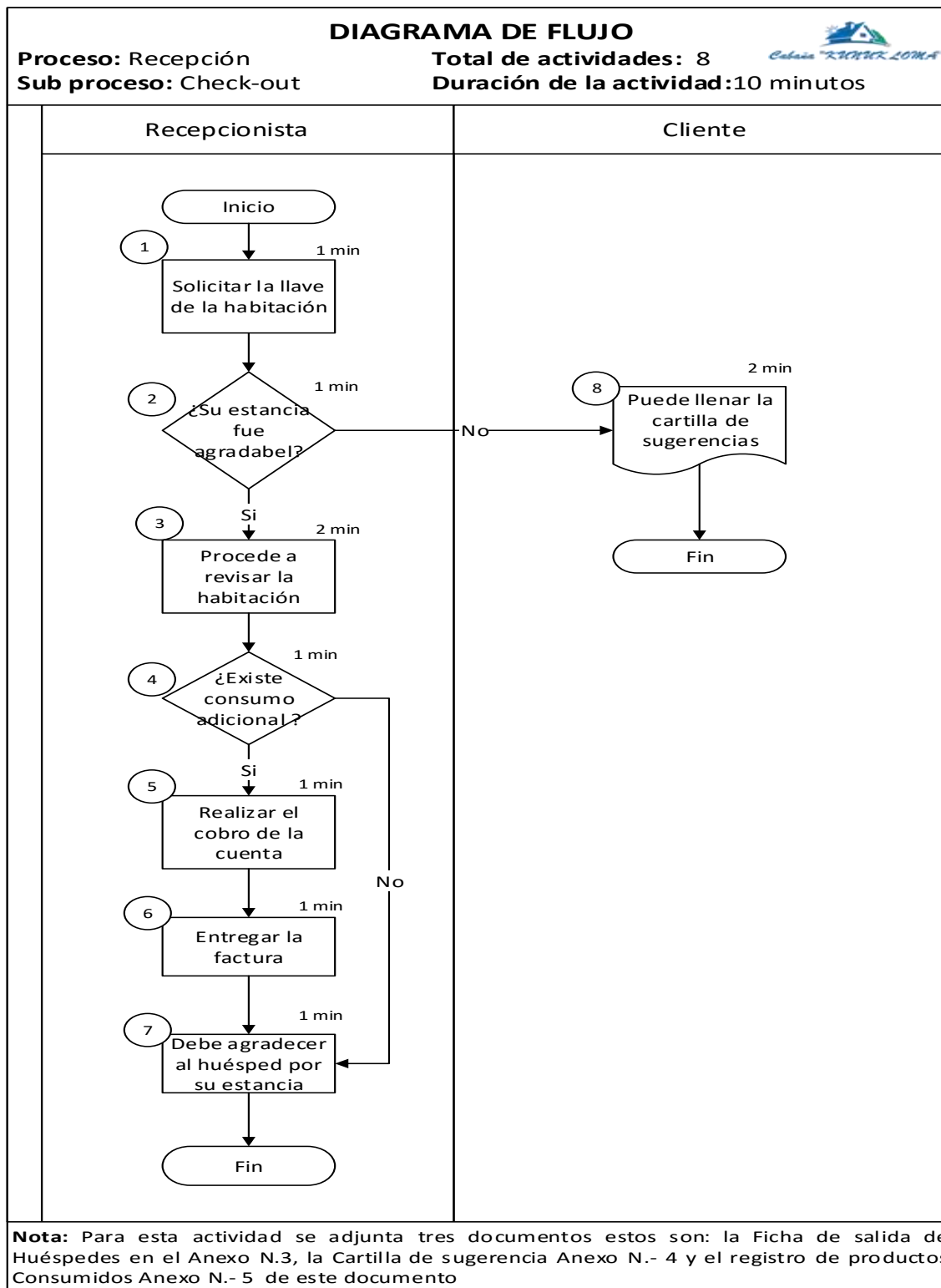
D5: Reservas



D6: Check- in

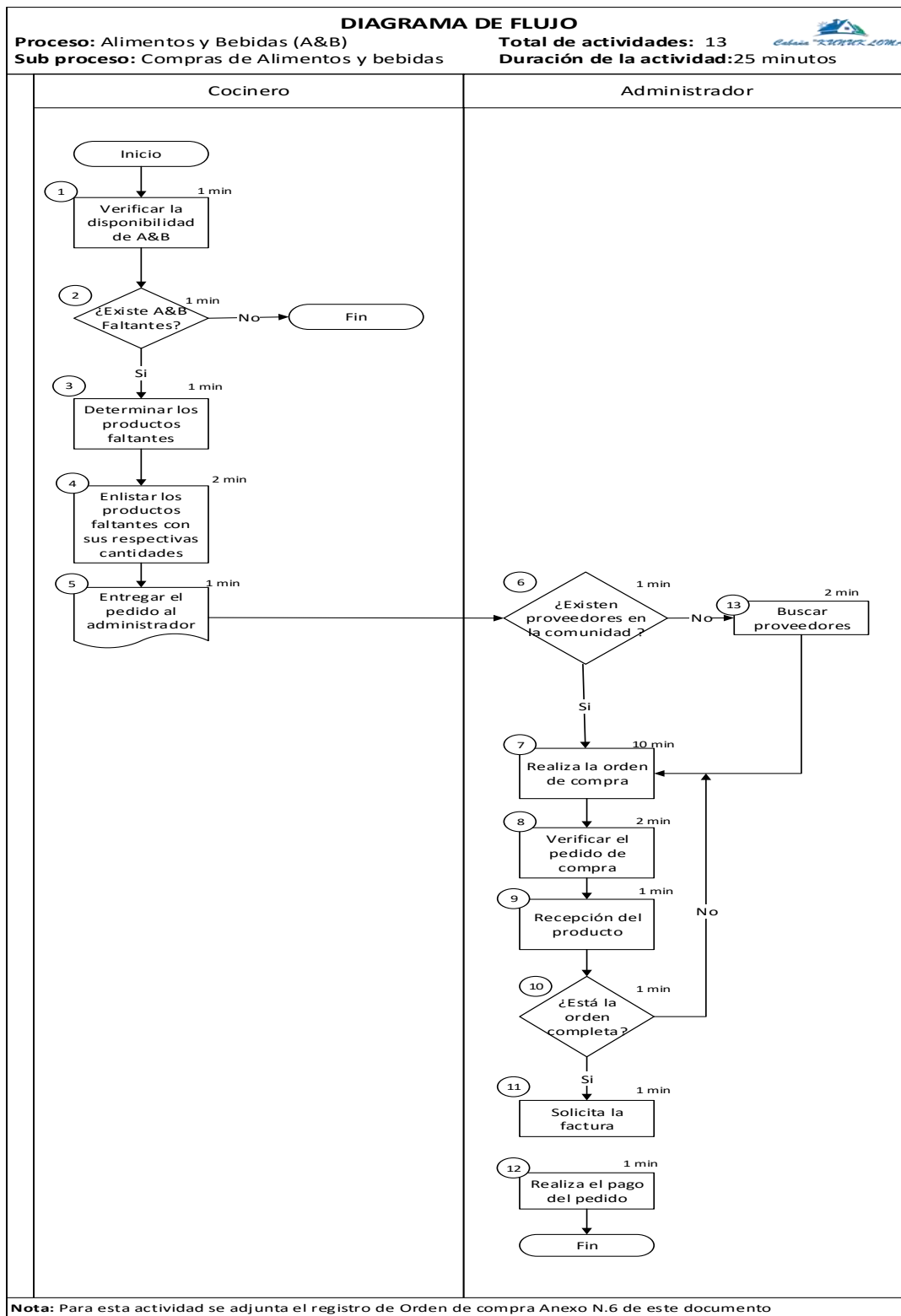


D7: Check – out

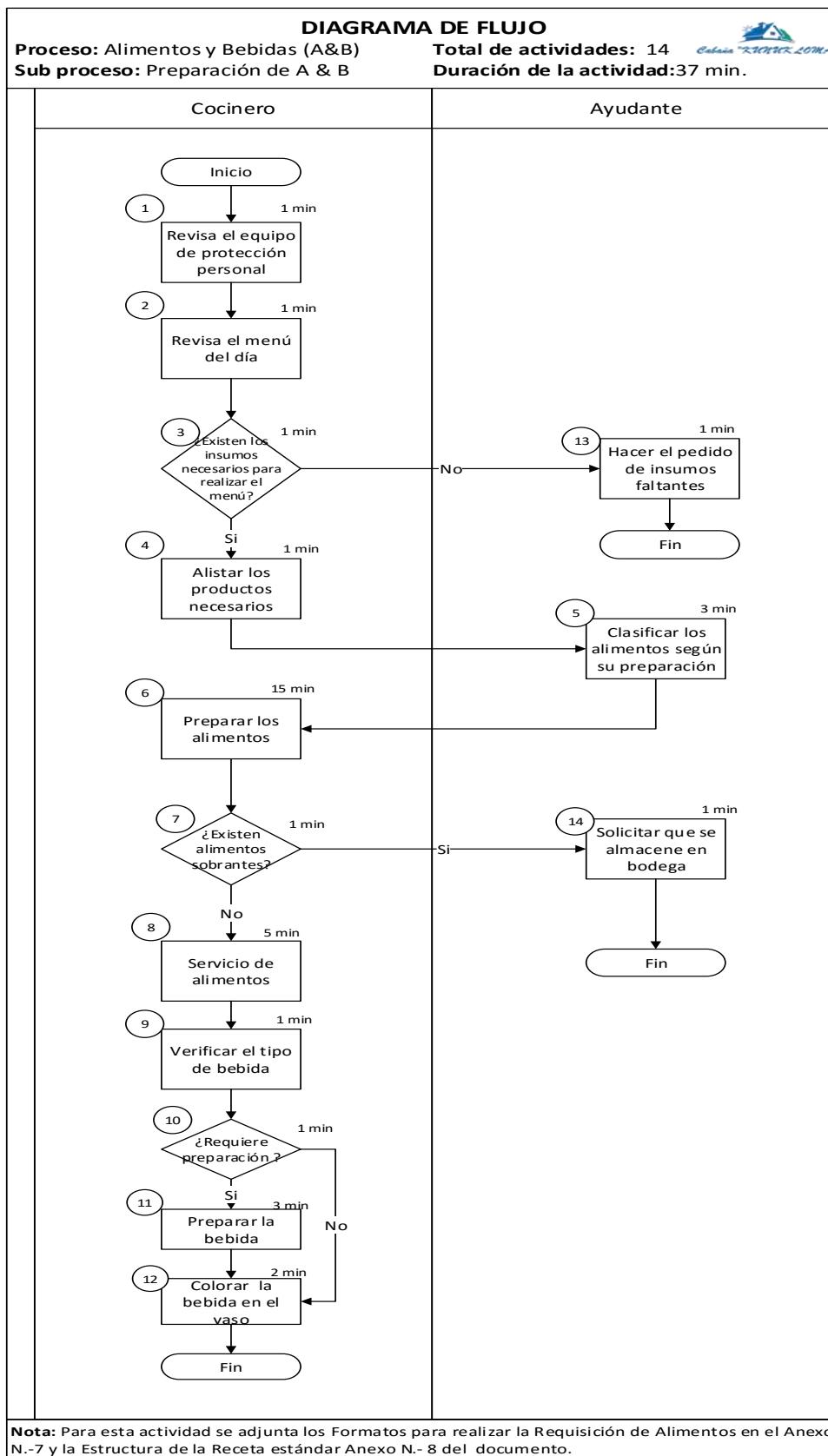


ALIMENTOS Y BEBIDAS

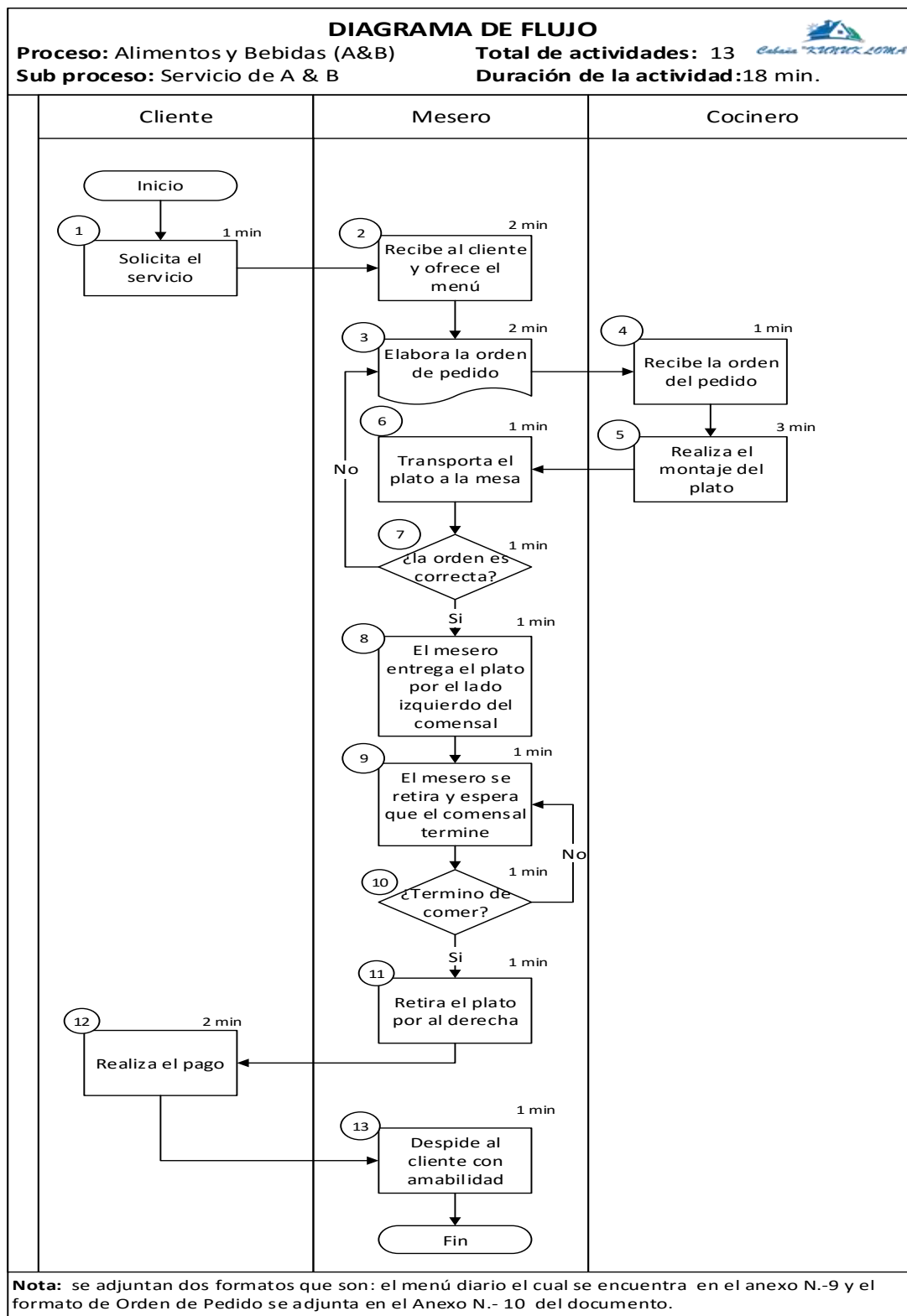
D8: Compra de Alimentos y Bebidas



D9: Preparación de Alimentos

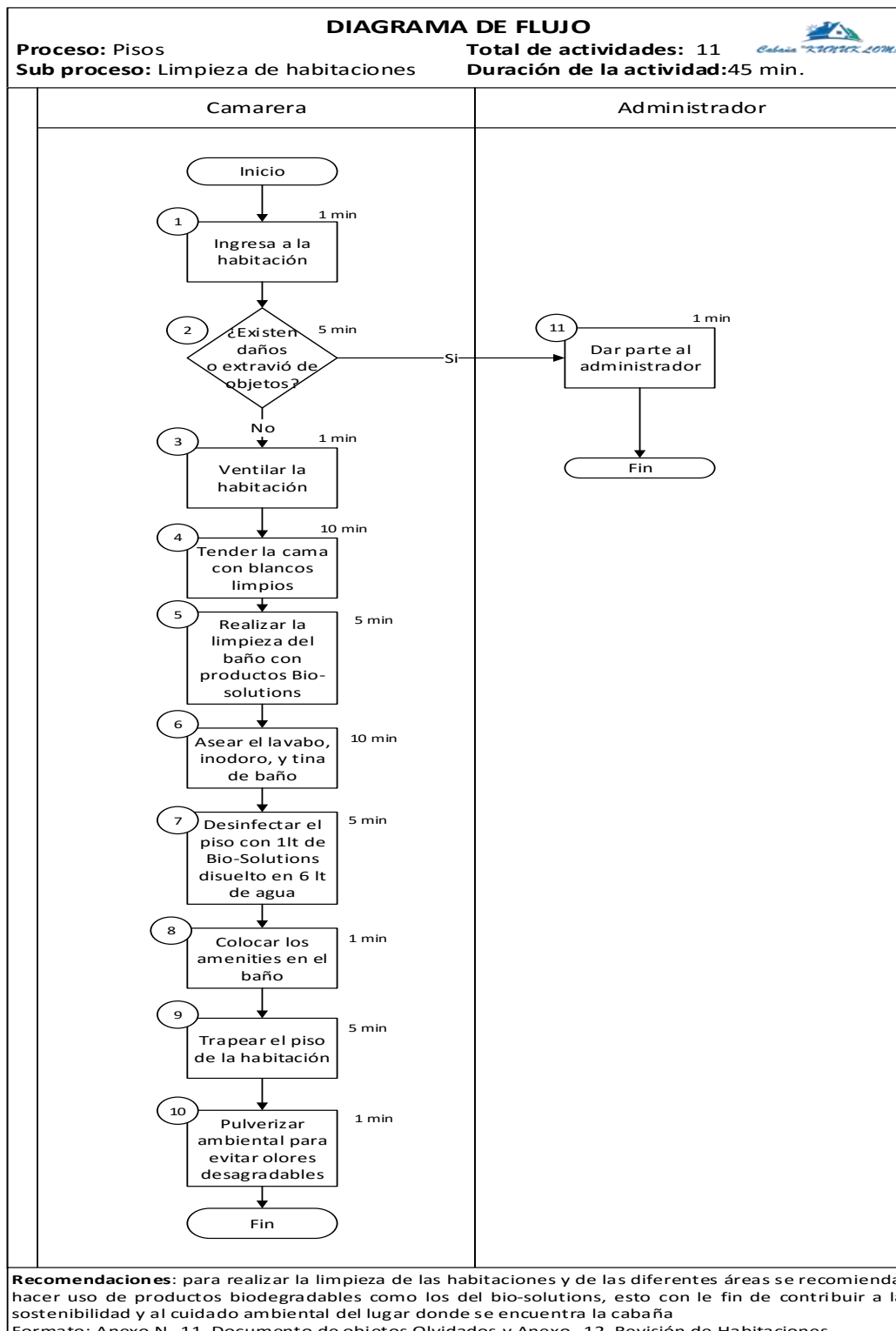


D10: Servicio de Alimentos

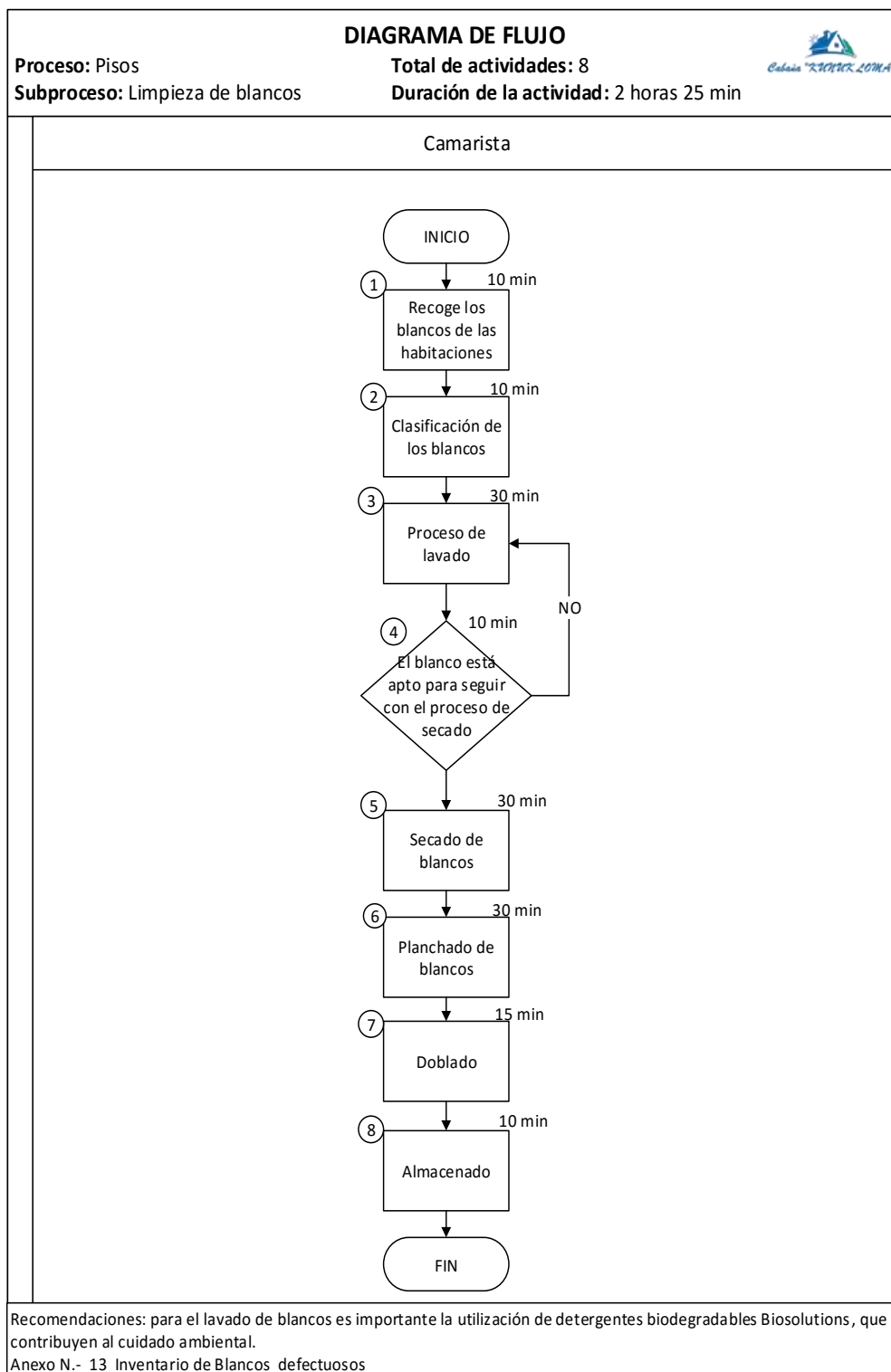


PISOS

D11: Limpieza de Habitaciones



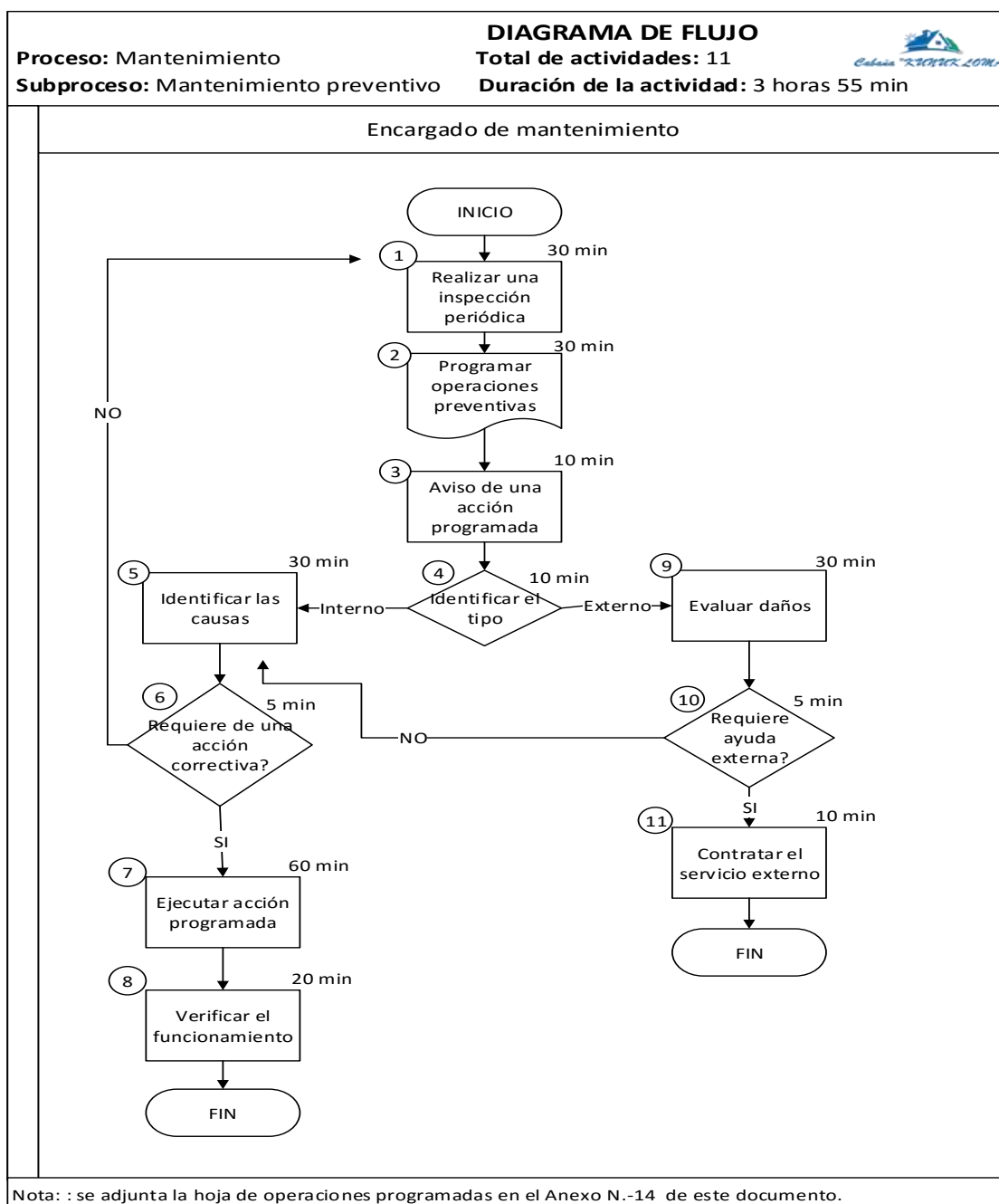
D12: Limpieza de Blancos



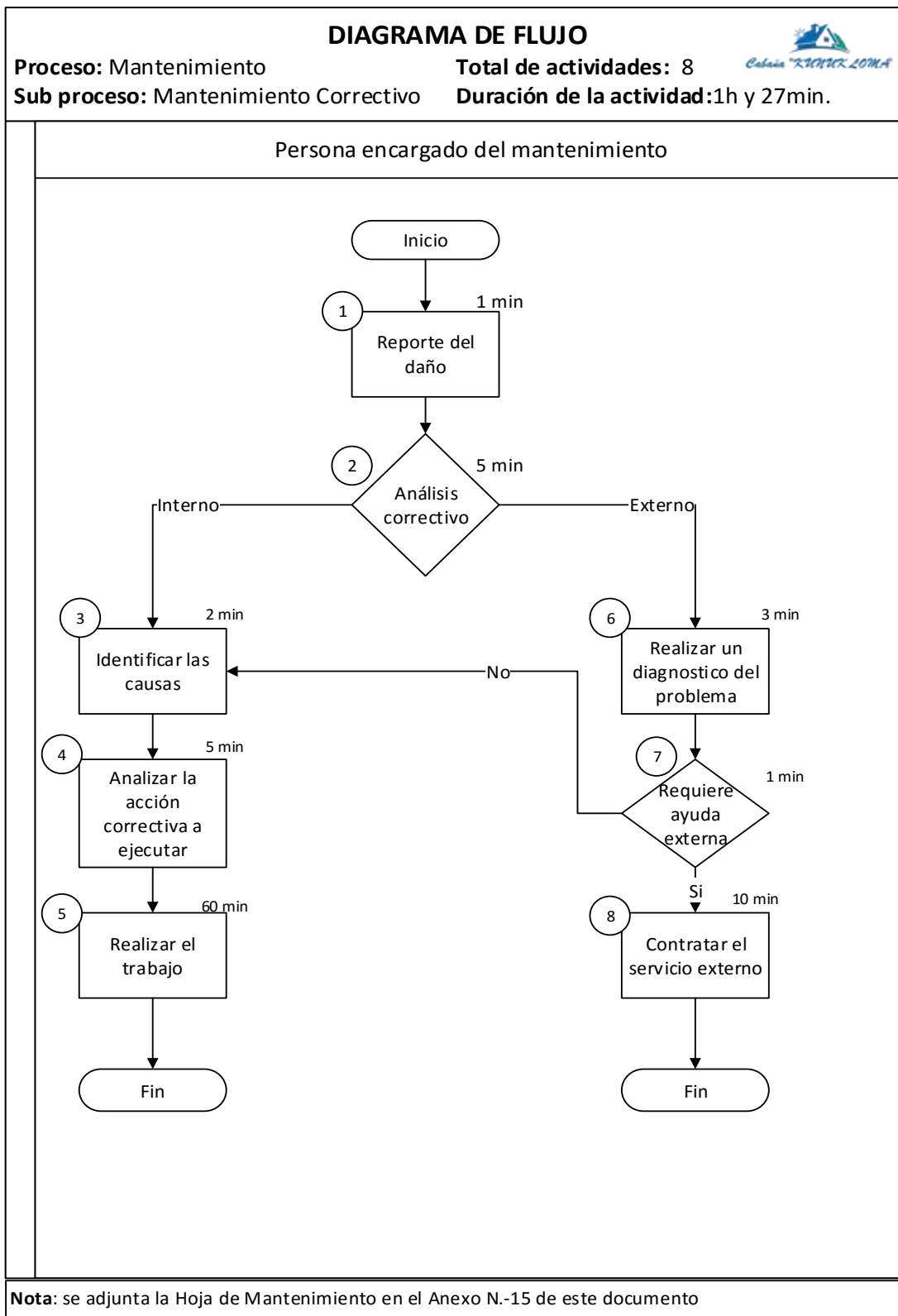
- c) Procesos de apoyo: En esta agrupación se tiene tres grandes procesos que son mantenimiento, idiomas y guianza; el primero consta de dos, el segundo de uno y el tercero tres subprocesos.

MANTENIMIENTO

D13: Mantenimiento Preventivo

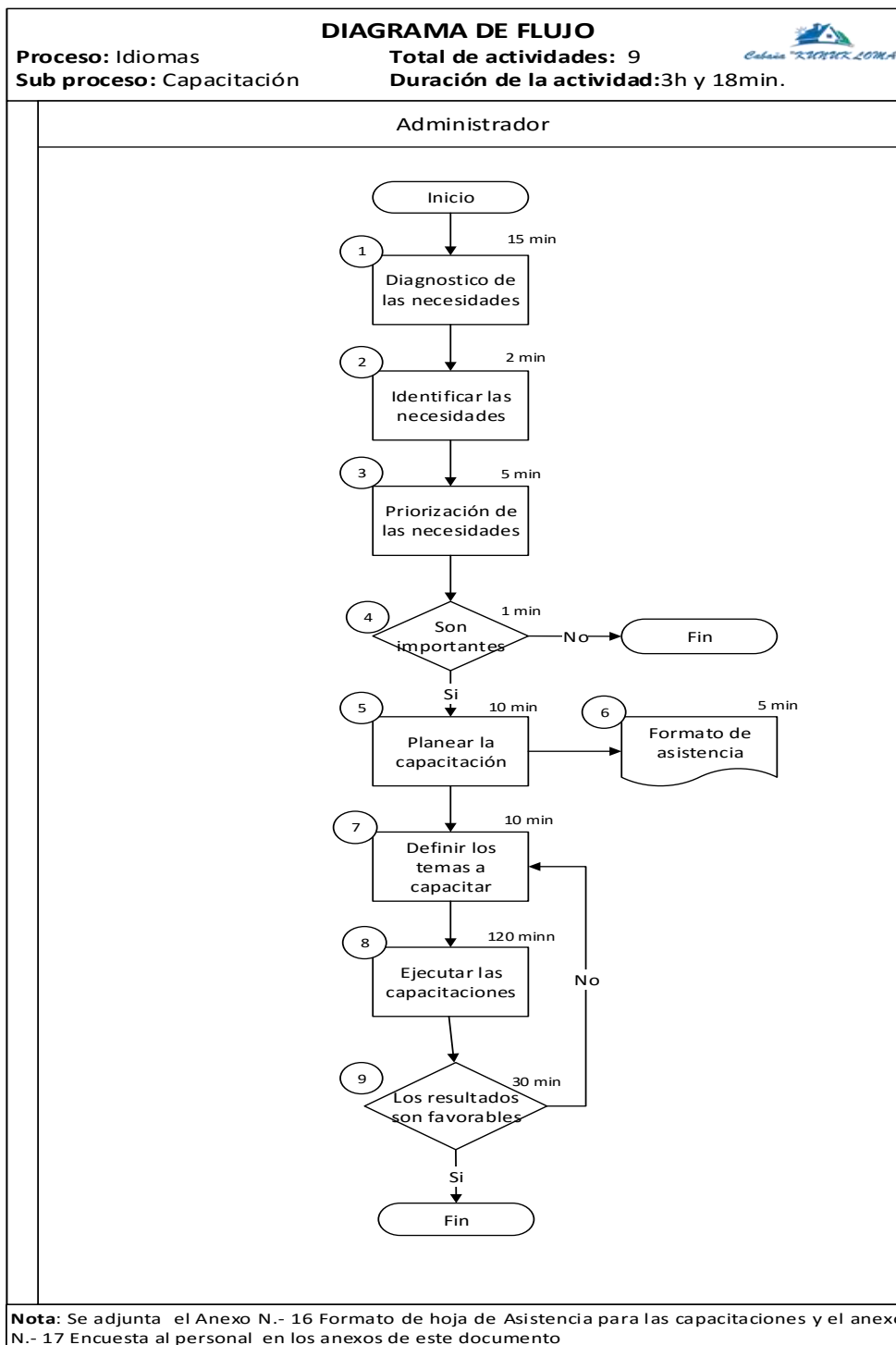


D14: Mantenimiento Correctivo



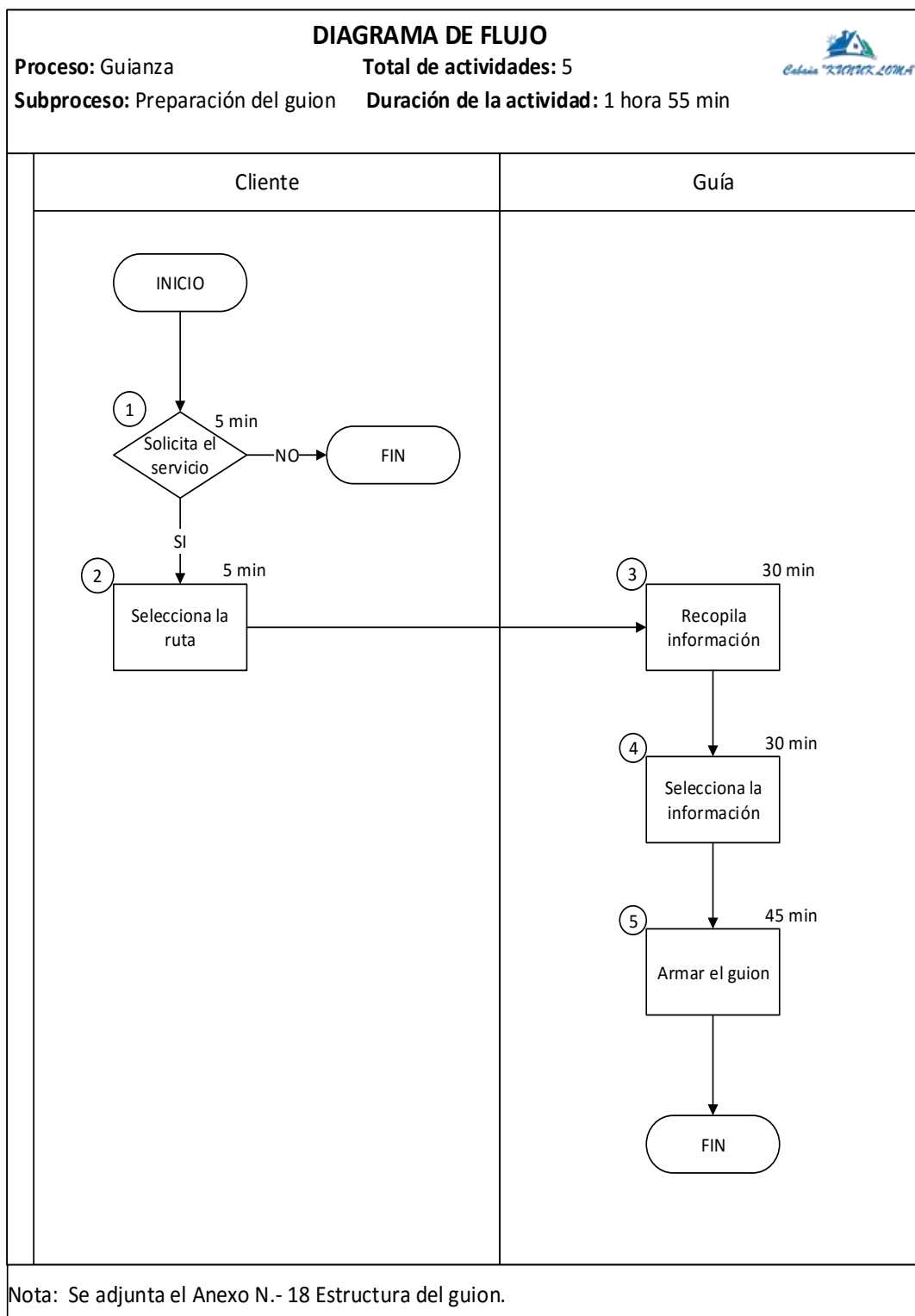
IDIOMAS

D15: Capacitación

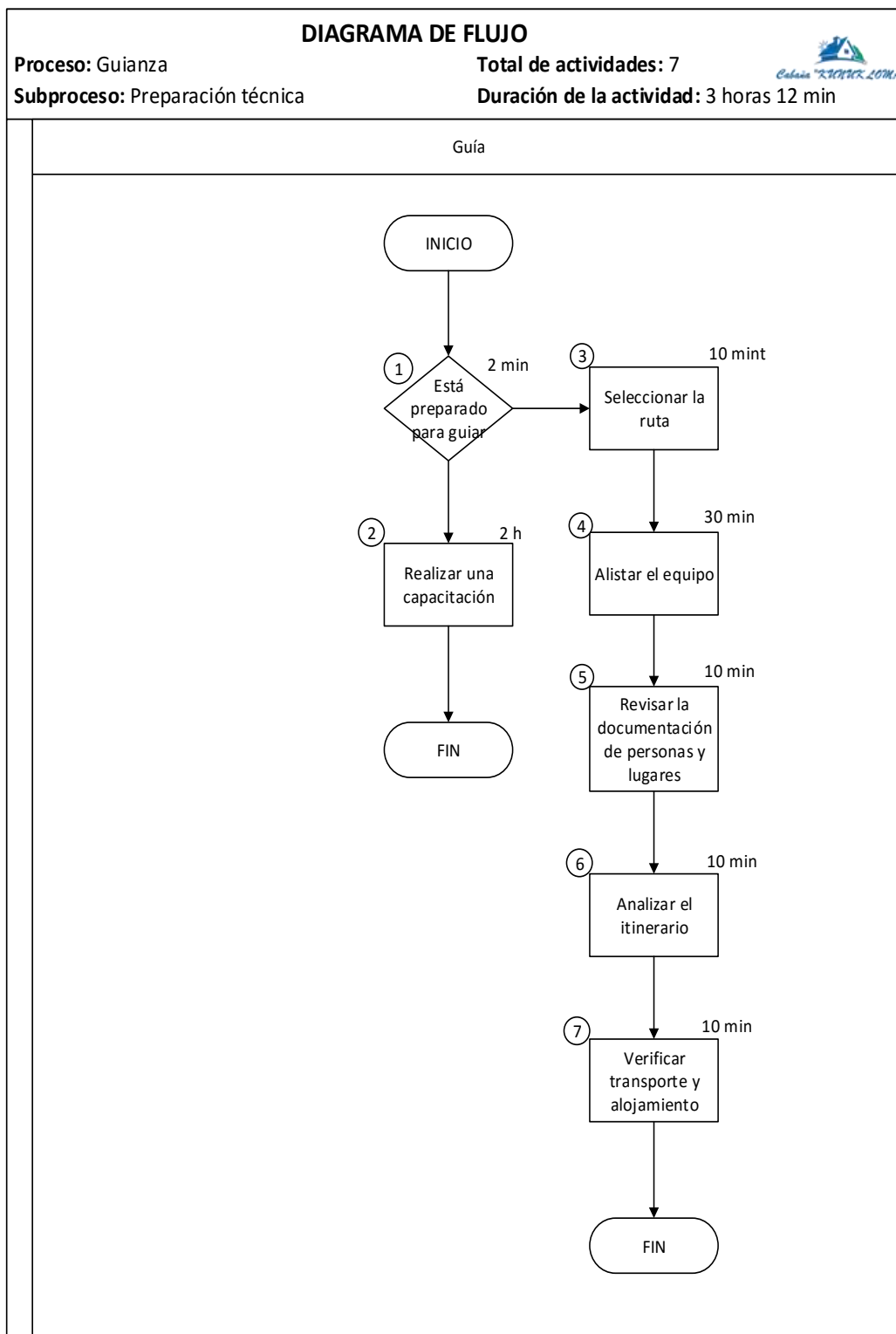


GUIANZA

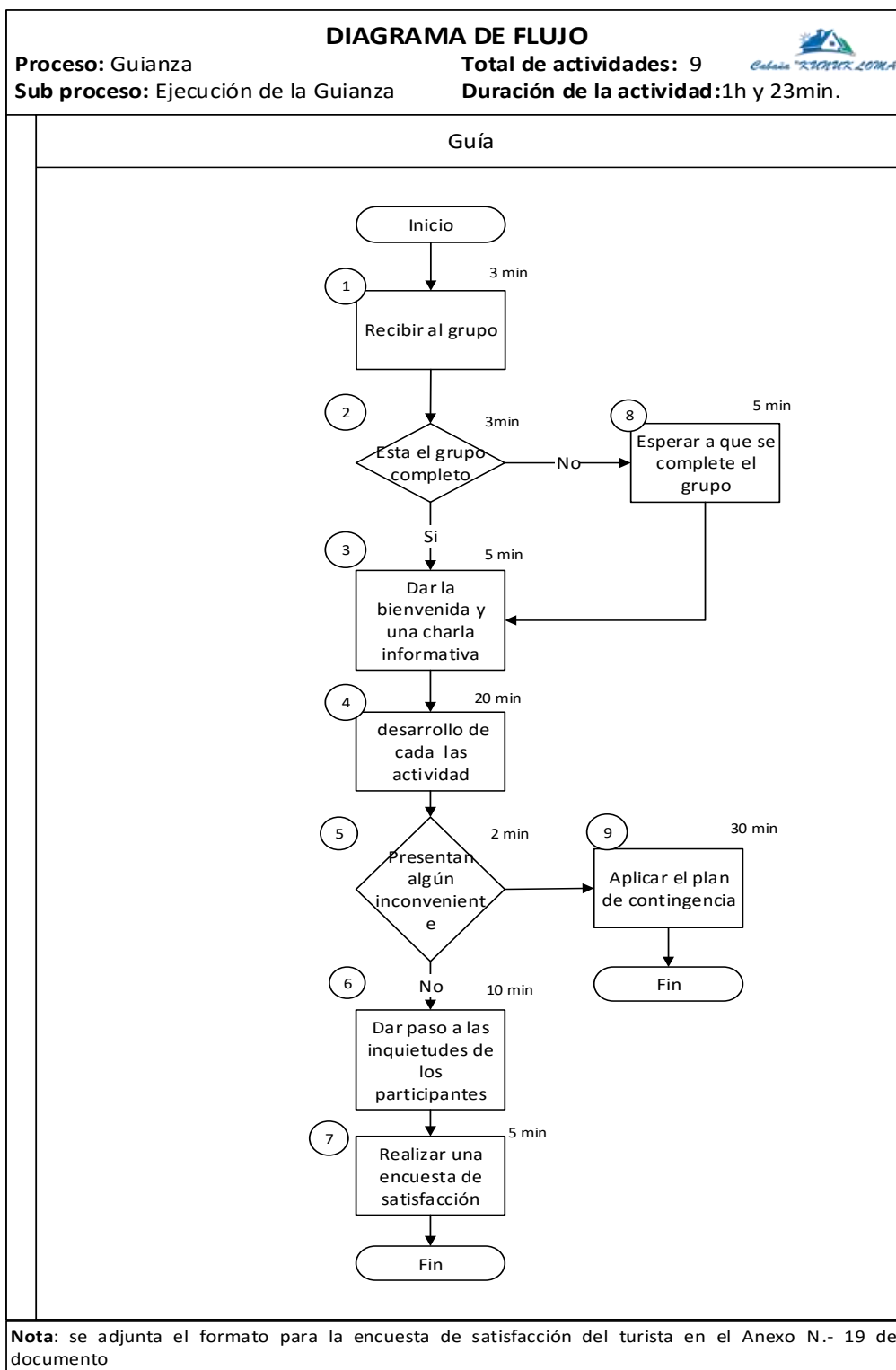
D16: Preparación del Guion



D17: Preparación Técnica



D18: Ejecución



5.5. Ficha de procesos

La ficha de procesos es un documento de apoyo utilizado para facilitar la realización de las actividades propuestas en los diagramas, misma que sirve para el control a través del ciclo PHVA (Planear, hacer, verificar y actuar).

La información que se incluye en la ficha es la siguiente:

Tabla 29

Información ficha

PLANEAR	Objetivo: es lo que se quiere lograr con el subproceso.	
	Alcance: información relevante que contiene el subproceso, hace referencia al inicio, contiene y finaliza de las actividades.	
	Involucrados: son las personas que actúan directa o indirectamente en la ejecución de las actividades como clientes y proveedores.	
HACER	Límite del subproceso: permite identificar las entradas y salidas.	
	Inspecciones: permite el control del subproceso que puede ser el transcurso o final del mismo.	Registros: son los documentos o registros que se utilizan para demostrar ciertas actividades.
VERIFICAR	Variables de control: Son los parámetros que sirven para controlar y modificar en el transcurso el subproceso.	Indicadores: Permite medir la eficacia de la realización de las actividades.
ACTUAR	Implementación de acciones: Son acciones que dan soporte a la ejecución del subproceso y mejorando eficientemente su desempeño.	

A continuación, se presentan las fichas de cada uno de los subprocesos:

Tabla 30

Ficha de proceso Administrativo

Ficha de procesos

Código:

E.1.1



Proceso: Administración		Encargado: Gerente/Administrador	
Subproceso: Proceso administrativo			
PLANEAR	Objetivo:		
	<ul style="list-style-type: none"> Gestionar las funciones, actividades y recursos económicos, material, talento humano efectivamente a través de la planeación, organización, dirección, control y evaluación. 		
	Alcance		
	<p>Inicia: Con la responsabilidad del gerente/administrador del manejo de la cabaña.</p> <p>Contiene: la planeación, organización, dirección, control y evaluación de actividades.</p> <p>Finaliza: Con la toma de decisiones en beneficio de la cabaña.</p>		
HACER	Cliente:	Proveedores:	
	Cliente Interno	Cientes Internos	
	(Moradores de la comunidad, encargados de las áreas de la cabaña).	(Gerente y junta directiva)	
VERIFICAR	Entradas:	Salidas:	
	Responsabilidades del gerente.	Decisión	
	Proceso administrativo	Gestión eficiente	
	Inspecciones:	Registros:	
	(Mensual)	Acta de reuniones	
	Inspección del proceso administrativo.	Evaluación del proceso administrativo	
	Variables de control:	Indicadores:	

CONTINÚA




Responsabilidad del **Efectividad de la administración**
 gerente/administrador = $\frac{\text{Resultados alcanzados}}{\text{Resultados planificados}}$
 Control de actividades

ACTUAR	Implementación de acciones:
	<ul style="list-style-type: none"> • Efectuar el proceso administrativo eficientemente para que las actividades sean realizadas acorde a lo planificado. • Lograr que los recursos disponibles en la cabaña obtengan su mayor productividad alcanzando resultados positivos.

Tabla 31

Ficha de procesos de gerencia


Ficha de procesos	Código: E.1.2	 <i>Cabaña "KUNUK LOMA"</i>
Proceso: Administración		Encargado: Gerente
Subproceso: Gerencia		
PLANEAR	Objetivo: Direccionar y fortalecer el proceso administrativo en el establecimiento Fomentar la práctica de los valores y políticas establecidas en la filosofía.	
	Alcance	
	Inicia: Con el gerente bien informado sobre el direccionamiento estratégico de la cabaña.	
	Contiene: Aspectos importantes a evaluar en la cabaña y sus colaboradores.	
	Finaliza: Con la toma de decisiones en beneficio de la comunidad y la cabaña.	
Cliente: Cliente Interno (Moradores de la comunidad,	Proveedores: Clientes Internos (Gerente y junta directiva)	

CONTINÚA 

	encargados de las áreas de la cabaña).	
HACER	Entradas: Gerente bien informado. Diagnóstico de la situación actual del establecimiento.	Salidas: Evaluación de control Decisión
	Inspecciones: (Semestral) Inspección del proceso administrativo Inspección sobre la práctica de las políticas y valores establecidos.	Registros: Acta de reuniones
VERIFICAR	Variables de control: Responsabilidad de los clientes internos Compromiso institucional	Indicadores: Correcta Administración
	ACTUAR	Implementación de acciones: Fomentar la práctica de políticas y valores institucionales Motivar a la comunidad para la consecución de los objetivos señalados.

Tabla 32

Fichas de procesos de direccionamiento estratégico

Ficha de procesos	Código: E.1. 3	
Proceso: Administración	Encargado: Junta Directiva	

CONTINÚA



Subproceso: Direccionamiento Estratégico


PLANEAR	Objetivo: Recopilar información pertinente para la determinación de la filosofía empresarial idónea para la cabaña. Fomentar la práctica de los valores y políticas establecidas en la filosofía.	
	Alcance Inicia: Con la solicitud de una reunión por parte del presidente. Contiene: Los puntos clave a tratar con los miembros de la comunidad. Finaliza: Con la aprobación del documento que contiene el direccionamiento estratégico ya concretado.	
	Cliente: Cliente Interno (Moradores de la comunidad)	Proveedores: Clientes Internos Clientes Externos (Estudiantes de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE-L)
HACER	Entradas: Diagnóstico de la situación actual del establecimiento.	Salidas: Acta de aprobación del direccionamiento estratégico
	Inspecciones: (Semestral) Inspección del cumplimiento de los objetivos de la cabaña. Inspección sobre la práctica de las políticas y valores establecidos.	Registros: Acta de aprobación
VERIFICAR	Variables de control: Responsabilidad de los clientes internos Compromiso institucional	Indicadores: <i>Satisfacción del cliente interno</i> $= \frac{\# \text{ Respuestas correctas}}{\text{Total de preguntas}}$

 CONTINÚA 

ACTUAR	Implementación de acciones: Fomentar la práctica de políticas y valores institucionales Motivar a la comunidad para la consecución de los objetivos señalados.
--------	---

Tabla 33

Ficha de procesos de calidad

Ficha de procesos	Código: E.1.4	 Cabaña "KUNUK LOMA"
Proceso: Administración		Encargado: Gerencia
Subproceso: Calidad		
PLANEAR	Objetivo: Brindar al cliente un servicio de calidad acogiendo a sus necesidades, mejorando sus características de modo que forme un juicio positivo sobre ellos.	
	Alcance Inicia: Con la necesidad del cliente por un servicio. Contiene: La descripción de servicios, especificaciones y evaluación de calidad. Finaliza: Con establecer estrategias de mejora continua para la calidad del servicio.	
	Cliente: Cliente externo	Proveedores: Clientes Internos
	Entradas: Identificación de la necesidad.	Salidas: Estrategias de mejora continua.
HACER	Inspecciones: (Mensual) Inspección de las características de los	
	Registros: Evaluación de cliente y gerencia	


CONTINÚA



	servicios y sus elementos.
VERIFICAR	VARIABLES DE CONTROL: Especificaciones de los elementos de la calidad del servicio. INDICADORES: <i>Eficacia</i> $= \frac{\text{Resultados alcanzados}}{\text{Resultados planificados}}$
	IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES: Implementar metas que permitan mejorar la calidad en los servicios para la mejora continua. Controlar los elementos de la calidad del servicio de modo que se pueda verificar continuamente su desempeño.
ACTUAR	

Tabla 34

Ficha de procesos de reservas

	Ficha de procesos	Código: O.1.1	
	Proceso: Recepción	Encargado: Recepcionista	
	Subproceso: Reservas		
PLANEAR	Objetivo: Entregar la información necesaria al cliente como tarifas, promociones y fechas con disponibilidad. Capacitar al recepcionista en atención al cliente. Revisar las reservas existentes		
	Alcance		
	Inicia: Con la solicitud del servicio		
	Contiene: Información sobre servicios, tarifas, ofertas y el porcentaje de pagos anticipados		
	Finaliza: Cuando el cliente confirma las reservas.		
	Cliente: Cliente Externo	Proveedores: Recepcionista	


CONTINÚA



	Agencias de viajes	Clientes internos
HACER	Entradas: Registro del cliente Llamada telefónica Pago por anticipado	Salidas: Hoja de reservas Hoja de registro del cliente con su anticipo.
	Inspecciones: (Mensual) Inspección del registro de reservas. Inspección pagos anticipados	Registros: Ficha de reservas Registro de pagos anticipados Registro ofertas y promociones
	Variables de control: Satisfacción del cliente Atención al cliente Marketing promocional	Indicadores: <i>Número de reservaciones canceladas</i> = $\frac{\# \text{Reservas confirmadas}}{\text{Total reservas}}$
ACTUAR	Implementación de acciones: Constante capacitación en atención al cliente Incentivar a los miembros a la buena práctica de turismo comunitario	

Tabla 35

Ficha de procesos de Check-in

	Ficha de procesos	Código: O.1.2	
	Proceso: Recepción	Encargado: Recepcionista	
	Subproceso: Check- in		
PLANEAR	Objetivo: Proporcionar la información necesaria al cliente para mejorar su estadía. Capacitar al recepcionista en atención al cliente. Evitar confrontaciones con los clientes		

CONTINÚA



Alcance

Inicia: Con la llegada del huésped a la cabaña

Contiene: Información sobre servicios, tarifas y horarios

Finaliza: Con la asignación del cliente en la habitación.

	Cliente: Cliente Externo Reservas	Proveedores: Recepcionista Clientes internos La cabaña
	Entradas: Registro del cliente	Salidas: Solicitud de los servicios
HACER	Inspecciones:(mensual) Inspección del libro de registro de huéspedes Inspección sobre amenities consumidos Inspección sobre atención al cliente	Registros: Registro de ingreso de huéspedes. Registro de productos consumidos.
VERIFICAR	Variables de control: Satisfacción de cliente Atención al cliente	Indicadores: Encuesta de satisfacción del cliente $= \frac{\# \text{ Número de respuestas correctas}}{\text{Total de preguntas}}$
ACTUAR	Implementación de acciones: Constante capacitación en atención al cliente Fomentar el trabajo en equipo en la cabaña.	

Tabla 36

Ficha de proceso de check-out

Ficha de procesos

Código: O.1.3



Proceso: Recepción

Encargado: Recepcionista

Subproceso: Check- out

CONTINÚA 

PLANEAR	Objetivo: Informar al cliente sobre el proceso de salida Capacitar al recepcionista en atención al cliente.	
	Alcance Inicia: Con la salida del cliente de la habitación Contiene: Información sobre consumos adicionales, la satisfacción y recomendaciones de mejora. Finaliza: Con el cobro del consumo extra y la salida de cliente de la cabaña.	
	Cliente: Cliente Externo	Proveedor: Recepcionista Cliente externo
HACER	Entradas: Pago del consumo extra del cliente Recomendaciones de mejora del cliente	Salidas: Solicitud de los servicios extras Estado de cuenta Factura
	Inspecciones:(mensual) Inspección del registro de salida de huéspedes Inspección sobre las habitaciones Inspección sobre satisfacción de los clientes	Registros: Registro de salida de huéspedes. Registro de productos consumidos. Registro de facturación
	Variables de control: Satisfacción de cliente Atención al cliente	Indicadores: Encuesta de satisfacción del cliente $= \frac{\# \text{Número de respuestas correctas}}{\text{Total de preguntas}}$ Porcentaje de organización $= \frac{\text{Número de quejas diarias}}{\text{Total hospedados diarios}}$
VERIFICAR		

CONTINÚA



ACTUAR	Implementación de acciones:
	Capacitación contabilidad básica
	Poseer iniciativa para solucionar posibles problemas Fomentar el trabajo en equipo en la cabaña.

Tabla 37

Ficha de procesos de compra de alimentos y bebidas

Ficha de procesos

Código:

O.2.1



Proceso: Alimentos y Bebidas **Encargado:** Administrador

Subproceso: Compra de alimentos y bebidas

PLANEAR	Objetivo:	<p>Contar con los alimentos necesarios para la preparación de los menús.</p> <p>Evitar retrasos en el menú por falta de alimentos</p> <p>Brindar apoyo al cocinero cuando sea necesario</p>	
	Alcance	<p>Inicia: Con la identificación de productos faltantes en la cocina.</p> <p>Contiene: Información sobre los alimentos, bebidas y las cantidades necesarios de cada uno</p> <p>Finaliza: Con la compra de los alimentos solicitados</p>	
	Cliente:	Proveedor:	
	Cocinero	Proveedor interno	
Administrador	Proveedor externo		
HACER	Entradas:	Salidas:	
	Alimentos comprados	Orden de compra	
	Factura	Recurso económico	
	Inspecciones:	Registros:	
(Mensual)	Registro de orden de compras		
	Registro de facturas		

CONTINÚA



	Inspección del consumo de alimentos	
VERIFICAR	Variables de control:	Indicadores:
	Control de alimentos en mal estado almacenados Control de bebidas caducadas	Poseer un inventario de alimentos y bebidas
ACTUAR	Implementación de acciones:	
	Capacitación del chef en manipulación de alimentos y optimización de productos. Impulsar la iniciativa para solucionar posibles problemas en la cocina.	
	Fomentar el trabajo en equipo en la cabaña.	

Tabla 38

Ficha de proceso de preparación de alimentos

Ficha de procesos

Código: O.2.2

**Proceso:** Alimentos y Bebidas**Encargado:** Cocinero**Subproceso:** Preparación de alimentos y bebidas**Objetivo:**

Elaborar los alimentos de una manera correcta para garantizar la satisfacción del cliente.

Asegurar la calidad en la producción de los alimentos.

PLANEAR

Alcance**Inicia:** Con la elaboración del menú**Contiene:** Información sobre la manipulación de alimentos y equipo de protección personal.**Finaliza:** Con los alimentos preparados listos para servir**Cliente:**

Cliente externo

Proveedor:

Cocinero

CONTINÚA



HACER	Entradas: Orden de pedido	Salidas: El pedido solicitado
	Inspecciones: (Mensual) Inspección de la orden de pedido Inspección de salubridad	Registros: Registro de orden de pedidos Recetario de alimentos
VERIFICAR	Variables de control: Control de calidad de los alimentos que se sirven	Indicadores: Número de menús vendidos Tiempo de preparación de los alimentos
ACTUAR	Implementación de acciones: Capacitación del chef en manipulación de alimentos y optimización de productos. Fomentar la creatividad en el montaje de platos a los encargados de cocina.	

Tabla 39

Ficha de procesos de servicios de alimentos y bebidas

Ficha de procesos

Código: O.2.3



Proceso: Alimentos y Bebidas **Encargado:** Mesero

Subproceso: Servicio de alimentos y bebidas

PLANEAR	Objetivo: Brindar un servicio de calidad al cliente Asegurar la satisfacción del cliente.
	Alcance Inicia: Con la solicitud del pedido Contiene: Información sobre el menú del día y las diferentes opciones de bebida.


CONTINÚA



	Finaliza: Cuando el cliente obtiene su orden.	
	Cliente: Cliente externo	Proveedor: Cocinero Mesero
HACER	Entradas: Orden de pedido Pago del cliente	Salidas: El pedido solicitado Cliente satisfecho Factura
	Inspecciones:(mensual) Inspección sobre atención al cliente	Registros: Comprobante de pago
VERIFICAR	Variables de control: Eficiencia en la realización del pedido.	Indicadores: Número de menús vendidos <i>Nivel de clientes satisfechos</i> $= \frac{\# \text{ de pedidos devueltos}}{\text{Total de pedidos entregados}}$
	ACTUAR	Implementación de acciones: Capacitación técnica del mesero Fomentar el trabajo en equipo en la cabaña.

Tabla 40

Ficha de procesos Limpieza de habitaciones

	Ficha de procesos	Código: O.3.1	
	Proceso: Pisos	Encargado: Camarista	
	Subproceso: Limpieza de habitaciones		
PLANEAR	Objetivo: Garantizar la limpieza correcta y funcionalidad de las habitaciones, manteniendo su ambientación.		
	Alcance:		
	Inicia: Con el ingreso de la camarista a la habitación.		

CONTINÚA



	<p>Contiene: Aseo y desinfección de habitación y baño, tender la cama y colocar amenities.</p> <p>Finaliza: Pulverizar la habitación</p>		
	<table border="1"> <tr> <td>Cliente: Cliente interno</td> <td>Proveedores: Cliente externo</td> </tr> </table>	Cliente: Cliente interno	Proveedores: Cliente externo
Cliente: Cliente interno	Proveedores: Cliente externo		
	<table border="1"> <tr> <td>Entradas: Habitación desaseada</td> <td>Salidas: Habitación pulverizada, organizada, conservando su ambientación.</td> </tr> </table>	Entradas: Habitación desaseada	Salidas: Habitación pulverizada, organizada, conservando su ambientación.
Entradas: Habitación desaseada	Salidas: Habitación pulverizada, organizada, conservando su ambientación.		
HACER	<table border="1"> <tr> <td>Inspecciones: Inspección de daños o extravíos de objetos. Inspección del estado de enseres. Inspección de la funcionalidad de la habitación.</td> <td>Registros: Documento de objetos olvidados y de daños. Documento de revisión de las habitaciones.</td> </tr> </table>	Inspecciones: Inspección de daños o extravíos de objetos. Inspección del estado de enseres. Inspección de la funcionalidad de la habitación.	Registros: Documento de objetos olvidados y de daños. Documento de revisión de las habitaciones.
Inspecciones: Inspección de daños o extravíos de objetos. Inspección del estado de enseres. Inspección de la funcionalidad de la habitación.	Registros: Documento de objetos olvidados y de daños. Documento de revisión de las habitaciones.		
VERIFICAR	<table border="1"> <tr> <td>Variables de control: Revisión periódica</td> <td>Indicadores: <i>Tiempo de limpieza</i> $= \frac{\text{Total de minutos empleados}}{\text{Número de camaristas}}$</td> </tr> </table>	Variables de control: Revisión periódica	Indicadores: <i>Tiempo de limpieza</i> $= \frac{\text{Total de minutos empleados}}{\text{Número de camaristas}}$
Variables de control: Revisión periódica	Indicadores: <i>Tiempo de limpieza</i> $= \frac{\text{Total de minutos empleados}}{\text{Número de camaristas}}$		
ACTUAR	<p>Implementación de acciones:</p> <p>Realizar la inspección de las habitaciones frecuentemente verificando si no existe daños en su funcionalidad.</p> <p>Revisar que los elementos que conforman la habitación estén en condiciones adecuadas para que el cliente pueda hacer uso de esta.</p> <p>Utilizar productos biodegradables para la limpieza y desinfección de las áreas.</p>		

Tabla 41

Ficha de procesos Limpieza de blancos

Ficha de procesos

Código:

O.3.2



Proceso: Pisos		Encargado: Camarista	
Subproceso: Limpieza de blancos			
PLANEAR	Objetivo: Realizar la limpieza a los blancos verificando el lavado, higiene y aspecto de los mismos, retirando los defectuosos y sustituyéndolos por otros de similares características.		
	Alcance:		
	Inicia: recoger los blancos de las habitaciones		
	Contiene: lavado, secado y planchado de blancos		
HACER	Finaliza: doblado y almacenado		
	Cliente: Cliente interno Camarista	Proveedores: Cliente externo	
	Entradas: Recepción de blancos Identificar los blancos sucios y defectuosos Clasificar los blancos	Salidas: Verificar el aspecto y condición de los blancos Almacenado	
	Inspecciones: Inspección del lavado de blancos	Registros: Prendas lavadas	
VERIFICAR	Variables de control: Inspección de blancos almacenados Registro de lavado de los blancos	Indicadores: Inventario de blancos defectuosos	


CONTINÚA



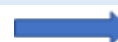
ACTUAR	Implementación de acciones: El lavado de blancos se realizará con detergentes biodegradables que contribuirá al cuidado ambiental aplicando practicas sostenibles.
--------	--

Tabla 42

Ficha de procesos Mantenimiento preventivo

Ficha de procesos	Código: A.1.1	 Cabaña "KUNUK LOMA"
Proceso: Mantenimiento		Encargado: personal
Subproceso: Mantenimiento preventivo		
PLANEAR	Objetivo:	
	Identificar y programar operaciones preventivas por consecuencias de deterioro en la cabaña para mantener su funcionalidad alargando su vida útil.	
	Alcance:	
	Inicia: realizar una inspección periódica Contiene: identificar, evaluar y actuar ante algún problema Finaliza: solucionando problemas hallados alargando la vida útil de las instalaciones y equipos evitando un mantenimiento correctivo	
HACER	Cliente:	Proveedores:
	Administración La cabaña	Agentes de servicio externo
HACER	Entradas:	Salidas:
	Evitar el deterioro de los elementos que son parte de la instalación	Óptimo funcionamiento de los equipos e instalaciones
Inspecciones:		Registros:

CONTINÚA



	Mensuales a los equipos que brindan un servicio al cliente	Control permanente mediante un registro de operaciones programadas de mantenimiento
VERIFICAR	Variables de control: Mantenimiento preventivo y evitar mantenimiento correctivo con una actuación inmediata	Indicadores: Registro de operaciones programadas de mantenimiento para inspeccionar, identificar, evaluar y actuar
	Implementación de acciones: Cronogramas de mantenimiento mensuales para así lograr la conservación de equipos e instalaciones. Examinar, reconocer y dar solución a algún asunto del lugar con anticipación.	
ACTUAR		

Tabla 43

Ficha de procesos Mantenimiento correctivo

Ficha de procesos

Código: A.1.2

**Proceso:** Mantenimiento**Encargado:** Personal**Subproceso:** Mantenimiento correctivo

PLANEAR	Objetivo: Localizar, enmendar la falta o fallo de los defectos observados en los equipos e instalaciones
	Alcance:
	Inicia: reporte de un daño
	Contiene: análisis, diagnóstico, actuación y si es necesario contratar un servicio externo para la solución del mismo
	Finaliza: restableciendo el funcionamiento de equipos e instalaciones.
Cliente: Administración	Proveedores: Agentes de servicio externo

CONTINÚA



La cabaña	
HACER	<p>Entradas: Identificación del daño</p> <p>Salidas: Actuación inmediata a problemas que necesiten mantenimiento correctivo</p>
	<p>Inspecciones: Inspección periódica de equipos e instalaciones de la cabaña</p> <p>Registros: Conocimiento de un historial de mantenimientos correctivos que han sufrido los equipos con la ubicación de repuestos que se necesiten</p>
VERIFICAR	<p>Variables de control: Control y seguimiento de un mantenimiento preventivo ya que hay elementos de equipos que tienen una vida útil limitada</p> <p>Indicadores: Historial de mantenimientos correctivos</p>
	<p>Implementación de acciones: Reconocer analizar, identificar y actuar al instante ante la aplicación de un mantenimiento correctivo Acciones inmediatas para evitar el paro o fallo de los equipos, esto es solucionable con un stock básico de repuestos que estén más propensos a necesitar un cambio.</p>

Tabla 44

Ficha de procesos Capacitación

Ficha de procesos

Código:

A.2.1



Proceso: Idiomas

Encargado: Administrador

Subproceso: Capacitación

CONTINÚA



PLANEAR	<p>Objetivo:</p> <p>Identificar las necesidades que el personal requiera y así realizar una correcta capacitación para brindar un mejor servicio a través de una comunicación fluida.</p>				
	<p>Alcance:</p> <p>Inicia: diagnostico, planificación y ejecución de capacitaciones</p> <p>Contiene: una priorización y definición del tipo de capacitación necesaria</p> <p>Finaliza: mediante la obtención de resultados óptimos a través de una evaluación</p>				
	<table border="1"> <tr> <td>Cliente:</td> <td>Proveedores:</td> </tr> <tr> <td>Cliente interno</td> <td>Agentes de servicio externo</td> </tr> </table>	Cliente:	Proveedores:	Cliente interno	Agentes de servicio externo
Cliente:	Proveedores:				
Cliente interno	Agentes de servicio externo				
HACER	<table border="1"> <tr> <td>Entradas:</td> <td>Salidas:</td> </tr> <tr> <td>Las necesidades que el personal requiera</td> <td>Personal capacitado Resultados óptimos de la capacitación</td> </tr> </table>	Entradas:	Salidas:	Las necesidades que el personal requiera	Personal capacitado Resultados óptimos de la capacitación
	Entradas:	Salidas:			
Las necesidades que el personal requiera	Personal capacitado Resultados óptimos de la capacitación				
	<table border="1"> <tr> <td>Inspecciones:</td> <td>Registros:</td> </tr> <tr> <td>Inspecciones continuas mediante encuestas de las capacitaciones necesarias para mejorar el servicio de idiomas</td> <td>Ficha de asistencia</td> </tr> </table>	Inspecciones:	Registros:	Inspecciones continuas mediante encuestas de las capacitaciones necesarias para mejorar el servicio de idiomas	Ficha de asistencia
Inspecciones:	Registros:				
Inspecciones continuas mediante encuestas de las capacitaciones necesarias para mejorar el servicio de idiomas	Ficha de asistencia				
VERIFICAR	<p>Variables de control: seguimiento del orden y planeación de las mismas</p>				
	<p>Indicadores:</p> <p><i>Nivel de aprobación de la capacitación</i></p> $= \frac{\text{Número de personas aprobadas}}{\text{Número de personas que asistieron a la capacitación}}$				
ACTUAR	<p>Implementación de acciones:</p> <p>Ampliar el servicio de comunicación cliente -administrador mediante la fluidez verbal en diferentes idiomas.</p>				

Tabla 45

Ficha de procesos Preparación guion

Ficha de procesos

Código:

A.3.1



Proceso: Guianza		Encargado: Guía	
Subproceso: Preparación guion			
PLANEAR	Objetivo: Ofrecer al cliente una información verídica de la ruta elaborando el guion minuciosamente.		
	Alcance:		
	Inicia: solicitud del servicio y selección de la ruta		
	Contiene: recolección y selección de información		
Finaliza: armado del guion			
HACER	Cliente:	Proveedores:	
	Cliente externo	Cliente interno	
	Entradas:	Salidas:	
	Identificación de la ruta Recopilación de información	Guion verídico de Información relevante	
Inspecciones:	Registros:		
Inspección de contenido	Guion		
VERIFICAR	Variables de control:	Indicadores:	
	Validación de información	Guion	
ACTUAR	Implementación de acciones: Brindar información verídica del lugar interpretando cada uno de ellos.		

Tabla 46

Ficha de procesos Preparación técnica

Ficha de procesos

Código:

A.3.2



Proceso: Guianza		Encargado: Guía	
Subproceso: Preparación técnica			
PLANEAR	Objetivo: Brindar al cliente un servicio de calidad a través de un profesional preparado con conocimientos, habilidades y aptitudes técnicas aptas para tratar al turista.		
	Alcance:		
	Inicia: diagnóstico de la preparación		
	Contiene: selección de la ruta, alistar equipo e indumentaria		
Finaliza: verificación del transporte			
	Cliente:	Proveedores:	
	Cliente externo Cliente interno	Cliente externo Agencias de viaje, operadoras turísticas	
HACER	Entradas:	Salidas:	
	Necesidad del cliente	Satisfacción del cliente Servicio de calidad	
	Inspecciones: Inspección de los conocimientos Inspección de habilidades	Registros: Evaluación de conocimientos	
VERIFICAR	Variables de control:		
	Evaluación de la preparación	Indicadores:	

CONTINÚA



Preparación técnica

$$= \frac{\text{Número de horas planificadas}}{\text{Número de horas de preparación realizada}}$$

ACTUAR	<p>Implementación de acciones:</p> <p>La preparación técnica debe poseer varios conocimientos, habilidades y aptitudes que permiten conducir a los turistas satisfaciendo sus necesidades.</p> <p>La preparación debe incluir técnicas en comunicación, primeros auxilios, realización de informes, manejo de grupos, entre otros aspectos que son primordiales para la adecuada ejecución de una guianza.</p>
--------	---

Tabla 47

Ficha de procesos Ejecución

Ficha de procesos

Código: A.3.3



PLANEAR	<p>Proceso: Guianza</p> <p>Encargado: Guía</p> <p>Subproceso: Ejecución</p> <p>Objetivo: Ofrecer una guianza amena y llena de carisma y conocimientos verídicos del lugar a guiar.</p> <p>Alcance:</p> <p>Inicia: recibir, verificar y dar la bienvenida al grupo</p> <p>Contiene: charlas informativas a lo largo del trayecto</p> <p>Finaliza: Evaluar el nivel de satisfacción y saciedad de inquietudes halladas</p> <p>Cliente: Turistas</p> <p>Proveedores: Guía Agencias de viaje Operadoras de turismo</p>
---------	--

CONTINÚA



	Entradas: Recibimiento del grupo	Salidas: Correcta guianza a los turistas Satisfacción del servicio brindado para obtener un pronto retorno
HACER	Inspecciones: Al personal que realizan guianza mediante constantes capacitaciones para cada desarrollo de las actividades	Registros: Opiniones y sugerencias de los visitantes
VERIFICAR	Variables de control: Fuentes de actividades desarrolladas, solución a inconvenientes y resolver inquietudes a los participantes	Indicadores: Encuesta de satisfacción del cliente $= \frac{\# \text{Número de respuestas correctas}}{\text{Total de preguntas}}$
ACTUAR	Implementación de acciones: Nuevas actividades por desarrollar, solución inmediata a posibles inconvenientes, ampliar conocimiento del área.	

5.6. Descripción de funciones

Para la descripción de funciones es necesario detallar los puestos y responsabilidades del personal que son ideales para el funcionamiento de la cabaña. De modo que, es relevante para identificar las actividades que deben cumplir eficientemente el encargado de cada área.

Para el lineamiento se toma el libro Descripción de puestos en hoteles, restaurantes y bares de Sixto Báez Casillas (1982).

5.6.1. División de puestos

La división más idónea como se ha identificado en el trabajo consta de los siguientes puestos:

- a) **Gerente/administrador:** es la persona encargada de planificar, organizar, controlar y evaluar las distintas actividades que se llevan a

cabo en el establecimiento, tomando decisiones en beneficio de la misma, y utilizando los recursos efectivamente para que se opere positivamente en las áreas.

Funciones:

- Responsable de la operación eficiente de las áreas de recepción, alimentos y bebidas, mantenimiento y pisos.
- Responsable de la selección y supervisión de los encargados de cada área.
- Supervisa que se lleven a cabo las políticas del establecimiento.
- Planea, supervisa y controla las operaciones de los grupos.
- Establece estándares y normas de servicio para los clientes.
- Asiste y convoca a juntas directivas.
- Revisa inventarios mensuales.
- Autoriza requisiciones de compras y al almacén.
- Atiende quejas y sugerencias de clientes.
- Supervisa el aseo de todas las áreas.
- Realiza control de caja.
- Presenta las estadísticas de las quejas mensuales.
- Participa en los círculos de calidad mejora continua.
- Analiza los resultados mensuales de los costos de lavandería.
- Coordina con el personal de mantenimiento el bloqueo de una de las áreas.
- Promueve la implementación de programas de reciclaje.
- Promueve el trabajo en equipo.
- Atiende a los proveedores.
- Sugiere métodos para motivar al personal.
- Supervisa la llegada y salida de los grupos.
- Almacenar y empacar las pertenencias olvidadas de los huéspedes.

b) Recepcionista: es la persona encargada de recibir amablemente al cliente y brindarle toda la información necesaria que solicite.

Funciones:

- Debe conocer todo el establecimiento, sus servicios e instalaciones.
- Da información a los huéspedes.
- Conocer el manejo de la computadora y del teléfono.
- Conocer el reglamento interno del trabajo.
- Conocer la junta directiva de la comunidad.
- Conoce los lugares turísticos aledaños y de la ciudad.
- Conoce el llenado de fichas de registro de huéspedes y reservaciones.
- Debe conocer todos los suministros que tiene la habitación.
- Distribuye la habitación según la reserva.
- Verifica el reporte de la camarista.
- Archiva papelería.
- Contesta mensaje de clientes en internet.
- Da salida de habitación a la salida del cliente.
- Controla las entradas del equipaje.
- Registra y maneja el ingreso de grupos.
- Vende los servicios del establecimiento.
- Realiza revisiones periódicas de los cuartos.
- Solicita ayuda en caso de emergencia.
- Debe exponer ante la junta los comentarios que escuche de los clientes.
- Supervisa la limpieza general de recepción.
- Mantiene actualizados los servicios de recepción.
- Sigue normas de seguridad de recepción.
- Lleva el control de objetos prestados a los huéspedes.
- Realiza inventarios de papelería.
- Supervisa todos los procedimientos para la entrada, cambio y cancelación de reservaciones.
- Responsable del control de depósitos y reembolsos de reservaciones.
- Controla las tarifas o descuentos especiales según las políticas del establecimiento.

- Soluciona problemas referentes a reservaciones.

c) Cocinero: es la persona encargada de la planificación del menú y de la preparación de los alimentos y bebidas, utilizando prácticas de manipulación adecuadas.

Funciones:

- Responsable de desarrollar diariamente el menú.
- Elabora la requisición para las compras.
- Supervisa la calidad de los alimentos que llega a la cocina.
- Establece diariamente los gastos por menú.
- Supervisa la aplicación de normas sanitarias y medidas de seguridad.
- Elabora el presupuesto de gastos de cocina.
- Supervisa la limpieza de la cocina.
- Supervisa el montaje de los alimentos.
- Elabora platillos especiales.
- Vigila la temperatura de los platos.
- Supervisa el manejo adecuado de la basura.
- Evita el desperdicio de producto sobrante para elaborar platillos.
- Verifica que el ayudante tenga listo el material necesario.
- Entrega alimentos a los meseros mediante la orden de pedido.
- Mantiene siempre listo el lugar de trabajo y los utensilios.
- Conoce receta estándar de cocina.
- Conoce aplica técnicas de decoración y montaje de platos.

d) Mesero: es la persona encargada de dar la bienvenida al cliente, ofrecer el menú, tomar la orden y servir los alimentos y bebidas acorde a las normas establecidas.

Funciones:

- Mantenimiento general del lugar.
- Debe recibir a la clientela con cortesía.
- Debe tomar la orden al cliente.
- Sirve los alimentos en la mesa.
- Sugiere el menú del día.
- Recoge los platos sucios.

- Debe conocer a la perfección los ingredientes del menú.
- Supervisa el cobro correcto de las cuentas.
- Cuando el cliente se retira se encarga de despedirlo y lo invita a regresar pronto.
- Mantiene un ambiente de cooperación entre el personal.
- Reciba quejas de clientes y busca solución.
- Responsable de revisar requisiciones.
- Conoce los procedimientos a seguir en caso de accidentes en el comedor.
- Revisa temperatura de los platos.
- Solicita trabajos a mantenimiento.
- Observa que los clientes no olviden ningún objeto.
- Es amable con los clientes.
- No discute con nadie, especialmente con los clientes.
- No comer durante el servicio.
- Llevar siempre el menú en las manos.
- Nunca abandonar el área de trabajo.

e) **Camarista:** es la persona encargada de mantener el orden y limpieza correcta de las habitaciones, asegurando la funcionalidad de cada elemento que conforma la misma.

Funciones:

- Responsable de la limpieza de la habitación.
- Desempolvar la habitación.
- Arreglar las camas.
- Limpiar muebles, cuadros y enseres de la habitación.
- Limpiar vidrios, espejos y ventanas.
- Limpiar la alfombra del piso.
- Verificar el funcionamiento de luminosidad.
- Pulverizar la habitación.
- Anotar en el reporte el estado del cuarto.
- Limpieza del baño.
- Probar la regadera.
- Limpiar la cortina del baño, ventana y paredes.

- Limpiar lavabos.
- Limpiar y desinfectar inodoro.
- Colocar todos los suministros (toalla, papel, jabón, shampoo, entre otros).
- Limpiar y desinfectar el piso.
- Envía ropa a la lavandería.
- Nunca mezcla los blancos sucios con los mojados.
- Reporta la introducción de animales a la habitación.
- En algunas ocasiones realiza labores de limpieza en salas.
- Recomendaciones
- Al presentar a su trabajo debe:
- Haberse bañado.
- Llevar el cabello recogido y puesto la cofia.
- Presentación personal adecuada.
- Ayuda a levantar inventarios.

f) Encargado de mantenimiento: es la persona encargada de gestionar el mantenimiento en el establecimiento; además verifica, corrige, cuida y conserva en buen estado las instalaciones del establecimiento.

Funciones:

- Encargado de establecer un sistema de mantenimiento preventivo para mayor seguridad del establecimiento.
- Revisar diariamente el libro de pendientes de recepción.
- Supervisa la aplicación de normas de seguridad y el uso correcto de los equipos.
- Analiza mensualmente los gastos por mantenimiento.
- Establece según sus necesidades máximos o mínimos de refacciones y equipos para el almacén de mantenimiento.
- Realiza mantenimiento periódico del establecimiento según operaciones programadas.
- Planea, dirige y supervisa la realización de trabajos.
- Elabora programas de mantenimiento para el área de habitaciones.

g) Guía: es la persona encargada de brindar información del recorrido e interpretar cada uno de los atractivos de mayor relevancia. También orienta al grupo en un entorno del turismo.

Funciones:

- Coordinar la llegada y su orientación en el recorrido.
- Interpretar los atractivos turísticos.
- Brindar información a los turistas sobre sus requerimientos.
- Maneja los gastos del tour.
- Elabora informes del tour.
- Supervisa el transporte.
- Organiza los servicios y/o productos dentro del itinerario.
- Asiste al turista con primeros auxilios en caso de emergencia.
- Gestión de la logística de recorrido del tour.

5.7. Glosario

El glosario es parte importante en la generación de los procesos pues esto permite conocer a cabalidad que tanto el personal administrativo y operativo entiendan el termino y su operatividad.

A continuación, se presenta un listado de palabras donde se define cada una de ellas, que se consideran primordiales para el entendimiento de este documento.

PALABRA	DEFINICIÓN
A	
Actividad	Conjunto de acciones propias de algo o alguien y encaminadas a un fin.
Aledaño	Zona situada alrededor de un espacio
B	
Blanco's	Término generalizado que se da en hotelería a toda la ropa del hotel: ropa de cama, toallas, mantelería, etc. (Larraiza, 2017)
C	
Calidad	Conjunto de propiedades inherentes a una persona o cosa, que permiten valorarlas con respeto a otras de su misma clase o especie.

CONTINÚA 

Check-in	Proceso de inscripción en un hotel o medio de transporte. Se realiza en recepción a la llegada del cliente donde se registran sus datos personales, se le asigna un número de habitación y se hace entrega de la llave. (Larraiza, 2017)
Check-out	Proceso de salida de un establecimiento hotelero con la correspondiente liquidación de la cuenta de gastos. (Larraiza, 2017)
Cliente	Persona que adquiere un producto en una tienda o utiliza los servicios de un establecimiento a cambio de una remuneración.
Cientes potenciales	Es toda aquella persona que puede convertirse en determinado momento en comprador, usuario o consumidor, ya que presenta una serie de cualidades que lo hacen propenso a ello, ya sea por necesidad o por distintos factores.
Concientización	Es una acción que se relaciona con la toma de conciencia acerca de una situación determinada, con mostrar una verdad y/o hacer conocer las consecuencias de las propias decisiones.
Cofia	Prenda femenina que se lleva en la cabeza, recogiendo el cabello, y que forma parte del uniforme de camarera o sirvienta.
D	
Diagrama de procesos	Un conjunto de actividades, acciones o toma de decisiones interrelacionadas, caracterizadas por inputs y outputs, orientadas a obtener un resultado específico como consecuencia del valor añadido aportado por cada una de las actividades que se llevan a cabo en un establecimiento.
Direccionamiento	Es una acción que permite dar sentido o dirección a las diferentes maneras de especificar un manejo dentro de una instrucción.
E	
Eficiencia	Relación entre resultados obtenidos y recursos utilizados (Norma ISO 9000- 2000)

Enseres	Muebles, objetos o utensilios que son necesarios para el equipamiento de una casa o habitación.
Entrada	Son elementos que entran al proceso sin los cuales el proceso no podría llevarse a cabo.
F	
Ficha	Es un documento donde se recogen los principales componentes del proceso.
Filosofía empresarial	Es el sentido o alcance que pueden tener éstas para la vida profesional de una persona dentro de una empresa.
G	
Gestión	Conjunto de operaciones que se realizan para dirigir y administrar un negocio o una empresa.
Guion	Esquema escrito de un discurso, conferencia, tema, etc., que contiene los puntos o cuestiones que se van a tratar.
I	
Inventarios	Lista ordenada y precisa de las cosas que pertenecen a una entidad o comunidad, de las que se hallan en el lugar.
M	
Mapa de procesos	Es una representación gráfica de la agrupación de procesos identificados que permite establecer la secuencia y semejanza entre ellos.
Mantenimiento correctivo	Es una técnica de corrección de fallas o desperfectos en equipos o instalaciones en el momento en el que estás se presentan.
Mantenimiento preventivo	Es una técnica para prever o anticiparse ante posibles problemas en equipos o instalaciones antes de que provoquen fallas mayores en su funcionalidad obteniendo mayor efectividad en ellos.
Mejora continua	Es un proceso de gestión que contribuye a aumentar y optimizar las actividades con eficiencia para obtener la calidad de un producto o servicio deseado, a través del constante cambio para desarrollar y posibilitar mejoras.



Mitigar	Hace referencia a cualquier tipo de actividad o impacto que se desea ablandar, suavizar o aplacar a través de acciones anticipadas.
Montaje	El montaje de un plato refiere a la técnica de combinación armónica de alimentos preparados en forma, color, textura, sabor y cocción, obteniendo una proporción del plato.
Menú	Es el conjunto de platillos que constituyen una comida, se conforma por el desayuno, almuerzo y cena.
P	
Políticas	Es la orientación de las actividades que están encaminadas a la consecución de objetivos, a través de directrices que deben ser acatadas por los miembros del establecimiento.
Proceso	Es la secuencia de un conjunto de actividades enfocadas a la obtención de un resultado en común.
Procedimiento	Es la acción de proceder o la técnica que se ejecuta para llevar a cabo ciertas acciones o pasos que permitan que la ejecución de un trabajo se realice eficazmente.
Proveedor	Es la persona o entidad encargada principalmente del abastecimiento o suministro de productos o servicios a otras empresas para complementar lo que ofrece.
Pulverizar	Es la acción de difuminar o esparcir algún tipo de líquido en un área.
R	
Receta estándar	Es un documento en el cual se enlista todos los productos que se requieren para la preparación de un plato, especificando la cantidad y los pasos para su elaboración.
Recepción	Es la actividad que se realiza para recibir o atender a los clientes al ingresar a determinado lugar.
Reciclaje	Refiere al proceso de tratar a un material para que pueda aprovecharse y volver a utilizarse o se realice algún objeto derivado de este.

Reembolso	Es una operación que consiste en la devolución de una cantidad de dinero o de bienes que se entregó como forma de pago.
Reporte	Es un informe en el cual se especifica o redacta un hecho o suceso de modo informativo para comunicar información de relevancia.
Reservas	Actividad que consiste en reservar, separar o apartar con anticipación una fecha para determinada plaza para la utilización de algún tipo de servicio, realizando el pago correspondiente según políticas del establecimiento.
Requisición	Es un documento utilizado para realizar una solicitud de productos necesarios que requiere una empresa.
S	
Salida	Entendiendo salida al límite de un proceso, refiere al resultado final que se obtiene luego de haber aplicado una serie de actividades.
Sostenibilidad	Es un sistema en el que se considera importante la conservación, protección de diversos recursos del entorno luego de aprovecharlos, asegurando su permanencia en el tiempo y garantizando su adaptación a generaciones futuras.
T	
Tarifa	Es un listado de precios establecidos que se tiene que cancelar por concepto de la prestación de algún servicio o compra de un producto.
Técnicas	Es un procedimiento, regla o norma que se debe seguir para la realización de una actividad, para obtener un resultado concreto.
U	
Utensilios	Son utilizados específicamente en la cocina. Son herramientas que permiten realizar una función específica.

CONCLUSIONES

- Para la elaboración de la problemática fue necesario realizar una investigación de campo previa donde se identificó las falencias del objeto de estudio, las cuales impedían llevar un adecuado manejo de la cabaña, de esta manera a través de la propuesta se pretende dar solución.
- La investigación se sustenta bajo fuentes bibliográficas verídicas y reales que contribuyeron al presente proyecto a la recopilación y síntesis de la información para la construcción de las bases teóricas que respaldan la investigación.
- A través de la metodología se construyó técnicas que ayudaron a realizar un análisis que permitió conocer mediante encuestas que los turistas que visitan los alrededores de la cabaña Kunuk Loma prefieren realizar actividades como deportes de aventura. Mediante la entrevista se determinó que el diseño de un modelo de gestión por procesos es aceptado por parte de la comunidad. Y con la ficha de campo se comprobó que no mantienen un manejo sostenible del cuidado ambiental.
- Mediante el diagnóstico se determinó que una de las fuentes económicas principales de la parroquia Belisario Quevedo es la agricultura y como opción de desarrollo a futuro el turismo comunitario, a través de las iniciativas de San Luis, Centro de operaciones e información turística Barrio Centro, Parque de la familia Santa Rosa y cabaña Kunuk Loma comunidad de Potrerillos el cual es el centro de esta investigación que posee una oferta variada que consta de distintos servicios y actividades complementarias. Además, se puede evidenciar que existe mayor demanda por parte de turistas nacionales de entre 35-44 años de edad que prefieren visitar este tipo de lugares que están en contacto con la naturaleza.
- El diseño del modelo de gestión por procesos contribuirá a la organización de actividades a través de la elaboración de diagramas de flujos que son de utilidad para los encargados de la

cabaña, ya que aportará significativamente a la toma de decisiones y al adecuado manejo de la misma. Permitiendo otorgar funciones a los responsables de las áreas que se pretenden implementar en el establecimiento.

RECOMENDACIONES

- La comunidad de Potrerillos cuenta con diversos atractivos turísticos que deberían ser aprovechados y difundidos por parte de las autoridades para el fomento, desarrollo y fortalecimiento del turismo local.
- Se recomienda a la comunidad organizarse de tal manera que se pueda mantener un ambiente colaborativo de todos los involucrados para la realización de actividades en beneficio y desarrollo de la cabaña Kunuk Loma, por ende, de la comunidad.
- Se recomienda al GAD parroquial brindar apoyo a la comunidad en pro del bienestar y resolución de conflictos legales, que conlleven al aporte económico para la implementación de más infraestructura en la cabaña que permita dinamizar la actividad turística en la misma.
- A los habitantes de la parroquia asistir a las capacitaciones que ofrece la Universidad de la Fuerzas Armadas Espe, a través de los proyectos de vinculación con la sociedad que van en beneficio del progreso local con mayor aporte al desarrollo de la actividad turística, y de otras entidades instituciones que buscan el fortalecimiento y desarrollo de la parroquia.
- Con la implementación del modelo de gestión por procesos se puede entregar un servicio de calidad a los visitantes, logrando satisfacer las necesidades requeridas por los mismos; a la vez el desarrollo económico y turístico en la comunidad, fomentando la práctica de acciones sostenibles que estén enfocadas en beneficio de la conservación y cuidado del entorno en el que se desarrolla el turismo.

BIBLIOGRAFÍA

- Alcaldía de Bucaramanga. (15 de Noviembre de 2010). <http://www.bucaramanga.gov.co/>. Recuperado el 26 de Junio de 2017, obtenido de <http://www.bucaramanga.gov.co/>: http://www.bucaramanga.gov.co/documents/controlinterno/FOLLETO_ACTUALIZADO_NOVIEMBRE.pdf
- Arroyave, J., & Garcés, L. (2012). *Tecnologías ambientalmente sostenibles*. Caldas: Corporación Universitaria Lasallista.
- Báez, S. (1982). *Descripción de puestos en hoteles, restaurantes y bares*. México, D.F.: Continental.
- Barrera, C., & Bahamondes, R. (2012). Turismo Sostenible: Importancia en el cuidado del medio ambiente. *Revista Interamericana de Ambiente y Turismo*, 50-56.
- Beltrán, J., Carmona, M., Pérez, R., Rivas, M., & Tejedor, F. (2002). *Guía para una gestión basado en procesos*. Andaluz: Berekintza.
- Calvente, A. (2007). *El concepto moderno de sustentabilidad*. Buenos Aires: Universidad Abierta Interamericana.
- DiMuro, L. (1999). *Manual práctico de recepción hotelera*. México, D.F.: Trillas.
- Fernández, A. (2004). *Dirección y Planificación Estratégica en empresas y organizaciones*. Madrid: diaz santos.
- Fontalvo, T., & Vegara, J. (2010). *Gestión de la Calidad en los Servicios ISO 9001 -2008*. Madrid: Vértice.
- Fundación Helvetas Honduras, Red de Institutos Técnicos Comunitarios, Institutos Técnicos Agroalimentarios, Instituto de Conservación Forestal, Secretaria de Educación. (2014). *Manejo Sostenible de Recursos Naturales*. Honduras: Secretaría de Educación
- GAD Parroquial de Belisario Quevedo. (2015). *Plan de Ordenamiento y Desarrollo Territorial*. Latacunga: Gobierno Autónomo Descentralizado de Belisario Quevedo.
- Gallopin, G. (2003). *Sostenibilidad y desarrollo sostenible*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.
- Giner, F. (2005). *Manual de turismo sostenible*. Valencia: Diputación de Valencia.

- Gobierno Autónomo Descentralizado de Belisario Quevedo. (2015). *Plan de Ordenamiento y Desarrollo Territorial*. Latacunga: Gobierno Autónomo Descentralizado de Belisario Quevedo.
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Buenos Aires : Brujas .
- Gracia, J. (2015). *Desarrollos sostenible: origen, evolución y enfoques*. Bogotá: Universidad Cooperativa de Colombia.
- Herrera, L., Naranjo, G., & Medina, A. (2008). *Tutoría de la investigación científica*. Ambato: Herrera.
- Hurtado, J. (2010). *Metodología de la Investigación*. Caracas: ESUMER.
- ISO 9000. (2005). *Sistemas de gestión de la calidad*. México,D.F:UNESCO.
- Jonker, G., & Harmsen, J. (2013). *Ingeniería para la sostenibilidad*. Barcelona: Reverté S.A.
- Jovell, A. J. (2007). *Liderazgo Afectivo*. Barcelona: Alienta.
- Larraiza, L. (04 de Diciembre de 2017). *glosario-de-terminos-de-hoteleria*. Recuperado el 08 de Junio de 2017, obtenido de glosario-de-terminos-de-hoteleria: <http://leirelarraiza.com/glosario-de-terminos-de-hoteleria/>
- Lopez, M. (2013). Planificación estratégica un pilar en la gestión empresarial . *El Buzon de Pacioli*, 1.
- Macedo, B. (2005). *El concepto de sostenibilidad*. Santiago de Chile: UNESCO.
- Mallar, M. (2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. *Visión Futuro*, 4.
- Martínez, J. (2011). Métodos de Investigación cualitativa. *Corporación Internacional para el Desarrollo Educativo*, 15.
- Martínez, P. (2006). *Desarrollo rural sostenible*. Madrid: Mc Graw-Hill.
- Medina, A. (2005). *Gestión por procesos y creación de valor público: un enfoque analítico*. Santo Domingo: Búho.
- Menbrabo, J. (2002). *Innovación y Mejora continua segun el modelo EFQM de excelencia*. Valencia: Diaz desantos.

- Merli, G. (1997). *Gestión Eficaz*. Madrid: DiazdeSantos.
- Ministerio de Turismo. (2008). *PLANDETUR2020*. Quito: Ministerio de Turismo.
- Ministerio de Turismo Ecuador. (2006). *PlandeTur 2020*. Quito: Corporación Técnica BID.
- Munch, L., & Ángeles, E. (2007). *Métodos y técnicas de investigación*. México,D.F.: Trillas.
- Muñiz, L. (2003). *Cómo implementar un Sistema de Control de Gestión en la Práctica*.
Barcelona: Gestion 2000.
- Novo, M. (2006). *El desarrollo sostenible*. Madrid: PEARSON EDUCACIÓN.
- Ogalla, F. (2005). *Sistema de gestión una guía práctica*. Madrid: Diaz de santos.
- Organización Mundial del Turismo. (1999). *Guía para administraciones locales*. Madrid: ISBN.
Recuperado el 06 de Mayo de 2017, de Organización Mundial del Turismo:
<http://sdt.unwto.org/es/content/definicion>
- Pazmiño, I. (2002). *Tiempo de investigar*. Quito: Cámara Ecuatoriana del libro.
- Pérez, C., Guanoluisa, M., & Ataballo, M. (08 de Octubre de 2017). Constelación de ideas.
(Chasipanta, & Gavilánez, Entrevistadores)
- Pérez, J. (2010). *Gestión por proceso*. Madrid: ESIC.
- Rainforest Aliance. (2008). *Buenas Prácticas para el Turismo sostenible*. Guatemala: SAE.
- Ruiz, D. (2014). La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos. *Revista Científica Trimestral* , 6.
- Sánchez, D. (2011). *Documento electrónico*. Murcia: Albeledo-Perrot.
- Sanz, J., & Carmona, M. (2010). *Guia para una gestion basada en procesos* . Andaluz:
Berekintza.
- Stephen, R. (2005). *Administración*. México,D.F.: PEARSON EDUCACIÓN.
- Valdivia, S., & Tonda. (2011). *Desarrollo de proyectos piloto para el manejo sostenible de recursos en América Latina y el Caribe*. Coatzacoalcos: CEPAL.
- Vilcaromero, R. (2013). *La gestión de la Producción* . Andaluz: Universitaria.

ANEXOS



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
DEL COMERCIO**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y
HOTELERA**

CERTIFICACIÓN

Se certifica que el presente trabajo fue desarrollado por las señoritas:
**ERIKA ARACELY CHASIPANTA VELASCO y ERIKA JEANETH
GAVILÁNEZ ACOSTA.**

En la ciudad de Latacunga, a los **05 días del mes de enero del 2018.**

**Ing. Mayra Quiñonez
DIRECTORA DEL PROYECTO**

Aprobado por:

**Ing. Carlos Albán
DIRECTOR DE CARRERA**

**Dr. Juan Carlos Díaz
SECRETARIO ACADÉMICO**