

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS AGROPECUARIAS Y  
RECURSOS NATURALES**

**INGENIERÍA EN ECOTURISMO**



**TEMA:**

---

“ELABORACIÓN DE UN PROCESO ADMINISTRATIVO PARA  
EL COMPLEJO RECREACIONAL TURÍSTICO SANTA CLARA  
EN EL CANTÓN SANTA CLARA, PROVINCIA DE PASTAZA”

---

**TESIS REALIZADA PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
INGENIERÍA EN ECOTURISMO**

**AUTOR (A): CRUZ MEDINA VERÓNICA LISSETTE**

**DIRECTOR: ING. PAÚL ARTURO FUENTES VARGAS, ESP**

Latacunga – Ecuador

2015

# AUTORÍA

Yo Cruz Medina Verónica Lissette

## DECLARO QUE:

El proyecto de Grado Titulado **“ELABORACIÓN DE UN PROCESO ADMINISTRATIVO PARA EL COMPLEJO RECREACIONAL TURÍSTICO SANTA CLARA EN EL CANTÓN SANTA CLARA, PROVINCIA DE PASTAZA”**, ha sido desarrollada bajo información proveniente de fuentes primarias y secundarias, a ello se suma, principalmente, los conocimientos aprendidos en la carrera estudiantil Universitaria, los cuales han sido invaluable y totalmente necesarios para el cabal cumplimiento de los objetivos propuestos en esta investigación.

Bajo total respeto a los derechos de autor que se consideran en la bibliografía utilizada, la fuente es referida en la fundamentación teórica. La información y estudio desarrollado ha sido totalmente aporte e investigación del autor/a presente en la tesis.

En virtud de esta declaración, yo me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

Latacunga, 20 de Diciembre del 2015

---

Cruz Medina Verónica Lissette

**CI. 050362446-2**

## CERTIFICACIÓN

En calidad de Director de Tesis del Tema: **“ELABORACIÓN DE UN PROCESO ADMINISTRATIVO PARA EL COMPLEJO RECREACIONAL TURÍSTICO SANTA CLARA EN EL CANTÓN SANTA CLARA, PROVINCIA DE PASTAZA”**, debo mencionar que esta tesis ha sido elaborada por la señorita; **Cruz Medina Verónica Lissette**, portadora de la **cedula de identidad 050362446-2**, en conjunto con mi dirección. Trabajo que ha sido defendido y aprobado de forma satisfactoria y llena de méritos.

Atentamente:

---

Ing. Paúl Arturo Fuentes Vargas, Esp  
**DIRECTOR DE TESIS**

## CERTIFICACIÓN

Nosotros; Jorge Cañar, Josué Constante y Klever Muñoz, catedráticos y miembros del tribunal de la Tesis con el Tema: **“ELABORACIÓN DE UN PROCESO ADMINISTRATIVO PARA EL COMPLEJO RECREACIONAL TURÍSTICO SANTA CLARA EN EL CANTÓN SANTA CLARA, PROVINCIA DE PASTAZA”**, de autoría de la señorita Egresada Cruz Medina Verónica Lisette, informamos que previa las diferentes revisiones y correcciones del ya mencionado documento, nos encontramos con las correcciones realizadas, de tal modo que abalizamos la mencionada Tesis.

Atentamente:

---

Ing. Jorge Cañar  
**Presidente del Tribunal**

---

Ing. Klever Muñoz  
**Miembro Opositor del Tribunal**

---

Ing. Josué Constante  
**Miembro del Tribunal**



## **AGRADECIMIENTO**

*Agradezco a Dios por haberme permitido culminar mi carrera Universitaria, por protegerme y bendecirme en todos los momentos de mi vida.*

*Agradezco a mis padres, a mis hermanas por confiar en mí y brindarme todo el apoyo para formarme profesionalmente, agradezco también su comprensión, paciencia y amor.*

*Agradezco a mi novio Juan Carlos Romero por sus consejos, motivaciones por su amor y colaboración en el transcurso de mi vida estudiantil; a mis familiares Alba Villamarin, Gloria Fonseca, William Cruz y mi amiga Ximena Tenorio por sus cuidados, ánimos, paciencia; por compartir momentos tristes y alegres.*

*Un agradecimiento en especial al Ing. Paúl Fuentes por transmitirme conocimientos básicos a lo largo del desarrollo de la investigación.*

***Verónica Lissette Cruz Medina***

## **DEDICATORIA**

*Dedico la presente investigación, y culminación de mi carrera Universitaria a:*

*A mi padre querido Carlos Gonzalo Cruz Fonseca por su carácter, valor y responsabilidad el cual ha sido mi ejemplo a seguir, por brindarme su apoyo incondicional en los momentos más difíciles y sus infinitas atenciones desde los inicios de mi vida estudiantil, hasta la culminación de la misma.*

*A mi madre querida Teresa Piedad Medina Salazar por su inmenso amor, apoyo y comprensión, por brindarme acertados consejos y por ayudarme en los momentos más difíciles de mi vida.*

*A mi familia, hermanas y amigos que me apoyaran durante el transcurso de mi vida estudiantil en especial a una persona que estuvo en los momentos más importantes brindándome su consejo y motivación incondicional.*

***Verónica Lissette Cruz Medina***

# ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. JUSTIFICACIÓN.....	3
III. OBJETIVOS.....	5
3.1. Objetivo General.....	5
3.2. Objetivos Específicos.....	5

## CAPITULO I

1. DIAGNÓSTICO DESCRIPTIVO DE LA ZONA.....	6
1.1. Diagnóstico macro-externo de la zona.....	6
1.1.1. Ubicación Geográfica y Límites.....	6
1.1.2. Límites Políticos Administrativos.....	7
1.2. Historia del cantón Santa Clara.....	9
1.3. Servicios básicos disponibles.....	12
1.3.1. Agua Potable.....	12
1.3.2. Energía Eléctrica.....	15
1.3.2.1. Equipamiento.....	16
1.3.3. Recolección y tratamiento de desechos.....	17
1.3.3.1. Residuos Sólidos Urbanos.....	19
1.3.4. Sitios de Abastecimiento.....	21
1.3.5. Salud.....	22
1.3.5.1. Medicina Occidental.....	22
1.3.5.2. Salud Intercultural.....	24
1.3.5.3. Discapacidades.....	26
1.3.5.4. Morbilidad.....	27
1.3.6. Nivel de Seguridad para la Población Local y Turistas.....	30
1.3.7. Estación De Bomberos.....	31
1.3.8. Alcantarillado.....	32
1.3.8.1. Sistema de Alcantarillado.....	34
1.3.8.2. Aguas Servidas.....	35

1.3.9. Baños Públicos.....	36
1.3.10. Telecomunicaciones .....	36
1.3.11. Servicio Eléctrico .....	38
1.3.12. Movilidad.....	40
1.3.13. Caracterización del Sistema Vial Cantonal .....	40
1.3.14. Transporte.....	43
1.4. Características básicas de la población .....	45
1.4.1. Demografía .....	45
1.4.2. Distribución de la Población Urbana y Rural .....	46
1.4.3. Población por Comunidades .....	48
1.4.4. Jerarquización de los Asentamientos por Población y Grupos Étnicos o Nacionalidades.....	49
1.5. Sistema Económico .....	51
1.5.1. Principales Organizaciones Económicas.....	54
1.5.2. Principales Actividades Económicas .....	56
1.5.3. Producción Agrícola.....	61
1.5.4. Actividad Forestal .....	63
1.6. Participación de la población local en el desarrollo turístico .....	67
1.7. Caracterización del sistema ecológico ambiental .....	69
1.7.1. Clima.....	69
1.7.2. Suelos.....	73
1.7.3. Hidrografía.....	75
1.7.4. Biodiversidad .....	75
1.7.4.1. Flora.....	75
1.7.4.2. Bosques.....	76
1.7.4.3. Fauna.....	78
1.8. Análisis respecto al apoyo público o privado para el desarrollo turístico .....	79
1.9. Educación .....	80
1.9.1. Nivel de Instrucción .....	83
1.9.2. Tipo de Establecimiento Educativo .....	84

1.10. Diagnóstico descriptivo macro-interno de la empresa .....	85
1.10.1. Proyecto de remodelación del Complejo .....	90
1.10.2. Conflictividad del proyecto .....	91
1.10.3. Plan de difusión y promoción del proyecto .....	91
1.10.4. Actividades .....	92
2. ANÁLISIS DE PEST .....	101
3. FODA .....	107

## **CAPITULO II**

1. PROCESO ADMINISTRATIVO .....	121
1.1. Planificación .....	122
1.1.1. Plan Estratégico del Complejo Recreacional Turístico Santa Clara .....	122
1.1.1.1. Misión.....	122
1.1.1.2. Visión.....	122
1.1.1.3. Objetivos Estratégicos .....	123
1.1.1.4. Estrategias.....	124
1.1.1.5. Políticas.....	126
1.1.1.6. Valores Corporativos.....	127
1.1.2. Plan operativo anual .....	129
1.1.3. Plan de acción .....	133
1.2. Organización.....	137
1.2.1. Estructura Organizacional del Complejo.....	137
1.2.2. Organigrama Estructural .....	138
1.2.3. Organigrama Funcional .....	139
1.2.4. Organigrama de Plazas y Existencias.....	140
1.2.5. Descripción de los Departamentos del Complejo .....	141
1.2.6. Áreas que conforman cada Departamento y Servicios a ofrecer .....	142
1.2.7. Identificar los Recurso Material para cada Servicio y Talento Humano ..	144
1.2.7.1. Descripción del Talento Humano.....	147
1.2.8. Normas de Conducta del Personal .....	149
1.2.9. Reglas para cada trabajador y funciones de cada Talento Humano .....	150
1.2.9.1. Reglas generales para el visitante .....	165

1.2.10. Flujogramas de Procedimientos .....	166
1.2.10.1. Objetivos y metas que busca el Talento Humano para brindar un buen servicio.....	176
1.3. Dirección .....	180
1.3.1. Diagnóstico del Talento Humano .....	180
1.3.2. Identificar los perfiles profesionales para cada trabajador .....	184
1.3.3. Métodos para reclutar el Talento Humano (TTHH) .....	207
1.3.3.1. Procesos de reclutamiento .....	208
1.3.3.2. Pasos de reclutamiento y selección .....	208
1.3.3.3. Métodos y herramientas.....	209
1.3.4. Plan de capacitación y formación profesional para cada Talento Humano.....	210
1.3.4.1. Temáticas de la capacitación .....	210
1.3.4.2. Horarios de ejecución .....	211
1.3.4.3. Presupuesto .....	211
1.3.4.4. Tiempo de duración de la capacitación .....	211
1.3.5. Establecer formas de motivación para el Talento Humano .....	214
1.4. Control.....	216
1.4.1. Sistema de auto – evaluación para cada área, servicio y actividad que se desarrolla dentro del complejo.....	216
1.4.2. Modelo de inventario, el cual permita identificar la existencia de los productos y los requerimientos de los mismos en la empresa.....	222
1.4.3. Políticas para la contratación y compras a proveedores.....	225
1.4.4. Ficha de evaluación del Talento Humano del Complejo.....	227
1.4.5. Ficha de registro de turistas al Complejo .....	230
1.4.6. Ficha de registro laboral del Complejo .....	231
IV. CONCLUSIONES.....	233
V. RECOMENDACIONES.....	235
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	236
VII. ANEXOS.....	239

## LISTA DE MAPAS

<b>MAPA N° 1:</b> Base Cantonal de Santa Clara.....	8
<b>MAPA N° 2:</b> Servicios de agua potable.....	14
<b>MAPA N° 3:</b> Cobertura del servicio de electricidad.....	39
<b>MAPA N° 4:</b> Isotermas.....	71
<b>MAPA N° 5:</b> Isoyetas.....	72
<b>MAPA N° 6:</b> Bosques protectores.....	74

## LISTA DE FOTOGRAFÍAS

<b>FOTOGRAFÍA N° 1:</b> Relleno Sanitario del GADM-Santa Clara.....	20
<b>FOTOGRAFÍA N° 2:</b> Establecimientos de salud.....	29
<b>FOTOGRAFÍA N° 3:</b> UPC del cantón Santa Clara.....	31
<b>FOTOGRAFÍA N° 4:</b> Cuerpo de bomberos de Santa Clara.....	32
<b>FOTOGRAFÍA N° 5:</b> Medios de comunicación.....	37
<b>FOTOGRAFÍA N° 6:</b> Carretera que conduce a Santa Clara.....	41
<b>FOTOGRAFÍA N° 7:</b> Accesibilidad a la empresa.....	43
<b>FOTOGRAFÍA N° 8:</b> Actividades De Los Mestizos (Colonos).....	57
<b>FOTOGRAFÍA N° 9:</b> Producción Agrícola.....	61
<b>FOTOGRAFÍA N° 10:</b> Actividad Maderera.....	63
<b>FOTOGRAFÍA N° 11:</b> Actividad Forestal.....	64
<b>FOTOGRAFÍA N° 12:</b> Artesanía En Madera De Balsa.....	66
<b>FOTOGRAFÍA N° 13:</b> Participación de los Moradores.....	68
<b>FOTOGRAFÍA N° 14:</b> Tipos De Bosques en el Sector.....	77
<b>FOTOGRAFÍA N° 15:</b> Convenios Públicos y Privados.....	80
<b>FOTOGRAFÍA N° 16:</b> Piscinas del Complejo.....	88
<b>FOTOGRAFÍA N° 17:</b> Chanchas del Complejo.....	88
<b>FOTOGRAFÍA N° 18:</b> Duchas y Vestidores del Complejo.....	89
<b>FOTOGRAFÍA N° 19:</b> Bar-Restaurant del Complejo.....	89
<b>FOTOGRAFÍA N° 20:</b> Remodelaciones del Complejo.....	94

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>GRÁFICO N° 1:</b> Centros poblados con servicio de agua potable. ....	12
<b>GRÁFICO N° 2:</b> Plano de servicios de agua potable.....	15
<b>GRÁFICO N° 3:</b> Plano de equipamiento de la ciudad.....	17
<b>GRÁFICO N° 4:</b> Recolección de desechos urbanos. ....	18
<b>GRÁFICO N° 5:</b> Recolección de desechos rurales.....	18
<b>GRÁFICO N° 6:</b> Discapacidades en la población de Santa Clara. ....	27
<b>GRÁFICO N° 7:</b> Causas de morbilidad. ....	30
<b>GRÁFICO N° 8:</b> Viviendas del área urbana con alcantarillado.....	33
<b>GRÁFICO N° 9:</b> Viviendas del área rural con acceso al alcantarillado.....	34
<b>GRÁFICO N° 10:</b> Plano de distribución de la red de alcantarillado. ....	35
<b>GRÁFICO N° 11:</b> Pirámide poblacional. ....	45
<b>GRÁFICO N° 12:</b> Distribución De La Población Por Áreas Según Sexo. ....	46
<b>GRÁFICO N° 13:</b> Distribución De La Población Por Parroquias Según Sexo...	47
<b>GRÁFICO N° 14:</b> Distribución De La Población Activa Provincial.....	52
<b>GRÁFICO N° 15:</b> Distribución De La Población Activa Cantonal.....	52
<b>GRÁFICO N° 16:</b> Población Activa Según Ramas De Actividad.....	53
<b>GRÁFICO N° 17:</b> Actividades Productivas. ....	59
<b>GRÁFICO N° 18:</b> Principales Actividades Productivas. ....	60
<b>GRÁFICO N° 19:</b> Establecimientos de enseñanza al que asiste. ....	84
<b>GRÁFICO N° 20:</b> Área Recreativa.....	96
<b>GRÁFICO N° 21:</b> Área de Alimentación.....	96
<b>GRÁFICO N° 22:</b> Área de Mantenimiento. ....	97
<b>GRÁFICO N° 23:</b> Área Interpretativa.....	97
<b>GRÁFICO N° 24:</b> Área Deportiva. ....	98
<b>GRÁFICO N° 25:</b> Área de Esparcimiento.....	98
<b>GRÁFICO N° 26:</b> Área Administrativa. ....	99
<b>GRÁFICO N° 27:</b> Área de Monitoreo y Control.....	99
<b>GRÁFICO N° 28:</b> Área de vestidores, baños y duchas.....	100
<b>GRÁFICO N° 29:</b> Área de Juegos Infantiles.....	100
<b>GRÁFICO N° 30:</b> Área de Estacionamiento. ....	101
<b>GRÁFICO N° 31:</b> Organigrama Estructural del Complejo.....	138



<b>GRÁFICO N° 32:</b> Organigrama Funcional del Complejo. ....	139
<b>GRÁFICO N° 33:</b> Organigrama de Plazas y Existencias. ....	140
<b>GRÁFICO N° 34:</b> Flujograma General para la Recepción del Cliente. ....	166
<b>GRÁFICO N° 35:</b> Flujograma general para la secretaria contable. ....	167
<b>GRÁFICO N° 36:</b> Flujograma General para el Chef. ....	168
<b>GRÁFICO N° 37:</b> Flujograma General para el Mesero y Cajero. ....	169
<b>GRÁFICO N° 38:</b> Flujograma General para Limpieza. ....	170
<b>GRÁFICO N° 39:</b> Flujograma General para el auxiliar de servicios. ....	171
<b>GRÁFICO N° 40:</b> Flujograma General para el Coordinador de eventos. ....	172
<b>GRÁFICO N° 41:</b> Flujograma General para el Guardia. ....	173
<b>GRÁFICO N° 42:</b> Flujograma General para el Instructor de Gimnasio. ....	174
<b>GRÁFICO N° 43:</b> Flujograma General para el Recibidor de utilería. ....	175

## **LISTA DE CUADROS**

<b>CUADRO N° 1:</b> Organizaciones Económicas Productivas Del Cantón. ....	55
<b>CUADRO N° 2:</b> Fauna Representativa. ....	75
<b>CUADRO N° 3:</b> Fauna Representativa. ....	78
<b>CUADRO N° 4:</b> Matriz de Evaluación Externa. ....	103
<b>CUADRO N° 5:</b> Matriz de Evaluación Interna. ....	105
<b>CUADRO N° 6:</b> Matriz FODA. ....	108
<b>CUADRO N° 7:</b> Valoración de la Matriz EFI. ....	110
<b>CUADRO N° 8:</b> Valoración de la Matriz EFE. ....	114
<b>CUADRO N° 9:</b> Matriz Estratégico. ....	117
<b>CUADRO N° 10:</b> Plan Operativo en el Aspecto Turístico. ....	129
<b>CUADRO N° 11:</b> Plan Operativo en el Aspecto Administrativo. ....	130
<b>CUADRO N° 12:</b> Plan Operativo en el Aspecto Ambiental. ....	131
<b>CUADRO N° 13:</b> Plan Operativo en el Aspecto Económico. ....	132
<b>CUADRO N° 14:</b> Plan De Acción en el Aspecto Turístico. ....	133
<b>CUADRO N° 15:</b> Plan De Acción en el Aspecto Administrativo. ....	134
<b>CUADRO N° 16:</b> Plan De Acción en el Aspecto Ambiental. ....	135

<b>CUADRO N° 17:</b> Plan De Acción en el Aspecto Económico. ....	136
<b>CUADRO N° 18:</b> Descripción de los Departamentos del Complejo. ....	141
<b>CUADRO N° 19:</b> Departamentos, Áreas, Servicios y Actividades. ....	142
<b>CUADRO N° 20:</b> Recurso Material y Talento Humano.....	144
<b>CUADRO N° 21:</b> Talento Humano. ....	148
<b>CUADRO N° 22:</b> Normas De Conducta del Personal del Complejo. ....	149
<b>CUADRO N° 23:</b> Funciones Del Comité Directivo. ....	150
<b>CUADRO N° 24:</b> Reglas y Funciones Del Gerente General. ....	151
<b>CUADRO N° 25:</b> Reglas y Funciones del Asesor.....	152
<b>CUADRO N° 26:</b> Reglas y Funciones de la Secretaria General. ....	153
<b>CUADRO N° 27:</b> Reglas y Funciones Del Departamento Administrativo/ Contabilidad. ....	154
<b>CUADRO N° 28:</b> Reglas y Funciones Del Departamento de Alimentación. ....	156
<b>CUADRO N° 29:</b> Reglas y Funciones Del Departamento de Mantenimiento...	158
<b>CUADRO N° 30:</b> Reglas y Funciones Del Departamento de Interpretación.....	160
<b>CUADRO N° 31:</b> Reglas y Funciones Del Departamento de Monitoreo y Control. .....	161
<b>CUADRO N° 32:</b> Reglas y Funciones Del Departamento de Recreación y Esparcimiento. ....	163
<b>CUADRO N° 33:</b> Reglas generales para el visitante.....	165
<b>CUADRO N° 34:</b> Objetivos y Metas de Cada Talento Humano.....	176
<b>CUADRO N° 35:</b> Test Para El Talento Humano. ....	181
<b>CUADRO N° 36:</b> Perfil Profesional del Gerente General. ....	184
<b>CUADRO N 37:</b> Perfil Profesional del Asesor. ....	187
<b>CUADRO N 38:</b> Perfil Profesional de la Secretaria General. ....	189
<b>CUADRO N° 39:</b> Perfil Profesional Del Departamento de Administración/Contabilidad. ....	190
<b>CUADRO N° 40:</b> Perfil Profesional Del Departamento de Alimentación. ....	193
<b>CUADRO N° 41:</b> Perfil Profesional Del Departamento de Mantenimiento.....	199
<b>CUADRO N° 42:</b> Perfil Profesional del Departamento de Interpretación.....	201
<b>CUADRO N° 43:</b> Perfil Profesional Del Departamento de Monitoreo y Control. .....	203

<b>CUADRO N° 44:</b> Perfil Profesional Del Departamento de Recreación y Esparcimiento.....	204
<b>CUADRO N° 45:</b> Fuentes para el Reclutamiento del Talento Humano.....	207
<b>CUADRO N° 46:</b> Plan De Capacitación Del Talento Humano.....	212
<b>CUADRO N° 47:</b> Motivaciones Para El Talento Humano.....	215
<b>CUADRO N° 48:</b> Resultados De La Matriz De Auto-Evaluación.....	221

## **LISTA DE TABLAS**

<b>TABLA N° 1:</b> Establecimientos de salud y talento humano.....	25
<b>TABLA N° 2:</b> Discapacidades en la población de Santa Clara.....	26
<b>TABLA N° 3:</b> Causas de morbilidad.....	28
<b>TABLA N° 4:</b> Vías por clase de rodadura.....	41
<b>TABLA N° 5:</b> Frecuencias de transporte público Interprovincial.....	44
<b>TABLA N° 6:</b> Frecuencias de transporte Interparroquial.....	44
<b>TABLA N° 7:</b> Distribución de la población por parroquias según sexo.....	47
<b>TABLA N° 8:</b> Distribución de la población del cantón Santa Clara.....	48
<b>TABLA N° 9:</b> Categorías de Asentamientos Humanos.....	50
<b>TABLA N° 10:</b> Población Económicamente Activa.....	51
<b>TABLA N° 11:</b> Actividades Productivas Del Cantón En Comparación Con La Provincia.....	58
<b>TABLA N° 12:</b> Estadísticas De Centros Educativos del Cantón Santa Clara.....	82
<b>TABLA N° 13:</b> Nivel de Instrucción.....	84
<b>TABLA N° 14:</b> Personal que labora actualmente en el Complejo.....	87
<b>TABLA N° 15:</b> Paquetes publicitarios durante la ejecución del proyecto.....	93
<b>TABLA N° 16:</b> Horarios De Capacitación del Talento Humano.....	211

## **LISTA DE FICHAS**

<b>FICHA N° 1:</b> Auto-Evaluación Del Servicio y Mejora. ....	216
<b>FICHA N° 2:</b> Auto-Evaluación De Comunicación Dentro Del Complejo .....	218
<b>FICHA N° 3:</b> Auto-Evaluación De Comunicación entre departamentos. ....	219
<b>FICHA N° 4:</b> Auto-Evaluación Del Liderazgo En El Complejo. ....	220
<b>FICHA N° 5:</b> Auto-Evaluación De Negociaciones Dentro Del Complejo. ....	220
<b>FICHA N° 6:</b> Auto-Evaluación De Negociaciones fuera del Complejo.....	221
<b>FICHA N° 7:</b> Ficha De Existencia De Recurso Material.....	222
<b>FICHA N° 8:</b> Ficha De Existencia De Recurso Material.....	223
<b>FICHA N° 9:</b> Modelo De Pedidos, Equipos, Materiales y Materia Prima. ....	224
<b>FICHA N° 10:</b> Ficha De Evaluación Del Talento Humano. ....	227
<b>FICHA N° 11:</b> Ficha De Registro De Turistas.....	230
<b>FICHA N° 12:</b> Ficha De Registro Laboral.....	231

## **LISTA DE ANEXOS**

<b>ANEXO N° 1:</b> Mapa de ubicación del complejo Santa Clara. ....	239
<b>ANEXO N° 2:</b> Certificado de Registro Ambiental. ....	240
<b>ANEXO N° 3:</b> Estado actual del complejo. ....	241
<b>ANEXO N° 4:</b> Áreas De Terreno Del Complejo.....	241
<b>ANEXO N° 5:</b> Distribución por bloques para remodelación del complejo. ....	242
<b>ANEXO N° 6:</b> Presupuesto detallado de financiamiento para la remodelación del complejo.....	243

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente estudio investigativo propone la elaboración de un Proceso Administrativo del complejo recreacional turístico Santa Clara, Cantón Santa Clara, Provincia de Pastaza, se realizó mediante trabajo de campo e información primaria y secundaria. En el primer capítulo se analizó la situación actual del turismo, su influencia en el desarrollo del cantón para ello se plasmó un diagnóstico situacional, identificando los hechos socio económicos, culturales, turísticos y ambientales, mediante matrices PEST y FODA con el fin de identificar factores actuales externos e internos de la empresa.

En el segundo capítulo se elaboró un Proceso Administrativo que se refiere a la planificación, organización, dirección y control, a través de la descripción detallada de planes estratégicos, operativos y de acción, como también se desarrollaron organigramas estructurales y funcionales de los departamentos con el fin de obtener un funcionamiento sistemático, técnico del Complejo. Se estableció diagramas de flujo los mismos que permiten identificar las diferentes actividades de cada trabajador desde el momento de la interacción con el cliente hasta la culminación de las actividades del mismo. Se implementó acciones en favor del Talento humano y por último se crearon matrices para evaluar todos los servicios y actividades del mismo.

## **ABSTRAC**

The present research has the purpose of creating an Administrative Process for the tourist and recreational Complejo Santa Clara, situated at Santa Clara Canton, Pastaza Province, for this, it was necessary to do the work on that place for getting a primary information, then a secondary one. The first chapter analyzes the present situation of the tourism and its influence for the development town, it has been done a situational diagnosis by identification of social, cultural, economic, tourist and environmental facts in the canton by matrixes PEST and FODA to identify the present internal and external factors of this Enterprise.

The second chapter contains an Administrative Process that refers to the planning, organization, management and control, through the detailed description of the strategic, operable, and action plans, as well as, there were designed structural and functional diagrams of its departments to get a technical and systematic function of this Turistic Complex. Flow diagrams were established which allow to identify the different activities of each worker since the time of interaction with the client, to, finish time of his activities.

Actions were implemented in favor of the "proficient human". Lastly, matrixes were created to evaluate all the services and activities in the Turistic Complex.

# **ELABORACIÓN DE UN PROCESO ADMINISTRATIVO PARA EL COMPLEJO RECREACIONAL TURÍSTICO SANTA CLARA EN EL CANTÓN SANTA CLARA, PROVINCIA DE PASTAZA.**

## **I. INTRODUCCIÓN**

El Turismo en el Ecuador ha tenido un proceso de desarrollo bastante considerable, debido a los atractivos turísticos que posee, los desplazamientos turísticos provocan la demanda directa de servicios y actividades, creando miles de plazas de trabajo, por lo tanto necesita de un producto que capte la atención de la demanda, convirtiéndose en una de las industrias más grandes del mundo generadoras de economía e impulsadoras del desarrollo de pueblos urbanos y rurales que posean dichas características, sin embargo es importante destacar que en los últimos años se han venido realizando avances para impulsar el potencial turístico con el fin de atraer a la demanda y mejorar el nivel de vida de sus habitantes.

Las Empresas turísticas tienen una gran subjetividad en la toma de decisiones, es decir que no estudian previamente si es factible o no la decisión a tomar, lo que conlleva al incumplimiento de los objetivos planteados, por lo tanto, una adecuada administración es una herramienta fundamental dentro de la empresa para su funcionamiento, con el fin de cumplir y alcanzar sus objetivos a corto, mediano o largo plazo mediante estrategias adecuadas.

La administración se destaca entre todas las operaciones de la empresa, pues con ella se logra coordinar todos los objetivos y posicionarla por encima de las circunstancias particulares de cada uno de los sectores que la integran.

El estudio administrativo es de mucha importancia para la creación del complejo, ya que en esta parte es donde se describe la estructura organizacional y a los miembros clave del equipo directivo con que se ha de contar en un futuro.

El Complejo Recreacional Turístico Santa Clara no posee una correcta Administración la cual no permite planear, organizar, dirigir y controlar las actividades de la empresa. Mediante un proceso administrativo bien estructurado se lograra vincular adecuadamente a todos los sectores en función de una serie de objetivos establecidos, además ir elevando los niveles de productividad, lo que significa que los recursos materiales como talento humano, se vuelven más eficientes y efectivos.

Al efectuar la creación de un Proceso Administrativo para el complejo recreacional turístico Santa Clara, permitirá aportar al mejoramiento y funcionamiento del mismo; mediante la planeación de metas o acciones antes de la ejecución de las tareas, para lo cual es necesario una clara definición de objetivos, estableciendo una estrategia general.

A demás de un mejoramiento en la organización técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades dentro de la empresa, ordenando, distribuyendo el trabajo, la autoridad y los recursos entre los trabajadores del complejo.

Tomando en cuenta la dirección de las actividades para que sean productivas; ya que motivando a los trabajadores permitirán que realicen las tareas a las que fueron asignadas de manera correcta; por último con un adecuado control se vigilaran las actividades, asegurando que se estén cumpliendo tal como fueron planificadas y eventualmente corregirlas, en caso que realice una desviación significativa de dichas actividades, se utilizaran elementos como las normas de desempeño, la medición de los resultados y las medidas correctivas de tal manera que conduzcan a la consecución de las metas establecidas dentro de la empresa.



## II. JUSTIFICACIÓN

La importancia de elaborar un Proceso Administrativo se definen bajo contextos específicos, ya que logra vincular adecuadamente a todos los sectores de la empresa en función de una serie de objetivos comunes. Además de manejar y controlar correctamente dicha empresa, de manera que se detalle la forma adecuada de realizar una Planificación, Organización sea estructural como funcional, su debida Dirección y su permanente Control.

A través de la Planificación orientamos, direccionamos objetivos, estrategias, políticas y normas, para mejorar, facilitar la toma de decisiones y suponer mayores beneficios, considerando los menores riesgos posibles para el Complejo Recreacional Turístico Santa Clara.

Con una adecuada Organización tanto funcional como estructural se manejará adecuadamente su estructura y funciones de los departamentos como el talento humano, además es aquí donde se debe implementar flujogramas de procedimientos que permitirán dar una estructura más sólida a la empresa.

Mediante una apropiada Dirección se pondrá especial atención en el talento humano, es decir sus principales características, su perfil profesional y sus motivaciones con el fin que cumplan sus funciones adecuadamente dentro de la empresa. Además la dirección del talento humano pretende integrar dentro de esa estructura a los individuos que van a trabajar en ella, y conseguir que orienten su comportamiento en la forma adecuada, hacia el logro de los objetivos planteados.

Con el Control mediremos los resultados previstos y compararemos con los esperados para identificar desviaciones, si las hubiera, así como la forma de corregirlas. Además implementaremos inventarios para identificar equipos, materiales y materia prima que se encuentren dentro del Complejo Turístico Recreacional Santa Clara.

Cabe mencionar que el Proceso Administrativo permite el funcionamiento organizado, técnico y sistemático de la empresa, con el fin de brindar un servicio tangible e intangible que satisfaga completamente al turista durante su estadía en el Complejo Recreacional Turístico Santa Clara.

Un Proceso Administrativo es importante porque permite una adecuada administración en lo ejecutivo, operativo, dirección y control, por lo que es un punto necesario dentro de la empresa, para lograr establecer objetivos y medios para alcanzar la planificación, la información que es imprescindible para diseñar la estructura organizativa capaz de llevar a cabo su organización; seleccionar y motivar al personal mediante la dirección del talento humano y por último, el control que verifica el grado de cumplimiento de los planes e identifica a los responsables gracias a su conocimiento de la estructura organizativa.

### **III. OBJETIVOS**

#### ***3.1. Objetivo General***

Elaborar un Proceso Administrativo, mediante criterios técnicos, con la finalidad de estructurar sistemáticamente el Complejo Recreacional Turístico Santa Clara en el Cantón Santa Clara, Provincia de Pastaza.

#### ***3.2. Objetivos Específicos***

- Realizar un Diagnóstico, mediante la aplicación de un análisis FODA, con la finalidad de identificar el estado actual externo e interno de la empresa Santa Clara.
- Estructurar un Proceso Administrativo mediante la planificación, organización, dirección y control para el funcionamiento sistemático y técnico del Complejo Turístico Santa Clara.

# CAPÍTULO I

## 1. DIAGNÓSTICO DESCRIPTIVO DE LA ZONA

### *1.1. Diagnóstico macro-externo de la zona*

#### *1.1.1. Ubicación Geográfica y Límites*

El Complejo Recreacional Turístico Santa Clara se encuentra ubicado en América del Sur, perteneciente al Estado Ecuatoriano, Provincia de Pastaza, Cantón Santa Clara.

El Cantón Santa Clara, está ubicado en la Región Central Amazónica, forma parte de la provincia de Pastaza y se ubica al noreste de la misma, en el km 40 de la vía Puyo-Tena. Según el Censo del año 2010; el Cantón cuenta con un total de 3.565 hab, distribuidas por zonas urbanas (1.312 hab) y zonas rurales (2.253 hab)<sup>1</sup>.

Según el Instituto Nacional de Meteorología e Hidrología (INHAMI)<sup>2</sup>, la altura mínima es de 443 msnm y la máxima de 1.137 msnm, con una temperatura de 24°C, posee un clima tropical húmedo con una precipitación anual de 3.654,5 a 5.516mm.

---

<sup>1</sup> Instituto Nacional De Estadísticas y Censos, INEC. "Estadísticas Poblacionales del Cantón Santa Clara". [En línea] censo\_poblacion\_vivienda\_2010. [Citado el: 06 de Junio de 2010.] <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/base-de-datos-censo-2010/>.

<sup>2</sup> Instituto Nacional de Meteorología e Hidrología, INAMHI. "Datos meteorológicos del Cantón Santa Clara". [En línea] 2015. [Citado el: 02 de Junio de 2015.] <http://www.serviciometeorologico.gob.ec/>.

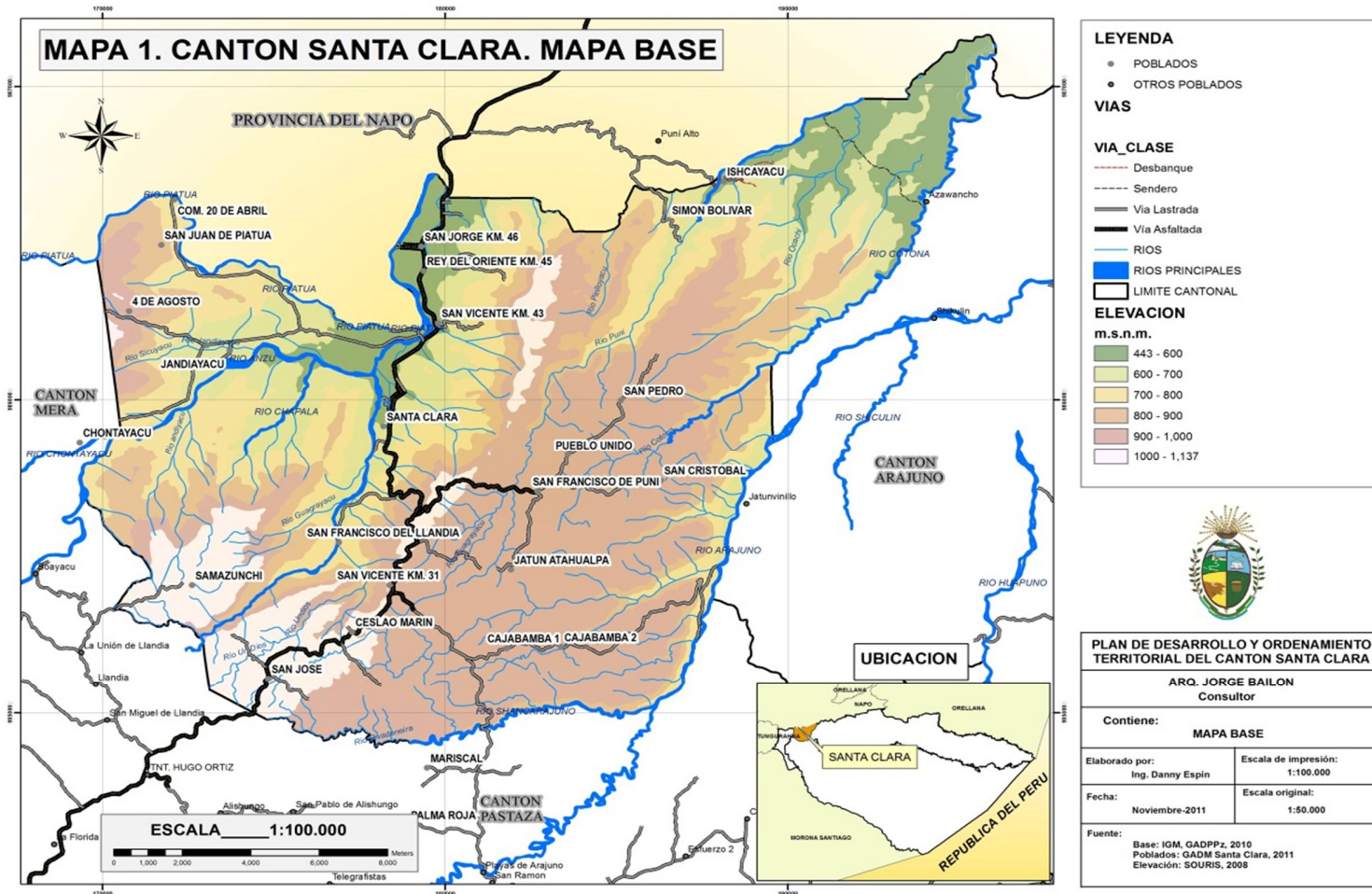
### ***1.1.2. Límites Políticos Administrativos***

El Cantón Santa Clara cuenta con una superficie de 313,42 km<sup>2</sup> y limita con:

- **Norte:** con la Provincia de Napo.
- **Sur:** con el Cantón Pastaza.
- **Este:** con el Cantón Pastaza y Arajuno.
- **Oeste:** con el Cantón Mera.

(Ver Mapa N° 1 Base Cantonal Santa Clara).

MAPA N° 1: Base Cantonal de Santa Clara.



Fuente: CELIR (2010); SENPLADES (2011).

Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.

## ***1.2. Historia del cantón Santa Clara***

Durante la primera fase de la conquista española 1534-1550 los habitantes de la actual Pastaza formaban parte de la familia etnolingüística. Esta colonización destruyó gran parte de los grupos autóctonos.

La región de la Canela no fue del interés suficiente para los españoles, de allí la tardía "catequización" de la zona, con la creación de la Misión de Canelos en 1624. La búsqueda de un camino más corto hacia las misiones ubicadas en el Amazonas sería la causa del poblamiento de la región de Puyo, y sobre todo el establecimiento de un lugar estable y accesible para los puestos de avanzada, determinaba la fundación de Puyo en 1899.

Mera se crea en el año de 1904 a la que se le llamó parroquia Mera en homenaje a Juan León Mera (DPE, 1993: 87). Esta fundación fue realizada por una expedición militar destacada por el Gobierno interesado en construir el ferrocarril Ambato-Curaray, a insinuación del padre Enrique Vacas Galindo quien como asesor del entonces Presidente Eloy Alfaro, trato de incorporar a la Amazonia a la dinámica nacional mediante la integración vial.

Los primeros colonos llegan a Puyo en 1905. Las expectativas del ferrocarril Ambato Curaray quedan en eso; y no es hasta los años 30 con las primeras prospecciones petroleras por parte de la Leonard Explotación, provoca uno de los primeros flujos migratorios importantes, para 1938 Puyo ya tiene 1073 habitantes (25% de la población total del Cantón), Mera 965. La importancia de Puyo se acrecienta cuando se establece el primer reparto militar en los alrededores de la ciudad y el traslado de la sede la prefectura Apostólica de Canelos en 1939 y en 1940 la Jefatura política del Cantón Pastaza.

En el año de 1934 con el fin de realizar estudios de prospección petrolera y estudios geológicos, mediante contrato con el Estado entra la Compañía Petrolera Shell, que expropiando tierras de los vecinos Tisilema, Mazón y Murтинho instalo su

campamento en la parte plana del sector, alrededor del cual se fue formando un caserío que adoptó el nombre de Shell.

El año de 1942 se convierte en importante para la vida de del poblado de Shell, ya que en ese año llega la carretera desde Baños y también se construye el campo de aviación que es desde entonces en uno de los más importantes de la región.

La presencia de la compañía Shell, posibilita la construcción de vías, pistas aéreas en diversos lugares (Shell-Mera, entre ellos), a través de las cuales llegan nuevos migrantes, a los que se suman los afectados por el terremoto que sacudió en 1950 la zona de Ambato y Pelileo, este nuevo flujo migratorio dinamizarían la agricultura y el comercio.

La compañía petrolera en el año de 1949 abandona el lugar y deja realizadas varias obras de infraestructura, como son el campo de aviación, villas para vivienda y otras instalaciones que en el año de 1954 son ocupadas por el Ejército Ecuatoriano.

A partir de 1952, el Estado Ecuatoriano impulsa las operaciones realizadas por el Instituto Lingüístico de Verano (ILV); siendo el campo de aviación de Shell una de las bases de operación (el principal; centro se encontraba en Limoncocha), desde la cual se realizaban "misiones de evangelización" a los pueblos amazónicos no evangelizados por la Iglesia Católica y que no tenían contacto con la "civilización" occidental; estas acciones caerán como consecuencia la incorporación de los pueblos y etnias indígenas amazónicas al Estado Ecuatoriano.

La Provincia de Pastaza es creada en 1959 (Registro Oficial No.963). Entre 1950-1962, el cantón Pastaza crece un 77,14% y Puyo lo hace en un 109,70%. La construcción de la vía Puyo-Tena y la Ley de Reforma Agraria y Colonización de 1964 permitirá que hasta 1974 se entreguen 73.143 has a 1.734 familias en la provincia.

El 4 de enero de 1947, con la inauguración de la carretera Baños-Puyo, los colonos encontraron mayores facilidades para entrar y salir de la zona.



En 1949, el 20 de julio se iniciaron los trabajos de construcción de la carretera de la vía Puyo-Napo a cargo de la Junta Nacional Pro Oriente y el Ministerio de Obras Públicas.

Santa Clara se empieza a poblar desde 1955. En 1958 la Misión Josefina, compró la hacienda Santa Clara de aproximadamente 300 has al señor Jesús Londoño, quien le había puesto ese nombre a la hacienda porque su esposa Sofía era devota de la virgen Santa Clara de Asís. El objetivo era ubicar en este punto un tambo o paradero para hacer más fácil el desplazamiento entre Puyo y Tena, ya que los caminos eran de herradura.

En 1958 se inicia la construcción de la carretera Puyo-Tena y se instala en Santa Clara la primera escuela para indígenas en la hacienda Piatua y la Misión establece los primeros cafetales.

La vía posibilita la llegada de los primeros colonos fundamentalmente de la provincia de Tungurahua atraídos por la explotación maderera y ganadera. Los indígenas nativos del lugar eran las familias Tapuy y Grefa. La posesión de las tierras fue posible por la aplicación de la primera Ley de Reforma Agraria, que eran denunciadas al Instituto Ecuatoriano de Reforma Agraria y Colonización (IERAC), para su legalización.

Para 1964 la carretera llega a Santa Clara, la Misión Josefina había creado la escuela Santa Clara y el hospital Ernesto Ophuls; situación que posibilita que el 29 de diciembre de 1966 Santa Clara sea declarada parroquia. El cantón es creado el 2 de enero de 1992, del cual Santa Clara es su cabecera cantonal.

El 29 de diciembre de 1992, se publicó en el Registro Oficial N° 31 de la Ley que crea la Parroquia Santa Clara. Veinte y seis años tuvo que soportar la desatención de obras de infraestructura básica por parte de las instituciones de la Provincia de Pastaza, de quienes dependía en ese entonces, impidiéndole el desarrollo en diferentes campos, esto motivó para que el pueblo se uniera e iniciara la lucha para la

Cantonización, la cual se hizo realidad el 2 de Enero de 1992, fecha en la que se publicó en el Registro Oficial N°. 844 la Ley de Creación por el Estado.

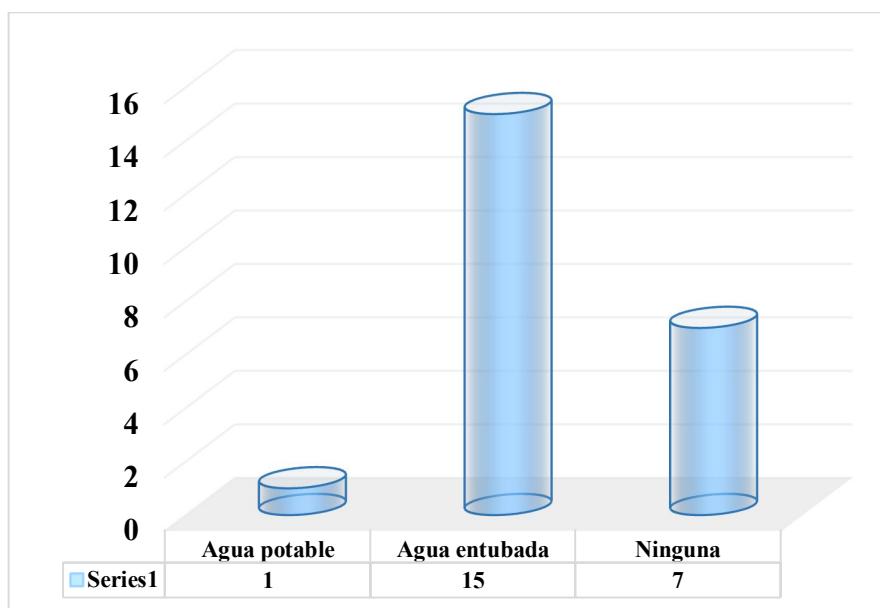
### ***1.3. Servicios básicos disponibles***

La Dirección de Obras Públicas es la encargada de la administración, operación y mantenimiento de los sistemas de agua potable, alcantarillado sanitario, pluvial y desechos sólidos.

#### ***1.3.1. Agua Potable***

En el Cantón Santa Clara el 72% de las comunidades tienen acceso al agua entubada, valor que se encuentra sobre la media nacional (48%); siendo la principal fuente de abastecimiento de agua de las comunidades que no tienen este servicio las tomadas directamente de los ríos, quebradas, lluvia o pozos (28.0%), (Ver mapa N° 2). Solamente en el área urbana existe un proceso de agua potable, mientras que en el sector rural el agua es captada y entubada sin ningún tratamiento.

***GRÁFICO N° 1: Centros poblados con servicio de agua potable.***

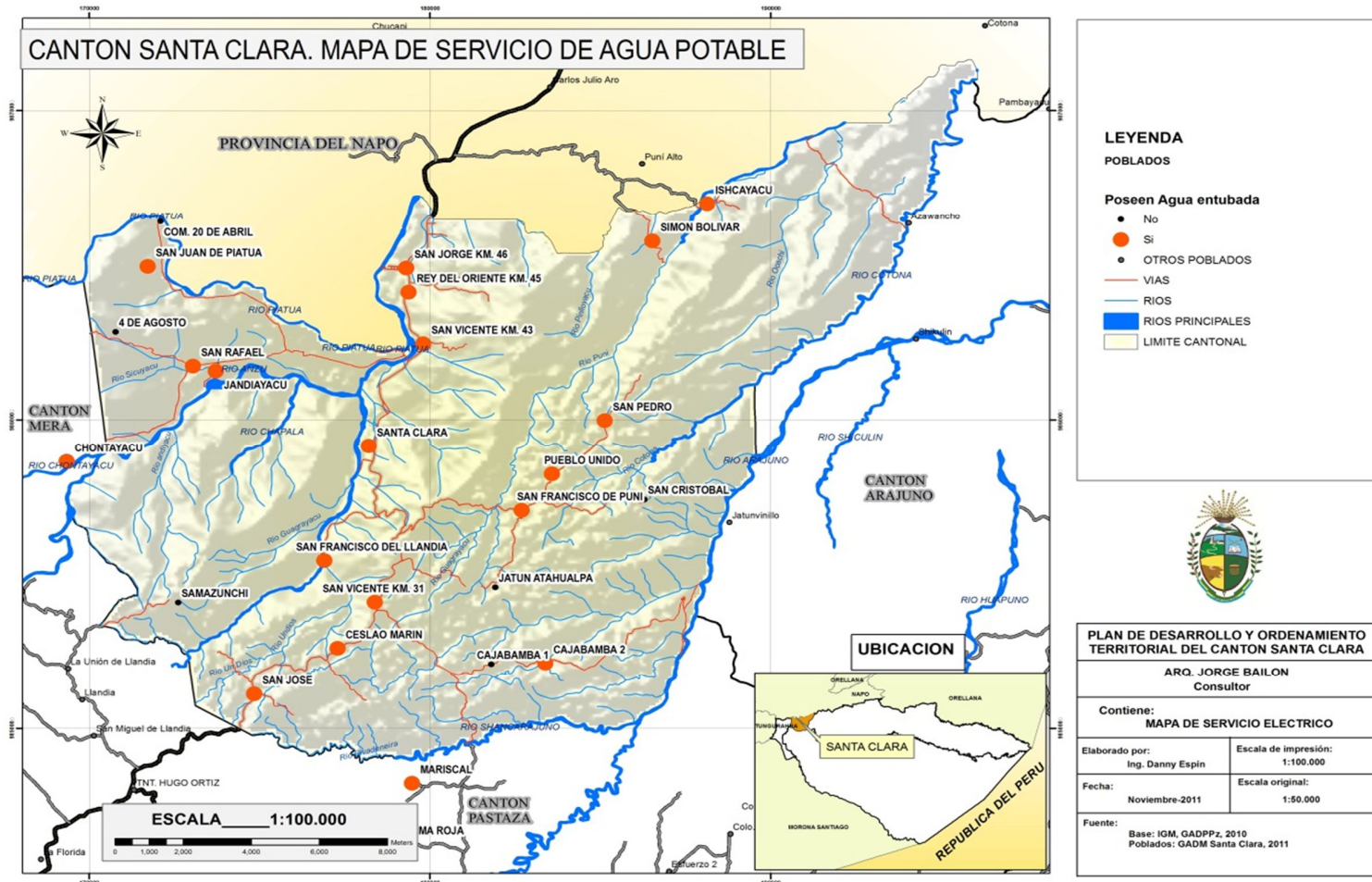


***Fuente:*** GAD-Santa Clara.

***Elaborado por:*** Cruz Medina Verónica Lissette.

El personal técnico del GADM-Santa Clara afirma que el 100% de las viviendas en el área urbana tienen acceso a la red pública de agua; mientras que la ciudad posee un sistema de agua potable que ha venido mejorándose a lo largo del tiempo. La cobertura del servicio en la cabecera cantonal es del 100% (Ver Gráfico N° 2).

**MAPA N° 2: Servicios de agua potable.**



Fuente: GAD-Santa Clara.

Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.

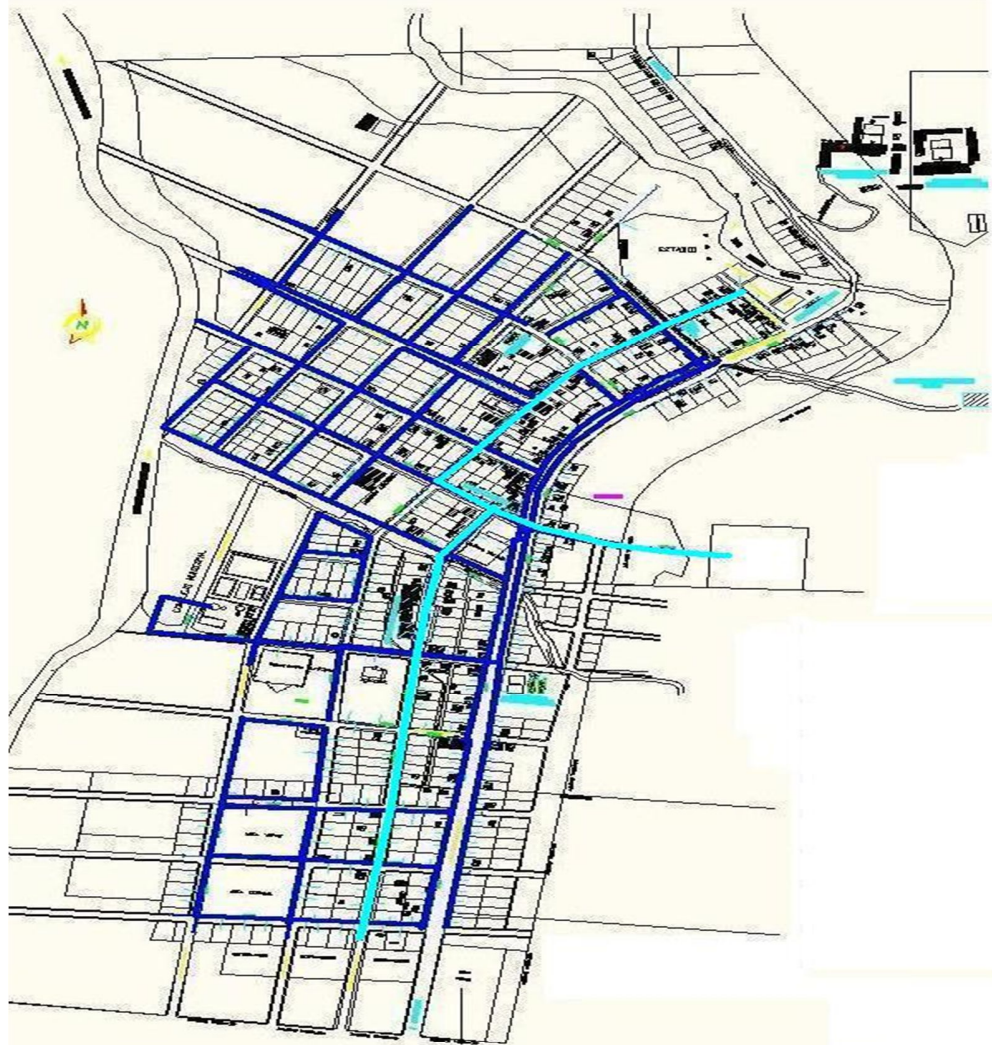
**GRÁFICO N° 2: Plano de servicios de agua potable.**

*Fuente: GAD-Santa Clara.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lisette.*

**1.3.2. Energía Eléctrica**

La Provincia de Pastaza es servida por el Sistema Nacional Interconectado, desde la Subestación de TRANSELECTRIC, compañía encargada de la transmisión de energía, esta entrega a la Empresa Eléctrica Ambato en la Subestación ubicada en el sector de Las Américas 69.000 voltios. Según datos registrados por el



SIMBOLOGIA	
	TUB. PVC-PØ160mm. 1.00 Mpa
	TUB. PVC-PØ 63mm. 1.00 Mpa
	ACOMETIDA DOMICILIARIA
	TAPON
	LLAVE DE PASO
	SENTIDO DE DISTRIBUCION
	

Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC 2010)<sup>3</sup>, el 98,80% de la población de viviendas del sector urbano cuentan con el servicio de energía eléctrica mientras que en el sector rural el 65,88%. El servicio de energía eléctrica de la ciudad de Santa Clara depende del Sistema Nacional Interconectado, el sistema para la Provincia de Pastaza cuenta con subestaciones: S/E 21 de 5 MVA, S/E 22 de 2,5 MVA y S/E 23 de 2,5 MVA, que a través de sus 866 Km de redes de media tensión, 908 transformadores de distribución y sus 491 km de redes de baja tensión, entregan la energía eléctrica aproximadamente a 18.000 abonados.

La S/E 22 supe de energía al cantón Santa Clara. Esta cuenta con redes de distribución a 13.800 voltios, en forma trifásica y monofásica, teniendo una longitud de aproximadamente de 49 Km de redes trifásicas y 87 Km. de redes monofásicas. Desde estas redes se alimentan a cientos de transformadores de distribución para reducir el voltaje para que sea utilizable por los consumidores de esta población oriental. El servicio eléctrico tiene una muy buena cobertura, alcanzando posiblemente un 96% de atención eléctrica dentro del límite urbano. Lo que permite que todo el cantón disponga de energía eléctrica.

### ***1.3.2.1. Equipamiento***

El equipamiento de la ciudad de Santa Clara se encuentra básicamente ubicado en la zona consolidada de la ciudad, siendo necesario señalar que la concentración del equipamiento en una o dos zonas de la ciudad determina un crecimiento focalizado de la misma y por lo tanto puede generar un proceso mucho más lento cuando se pretende un crecimiento armónico y equilibrado de la ciudad.

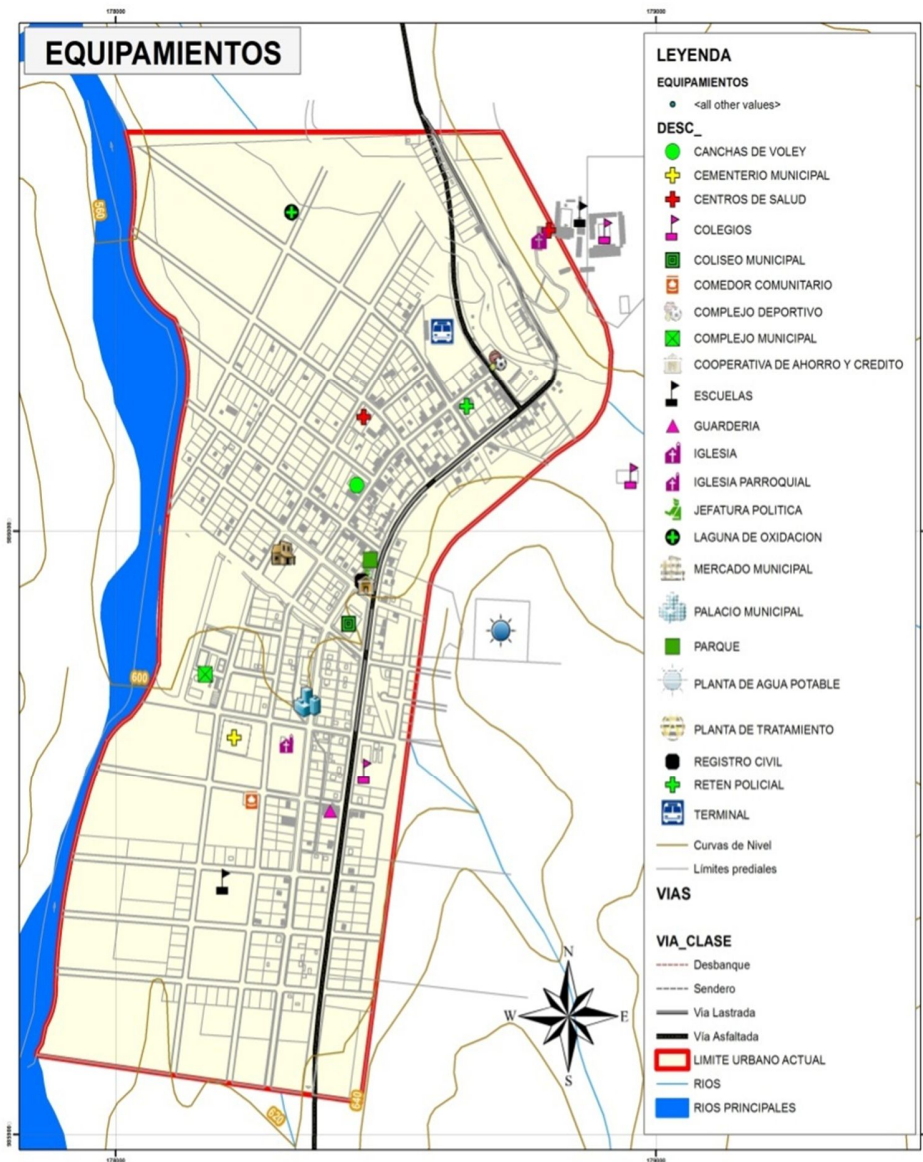
El listado, y ubicación del equipamiento en Santa Clara se lo puede apreciar en el Gráfico N° 3.

---

<sup>3</sup> Instituto Nacional De Estadísticas y Censos, INEC. "Estadísticas Poblacionales del Cantón Santa Clara". [En línea] censo\_poblacion\_vivienda\_2010. [Citado el: 06 de Junio de 2010.] <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/base-de-datos-censo-2010/>.



**GRÁFICO N° 3: Plano de equipamiento de la ciudad.**



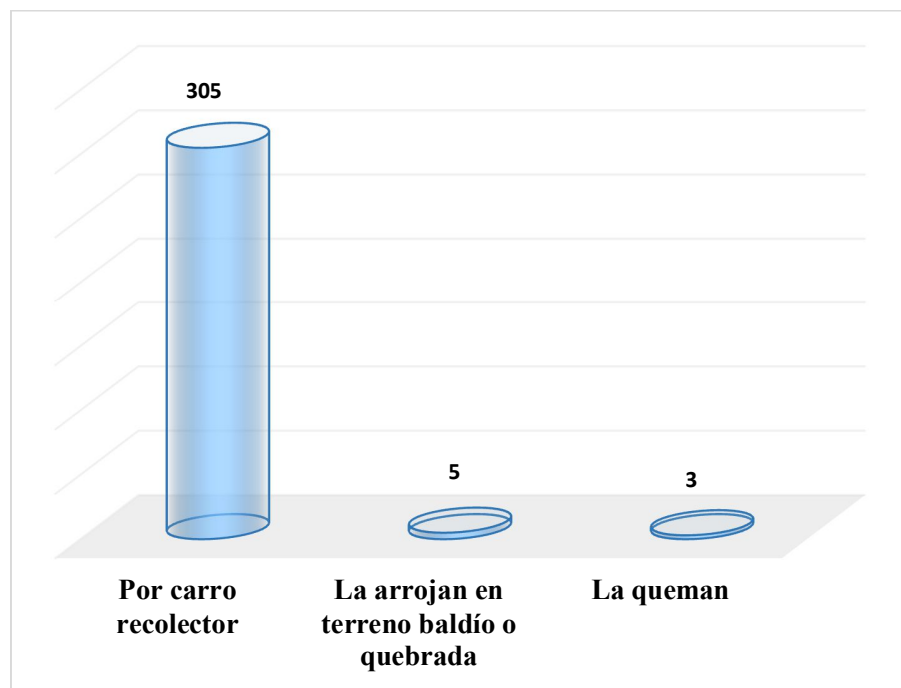
*Fuente: Departamento de Obras Públicas del GADM-Santa Clara.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

**1.3.3. Recolección y tratamiento de desechos**

Según el (CENSO 2010)<sup>4</sup>, afirma que en áreas urbanas (Ver Gráfico N° 4); las viviendas que eliminan la basura por carro recolector alcanza el 97%, mientras que el 2% lo hace a un terreno baldío o quebrada y el 1% la queman.

**GRÁFICO N° 4: Recolección de desechos urbanos.**



*Fuente: CENSO 2010.*

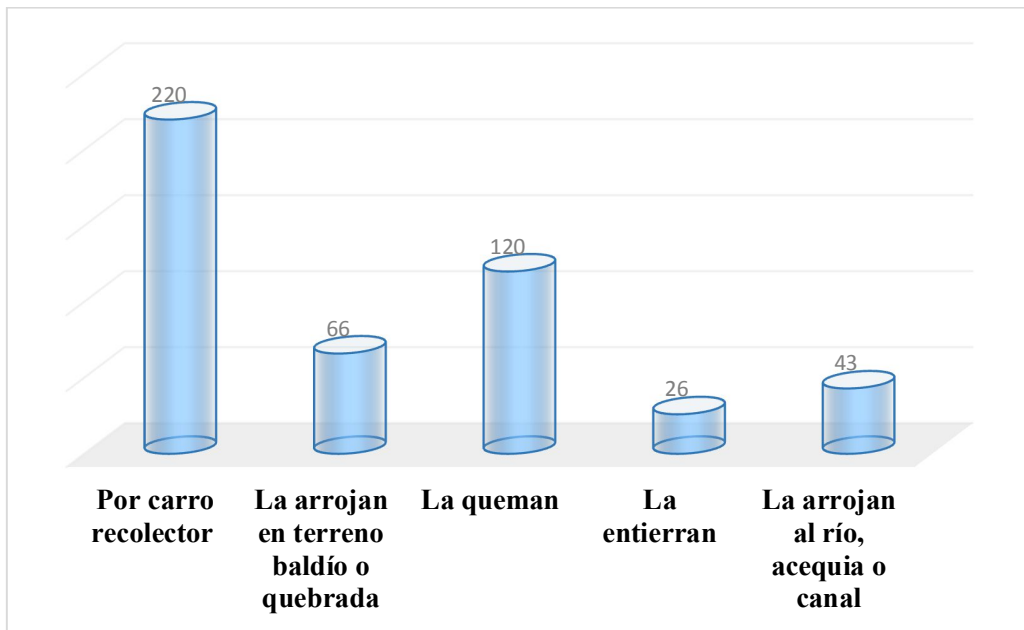
*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

En las áreas rurales (Ver Gráfico N° 5); las viviendas que eliminan la basura por carro recolector alcanza el 46%, mientras el 24% lo hace a un terreno baldío o quebrada, el 25% la queman, el 5% la entierran y el 9% la arrojan al río.

**GRÁFICO N° 5: Recolección de desechos rurales.**

<sup>4</sup> Instituto Nacional De Estadísticas y Censos, INEC. "Estadísticas Poblacionales del Cantón Santa Clara". [En línea] censo\_poblacion\_vivienda\_2010. [Citado el: 06 de Junio de 2010.] <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/base-de-datos-censo-2010/>.





*Fuente: CENSO 2010.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

### **1.3.3.1. Residuos Sólidos Urbanos**

En la presente administración municipal se ha dado un importantísimo paso en lo referente a la recolección, transporte y tratamiento de los desechos sólidos de la ciudad especialmente, se ha construido un espacio muy organizado, en el sector de la comunidad de Cajabamba I, donde un equipo técnico de trabajadores (4), realiza la clasificación de los desechos, la transformación de los desechos orgánicos en materia orgánica (humus) para utilizar en la producción de plantas forestales en el vivero adjunto al botadero. Los materiales como: plástico, botellas, papel y cartón son seleccionados para vender a comerciantes que llegan al lugar. El éxito de esta actividad es positiva.

La ciudadanía debe seleccionar los desechos orgánicos e inorgánicos desde sus domicilios, para facilitar el trabajo de selección al momento de descargar en el botadero.

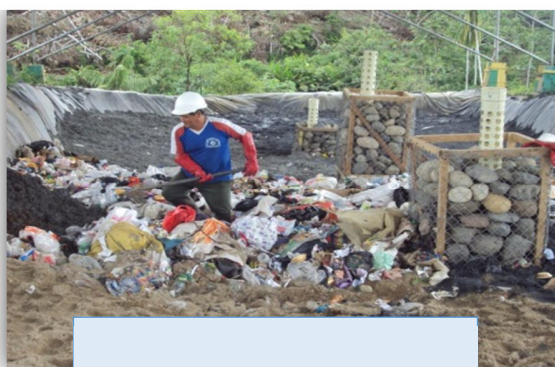
Según técnicos del GADM-Santa Clara, la Cabecera Parroquial de Santa Clara; la parroquia San José y sus comunidades producen alrededor de 1.2 m<sup>3</sup> de desechos en el día; por lo cual se presta el servicio de recolección de los desechos sólidos domiciliarios de Norte a Sur; desde las Cabañas Sacha Runa, San Jorge, Rey de Oriente, San Vicente, El Carmen, Santa Clara, San Vicente Ferrer, Ceslao Marín, la Parroquia San José y los domicilios ubicados en la vía a lo largo del recorrido y su disposición final es la Planta de Tratamiento de los desechos sólidos ubicada en el Sector de la Cajabamba N° 1.

La recolección de los desechos se lo realiza de acuerdo al siguiente cronograma semanal:

- Los desechos sólidos orgánicos se recolectan los días domingos, martes y jueves.
- Los desechos sólidos inorgánicos se recolectan los días lunes, miércoles y viernes.
- Los días sábados no se recolectan ningún tipo de desecho sólido.
- Cajabamba N° 1 y 2 se realiza una vez por semana.

La recolección se realiza también en el Recinto Mariscal Sucre cada 15 días y en el Comunidad San Francisco de Llandia cada 8 días.

***FOTOGRAFÍA N° 1: Relleno Sanitario del GADM-Santa Clara.***



**Desechos orgánicos con cal.**

*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*  
*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

#### ***1.3.4. Sitios de Abastecimiento***

El Cantón como sitio de abastecimiento para adquirir artículos de primera necesidad o para el consumo humano, dispone de varias tiendas ubicadas alrededor de todo el

Cantón en la que se puede encontrar los principales productos para la alimentación como enlatados, confitería, snack, pastas, entre otras; también en las tiendas ofrecen productos de higiene personal como: jabones de baño y de ropa, shampoo, pañales entre otros, Por otra parte adquieren los productos básicos de alimentación en el mercado central que pasa abierto todos los días.

### ***1.3.5. Salud***

El Cantón cuenta con un Sub-Centro de salud ubicado al frente del Complejo Recreacional Santa Clara y con una farmacia ubicada dentro del Patronato, es por ello que en caso de presentarse alguna emergencia médica grave acuden a la Ciudad del Puyo ya que no dispone de todos los equipamientos necesarios para ciertos casos. También cuentan con una Ambulancia dentro del Cantón.

#### ***1.3.5.1. Medicina Occidental***

El programa de salud en el cantón no cubre las aspiraciones de la población, las unidades hospitalarias no brindan el servicio deseado y tampoco cubren la demanda de servicios con especialidades (Ver Tabla N° 1).

La Ciudad de Santa Clara se encuentra a 40 km de distancia del Puyo, donde se encuentran concentrados los servicios de salud: Hospital Puyo, Centros y Sub centros de Salud, del MSP (Ministerio de Salud Pública); el Hospital Militar; el Hospital del Seguro Social, Centro Médico de la Misión, Dispensarios del Patronato Provincial-Municipal, clínicas y consultorios privados, que cuentan con especialistas en distintas ramas de la medicina, satisfaciendo la demanda de la población.

No así, en Santa Clara, en la parroquia San José y sus comunidades no cuentan con la infraestructura necesaria, déficit total de médicos especialistas, la no disponibilidad de medicinas, camas para el reposo de los pacientes, equipos técnicos para el tratamiento de los enfermos.

De acuerdo a la Dirección Provincial de Salud, existe como proyección, construir un Centro de salud, con 6 camas; esto significa, que solo se atenderá al paciente en el día, sin que tenga opción a reposo más de un día.

Santa Clara, por encontrarse en un lugar estratégico de la Amazonía, merece disponer de un hospital, con médicos especialistas, medicinas, camas, esto debido a la distancia con la capital provincial que corresponde a la ciudad del Puyo y por la dificultad que tienen los habitantes de las comunidades para movilizar a los enfermos.

Cabe señalar que el personal del Sub-Centro de salud de Santa Clara, atienden en los demás Sub-Centros de la jurisdicción, a manera de apoyo al personal existente en dichos lugares antes mencionados.

El Sub-Centro de Salud de Santa Clara es una unidad operativa perteneciente al Área de Salud N° 1, DPSP (Direcciones Provinciales de Salud Pública), MSP (Ministerio de Salud Pública). Fue creado en 1996; la infraestructura la financió el Municipio de Santa Clara y la implementación de los demás recursos los dio el MSP.

Se da atención médica, odontológica, obstétrica, vacunación, curaciones y farmacia. Las comunidades que se benefician de manera directa son: casco urbano, Chonta Yaku, Jandia Yaku, San Rafael, San Francisco de Llandia, Ceslao Marín, San Vicente, Cajabamba 1, Cajabamba 2, Jatun Vinillo, Jatun Pacha, Ceslao Marín. Existen 5 servicios de salud en el cantón.

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

La prevención, es una de las etapas fundamentales para el buen cuidado y la salud bucal.

El programa viene difundiendo a los padres de familia, profesores y niños, que son los principales beneficiarios para el cuidado de su tierna salud dental, para lo cual se

encuentran en una campaña radial, difusión de trípticos, capacitación a odontólogos, eventos teatrales alusivos al tema, entre otros.

#### ***1.3.5.2. Salud Intercultural***

El Departamento de Salud Integral fue creado en 1999, por lucha y conquista de las organizaciones sociales reclamando sus derechos; en el 2001 se crean los Departamentos de Salud Indígena en las Direcciones Provinciales de Salud, en el caso de Pastaza, cuenta con un Departamento de Salud Indígena, integrado por jóvenes mujeres indígenas; se conoce que ha sido dificultoso llegar a un entendimiento técnico entre los profesionales que trabajan de la salud occidental y la intercultural, ha tenido que pasar mucho tiempo para sensibilizar al personal de planta de las Direcciones, para que acepta esta realidad.

Con la creación de estos Departamentos, se proponen dos objetivos:

- Fortalecer la medicina ancestral y adecuar los servicios de salud, respetando la demanda intercultural.
- Llegar a la identificación, legitimación y avalización comunitaria de hombres y mujeres con sabiduría ancestral de la provincia.

El proceso de identificación es para ubicar a los sabios/as, como parteras y sobadores. Mientras que la legitimación lo realizan visitando a las comunidades, para certificar que el hombre o mujer sabios, conocen o no de la especialidad.

Actualmente en el Cantón Santa Clara no se encuentran registrados parteras o curanderos. Su actividad lo realiza de manera informal, especialmente en las comunidades del sector rural, atendiendo partos y curando las dolencias con medicina tradicional.

**TABLA N° 1: Establecimientos de salud y talento humano.**

UNIDAD DE SALUD.	MÉDICOS.		ENFERMERAS.	FISIOTERAPISTA.	AUXILIARES.	OBSTETRIZ.	N° CAMAS.
	MEDICINA.	ODONTÓLOGO.					
Sub-centro de salud de Santa Clara.	2	2	1	0	1	1	0
Sub-centro de salud de San Jorge.	1	1	1	0	1	0	0
Posta médica de San Francisco de Puní.	1	0	1	0	0	0	0
Seguro Social Campesino de San José.	1	1	0	0	1	0	0
Posta médica del Patronato Municipal de Amparo Social.	1	0	0	1	1	0	0
Unidad Móvil de Salud del Patronato Provincial.	1	1	0	0	0	0	0
Centro Médico Ernesto Ophuls.	1	0	1	0	0	0	20
<b><i>TOTAL</i></b>	<b><i>8</i></b>	<b><i>4</i></b>	<b><i>4</i></b>	<b><i>1</i></b>	<b><i>4</i></b>	<b><i>1</i></b>	<b><i>20</i></b>

**Fuente:** Estadística-Dirección Provincial de Salud de Pastaza (2011).

**Elaborado por:** Cruz Medina Verónica Lissette.

### 1.3.5.3. Discapacidades

La nueva política del gobierno nacional conjuntamente con la Vicepresidencia de la República, se encuentra atendiendo a nivel nacional con el programa Manuela Espejo a toda la población con cuadros de discapacidad. En la provincia de Pastaza y en particular en el Cantón Santa Clara, presenta el 10.63% de personas con discapacidad con respecto a la población total cantonal; para atender este problema se han realizado acciones positivas con este programa, como se puede apreciar en la Tabla N° 2, el total de casos ascienden a una suma de 379, según lo reporta el INEC 2010 (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos)<sup>5</sup>.

**TABLA N° 2: Discapacidades en la población de Santa Clara.**

TIPO DE DISCAPACIDAD.	SANTA CLARA.		SAN JOSE.		Total.
	Hombre.	Mujer.	Hombre.	Mujer.	
Auditiva.	9	16	4	4	33
Físico-motora.	29	25	6	6	66
Intelectual.	11	11	2	3	27
Mental.	9	3	1	1	14
Permanente por más de un año.	90	79	15	15	199
Visual.	21	17	1	1	40
<b><u>TOTAL.</u></b>	<b><u>169</u></b>	<b><u>151</u></b>	<b><u>29</u></b>	<b><u>30</u></b>	<b><u>379</u></b>

*Fuente: CENSO (2010).*

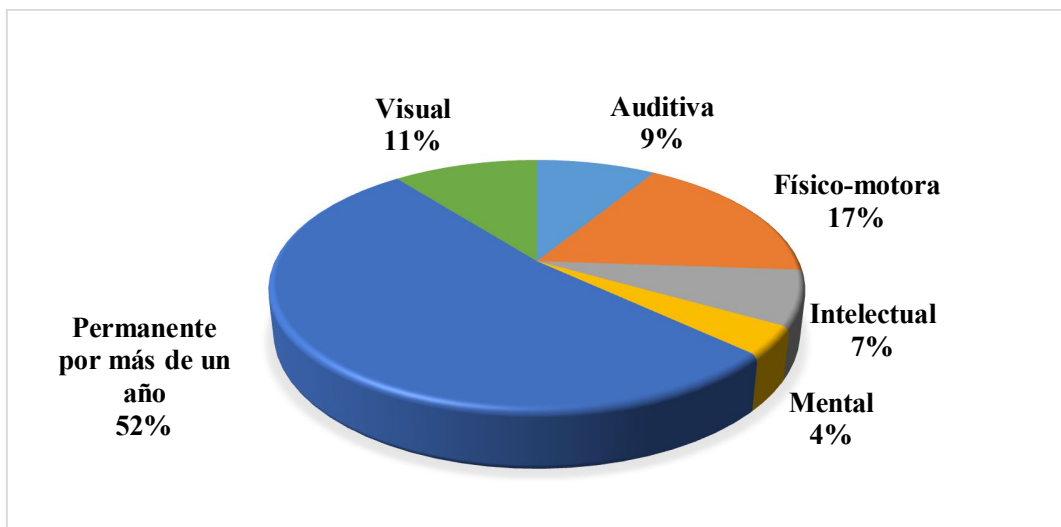
*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

<sup>5</sup> Instituto Nacional De Estadísticas y Censos, INEC. "Estadísticas Poblacionales del Cantón Santa Clara". [En línea] censo\_poblacion\_vivienda\_2010. [Citado el: 06 de Junio de 2010.] <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/base-de-datos-censo-2010/>.



Según el (CENSO 2010)<sup>6</sup>, la discapacidad permanente por más de un año es la de mayor frecuencia, presentando 199 casos, que representa el 52% con respecto al total de casos, seguido por la discapacidad físico-motora con el 17%, la visual con el 11%, la auditiva con el 9% y la mental con el 4% (Ver Gráfico N° 6).

**GRÁFICO N° 6: Discapacidades en la población de Santa Clara.**



*Fuente: CENSO (2010).*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

#### **1.3.5.4. Morbilidad**

Es la cantidad de personas o individuos que son considerados enfermos o que son víctimas de enfermedades en un espacio y tiempo determinado. La morbilidad es, entonces, un dato estadístico de altísima importancia para poder comprender la evolución y avance o retroceso de alguna enfermedad, así también como las razones de su surgimiento y las posibles soluciones.

Las tasas de morbilidad más frecuentemente usadas son las siguientes:

<sup>6</sup> Instituto Nacional De Estadísticas y Censos, INEC. "Estadísticas Poblacionales del Cantón Santa Clara". [En línea] censo\_poblacion\_vivienda\_2010. [Citado el: 06 de Junio de 2010.] <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/base-de-datos-censo-2010/>.

- **Prevalencia:** Es la frecuencia de todos los casos (antiguos y nuevos) de una enfermedad patológica en un momento dado del tiempo (prevalencia de punto) o durante un período definido (prevalencia de período).
- **Incidencia:** Es la rapidez con la que ocurre una enfermedad. También, la frecuencia con que se agregan (desarrollan o descubren) nuevos casos de una enfermedad o afección durante un período específico y en un área determinada.

Como se evidencia en la Tabla N° 3, la incidencia de las morbilidades mayormente frecuentes tanto en la Provincia como en el Cantón Santa Clara es directamente proporcional de acuerdo a la población y al número de casos, son la amigdalitis aguda, infección bacteriana y bronquitis aguda.

***TABLA N° 3: Causas de morbilidad.***

CAUSA.	N° DE MUERTES.	%
SINT.SIG.Y HALLZ. ANORMALES.	21	19,4
OTRAS ENFERMEDADES.	14	13,0
NEUMONÍA.	12	11,1
ACCIDENTES DE TRANSPORTE.	10	9,3
RESTO DE TUMORES MALIGNOS.	9	8,3
ENFERMEDAD CARDIACA.	8	7,4
CA DE ESTÓMAGO.	8	7,4
LESIONES AUTOINFLINGIDAS.	7	6,5
DIABETES MELLITUS.	7	6,5
AGRESIONES.	6	5,6
ENFERMEDAD CEREBROVASCULARES.	6	5,6
<b><u>TOTAL.</u></b>	<b><u>108</u></b>	<b><u>100</u></b>

*Fuente: Dirección Provincial de Salud de Pastaza (2.011).*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

Según la Dirección Provincial De Salud De Pastaza-2011, las causas de morbilidad se dividen en dos aspectos los síntomas anormales hallados en pacientes y el otro aspecto causadas por otras enfermedades divididas en varios aspectos que se describe en la Tabla N° 3, a continuación se detallan los porcentajes de morbilidad en los habitantes del Cantón.

**FOTOGRAFÍA N° 2: Establecimientos de salud.**

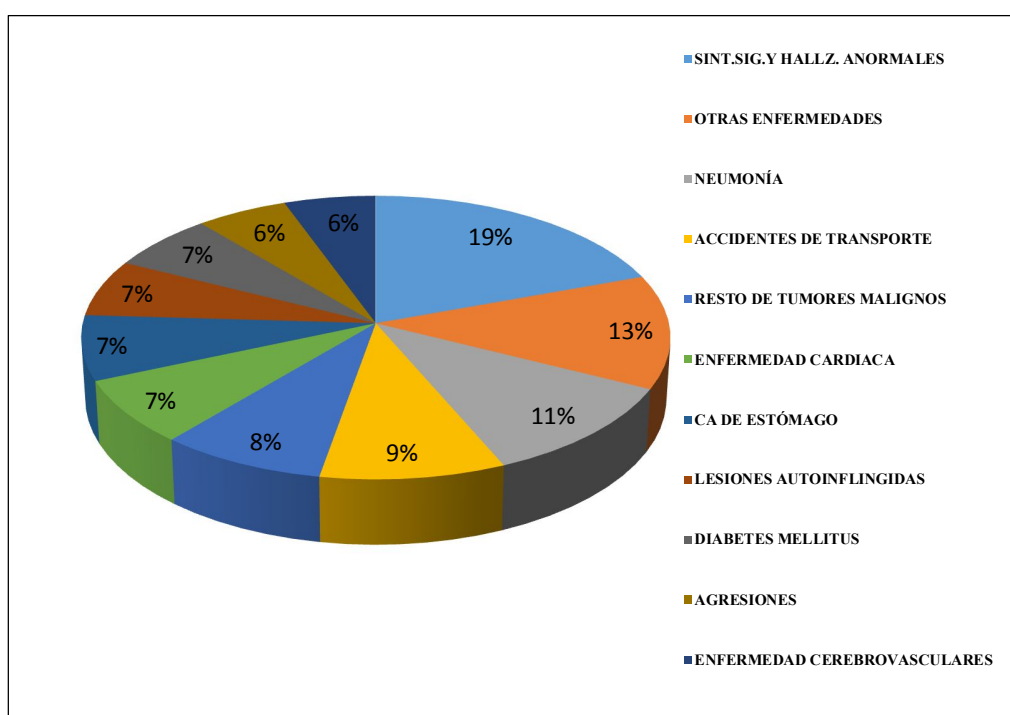


*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

Según los Datos Estadísticos 10% son causados por enfermedades anormales; 7% por neumonías, un 15% son causadas por accidentes de tránsito, un 7% causada por enfermedades malignas; un 30% son causados por tumores malignos y benignos; un 41% son causadas por enfermedades cardiacas y de aparato digestivo. A continuación se detallan los porcentajes de morbilidad en el Gráfico N° 7.

**GRÁFICO N° 7: Causas de morbilidad.**



*Fuente: DIRECCIÓN PROVINCIAL DE SALUD DE PASTAZA (2011).*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lisette.*

### **1.3.6. Nivel de Seguridad para la Población Local y Turistas**

En el Cantón Santa Clara cuenta con un UPC (Unidad de Policía Comunitaria); trabajan 7 miembros de la Policía Nacional, aquí se realiza las 24 horas patrullaje rutinario en el centro del Cantón y comunidades aledañas al lugar lo que permite la seguridad total del extranjero, visitante y de los moradores del propio sector.

Cuando se presenta un caso grave dentro del Cantón, la UPC traslada al preso a la ciudad del Puyo. Además cuentan con un número local las 24 horas para brindar un mejor servicio.

***FOTOGRAFÍA N° 3: UPC del cantón Santa Clara.***



*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

***1.3.7. Estación De Bomberos***

Si cuenta con un establecimiento de Bomberos formado por tres miembros (Comandante, Secretaria, Voluntarios propios del Cantón); esta estación no cuenta con todo el equipamiento necesario para solventar un accidente, incendio lo cual se solicita ayuda a la Ciudad del Puyo. Las funciones actuales son las de brindar permisos necesarios para establecimientos, comerciales, turísticos requeridos por la ley.

#### **FOTOGRAFÍA N° 4: Cuerpo de bomberos de Santa Clara.**



*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

#### **1.3.8. Alcantarillado**

Según el (CENSO 2010)<sup>7</sup>, en el área urbana (Ver Gráfico N°8); las viviendas con acceso al alcantarillado de la red pública alcanza el 84% y el 4% lo hace a un pozo séptico, un 3% a pozo ciego, quedando un importante 10% que lo realiza a una quebrada, río o campo abierto.

El porcentaje de acceso al sistema de alcantarillado público está por encima de la media nacional (48,5%). En el área rural (Ver gráfico N° 9); las viviendas con acceso al alcantarillado de la red pública alcanza el 17% y el 21% lo hace a un pozo séptico, un 20% a pozo ciego, quedando un importante 42% que lo realiza a una quebrada, río o campo abierto. El porcentaje de acceso al sistema de alcantarillado público está por debajo de la media nacional (48,5%).

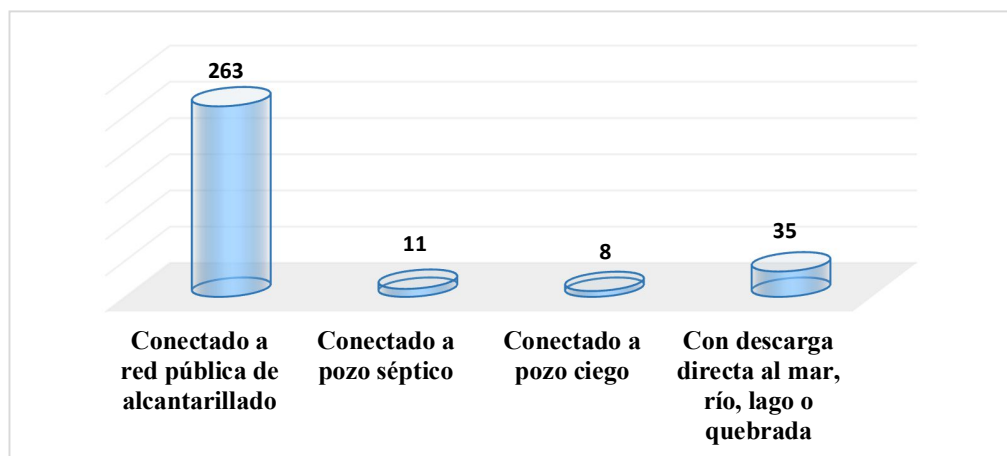
La cobertura del alcantarillado sanitario es más del 80% mientras que el del pluvial es ligeramente superior al 40% en una red de tuberías que supera los 2 kilómetros de longitud. La mayoría de predios que no tienen alcantarillado sanitario poseen formas de evacuación por medio de pozos ciegos.

---

<sup>7</sup> Instituto Nacional De Estadísticas y Censos, INEC. "Estadísticas Poblacionales del Cantón Santa Clara". [En línea] censo\_poblacion\_vivienda\_2010. [Citado el: 06 de Junio de 2010.] <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/base-de-datos-censo-2010/>.

De los datos obtenidos en la fase de recolección de información se pudo conocer que existe un gran porcentaje de aguas de infiltración en especial debido al alto nivel freático así como una serie de conexiones ilícitas de aguas pluviales al alcantarillado sanitario y viceversa.

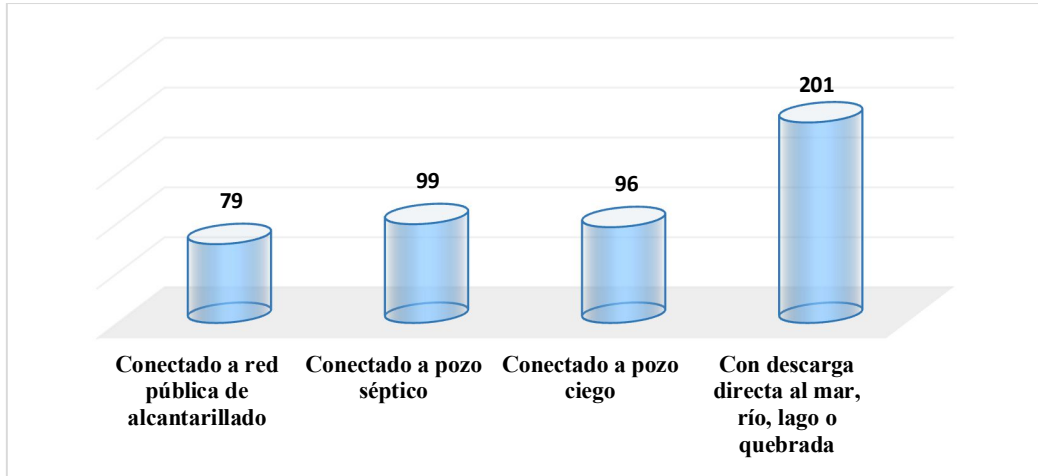
**GRÁFICO N° 8: Viviendas del área urbana con alcantarillado público.**



*Fuente: CENSO (2010).*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

**GRÁFICO N° 9: Viviendas del área rural con acceso al alcantarillado.**



*Fuente: CENSO (2010).*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

#### **1.3.8.1. Sistema de Alcantarillado**

El Cantón Santa Clara se caracteriza por tener sistemas independientes de alcantarillado pluvial y sanitario. Para el sistema sanitario se diseñó en el estudio una descarga única en una laguna de tratamiento ubicada al sur de la ciudad (en los predios de la Misión Josefina) y finalmente evacuadas al Río Llandia.



**GRÁFICO N° 10: Plano de distribución de la red de alcantarillado.**



*Fuente: Departamento de Obras Públicas del GADM-Santa Clara.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

### **1.3.8.2. Aguas Servidas**

El Cantón Santa Clara cuenta con un buen sistema de alcantarillado, sirviendo a su población en un 95%, en caso del alcantarillado pluvial, cuando las lluvias son excesivas se saturan, pero no producen riegos en la población.

La parroquia San José tiene el 60% del servicio de alcantarillado, por falta de recursos no se termina esta obra básica; la disponibilidad de este servicio en las comunidades esta entre el 40 y 50%, siendo la principal prioridad, con el fin de mejorar la salud de sus habitantes.

El alcantarillado de la ciudad tiene una planta de tratamiento de aguas residuales, la misma que se encuentra inconclusa, tiene un avance de construcción aproximado del 50%. Actualmente funciona la laguna de oxidación con limitaciones; la capacidad de la recepción de aguas residuales es muy reducida, por lo que es prioritaria la culminación de la construcción de la Planta de Tratamiento.

Una vez tratada los residuos líquidos en la laguna de oxidación, se estima que el agua sale con un 30% de impureza, la misma que es vertida a los ríos Guagua, Llandia y Río Anzu, produciendo cambios en la estructura físico-química del agua por la carga contaminante.

#### ***1.3.9. Baños Públicos***

El Cantón cuenta con tres baños de Mujeres y tres urinarios para hombres bien equipados con sus respectivos lavabos; ubicados en el Mercado Central. La responsable del aseo y cuidado es la Sra. Johana Santa Rosa.

También existe dos baños uno para mujer y uno para hombre; ubicado en la Cancha del Barrio Central, el encargado del mantenimiento es el Sr. Salvador Alinda.

#### ***1.3.10. Telecomunicaciones***

El Cantón Santa Clara, a pesar de encontrarse en un lugar estratégico en medio de la selva amazónica, dispone de la comunicación masiva.

La señal de otros medios radiales es buena por la presencia de antenas repetidoras, comúnmente se escucha emisoras de la ciudad de Puyo y Tena, la señal de televisión

es buena se capta a través antenas normales y satelitales, de manera familiar. La cobertura del servicio de internet, es buena, disponiendo de este servicio solo en la cabecera cantonal.

El servicio telefónico en la parroquia está comprendido por la cobertura de telefonía fija y móvil. Los asentamientos que cuentan con el servicio de telefonía fija son: Ceslao Marín, San José, Rey de Oriente, San Jorge, San Vicente y Santa Clara. Como ven son asentamientos distribuidos principalmente a lo largo de la Troncal Amazónica.

Los demás asentamientos tienen servicio de telefonía móvil, servicio de claro y movistar, los mismos que no comprende un cobertura del 100% dentro de los asentamientos, pero comprenden un servicio estratégico para el desarrollo cantonal.

En cuanto al servicio de internet, los asentamientos que cuentan con el servicio son: a más de los anteriores la comunidad de Ishkay Yaku, los mismos que cuentan con los servicios pero dentro de las infraestructuras educativas o de uso público.

La cabecera cantonal es la única que brinda este servicio al público en general a través de un cyber-café. La telefonía celular es utilizada sin limitantes, gracias a la cobertura de las empresas; según datos reportados por el INEC 2010, el número de personas que han utilizado este servicio son 1382, lo que representa el 39% de la población Cantonal.

***FOTOGRAFÍA N° 5: Medios de comunicación.***



**Radio.**

**TV por antena satelital.**



*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

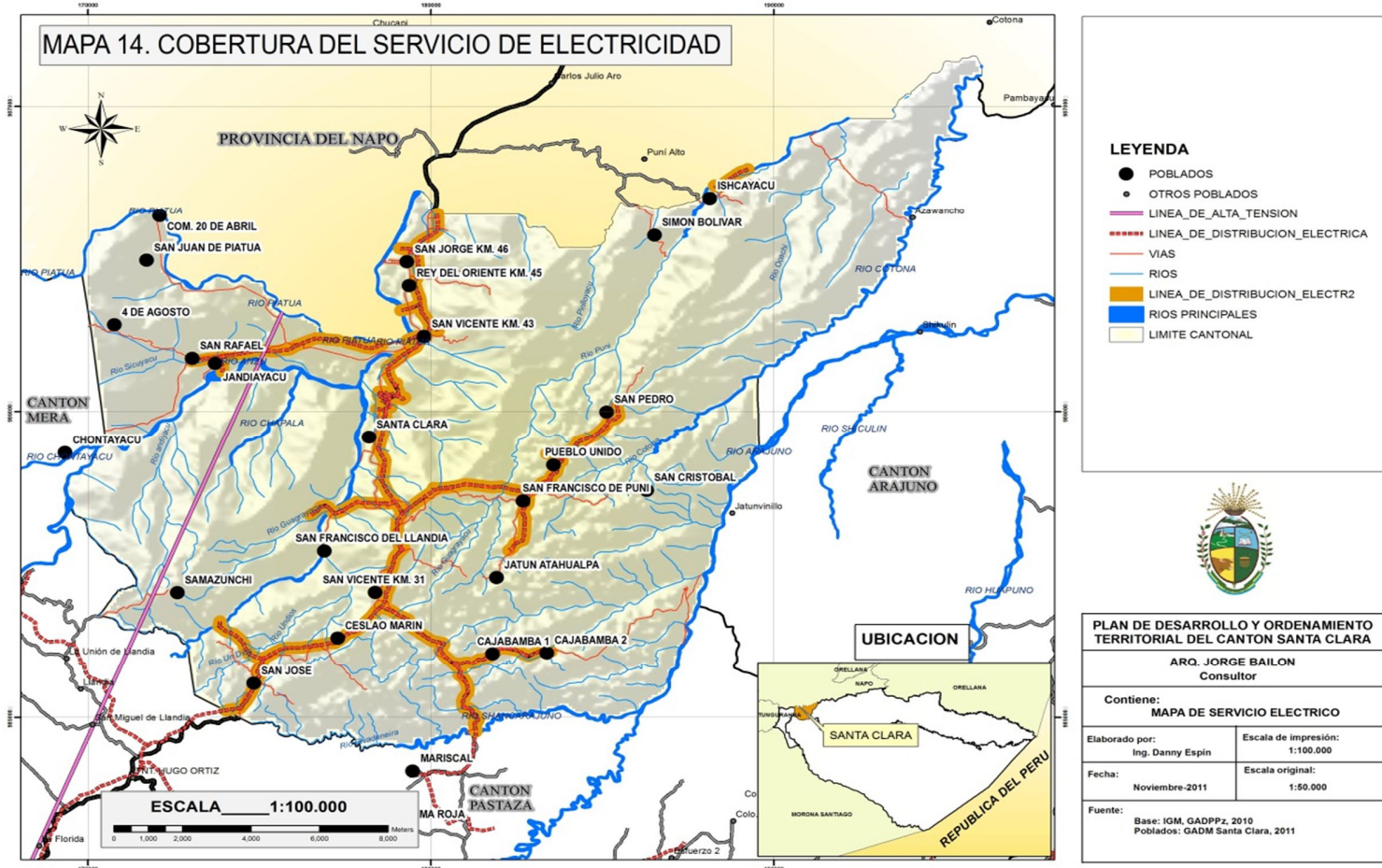
*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

### ***1.3.11. Servicio Eléctrico***

La cobertura del servicio eléctrico abarca casi todo el Cantón, solamente las comunidades de: Cuatro de Agosto, Chonta Yaku y 20 de Abril no cuentan con este servicio público, sino más bien privado, es decir de generadores de energía individuales (Ver Mapa N° 3).



**MAPA N° 3: Cobertura del servicio de electricidad.**



*Fuente: SENPLADES (2010).*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

### ***1.3.12. Movilidad***

La movilidad está directamente relacionada con el dinamismo de personas y cosas, el poder moverse y trasladarse es la esencia de la movilidad.

Pero el concepto de movilidad abarca más, se trata de facilitar la vida de los pobladores y el acceso al territorio de una manera integral, tratando de dar soluciones y tomando en consideración las limitaciones geográficas y económicas con las que se cuenta.

Según la investigación realizada dentro del cantón, la movilidad del cantón está dividida principalmente en dos grupos:

- **Movilidad interna del cantón:** implica movilidad dentro de la jurisdicción cantonal, entre comunidades y parroquias.
- **Movilidad externa del cantón:** implica movilidad hacia las afueras del cantón, interprovincial y también internacionalmente.

La movilidad interna, se caracteriza principalmente por llegar a manejar a la Ciudad de Santa Clara como un nudo multifuncional, es decir como el ente principal de desarrollo y de equipamientos.

La movilidad externa se caracteriza principalmente por mover las masas de personas y vehicular por la troncal Amazónica, la misma que conecta principalmente con la Ciudad de Puyo y con la Ciudad del Tena.

### ***1.3.13. Caracterización del Sistema Vial Cantonal***

El Cantón se caracteriza principalmente por tener la predominancia de un solo sistema de movilidad que es la carrozable, ya que no existe pista de aterrizaje alguna o río navegable para llegar a la ciudad u otros lugares del cantón, los ríos más

visitados por turistas, tanto de contemplación y deportes de aventura. El Cantón Santa Clara se encuentra a 40 km. De distancia del Puyo y 40 Km de distancia del Tena.

**FOTOGRAFÍA N° 6: Carretera que conduce a Santa Clara.**



**Carretera de Primer Orden.**

*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

**TABLA N° 4: Vías por clase de rodadura.**

Capa de rodadura.	Longitud (m).	Longitud Km.	%
Desbanque.	3,274.18	3.27	2.74%
Sendero.	5,077.30	5.08	4.25%
Vía Lastrada.	79,640.10	79.64	66.74%
Vía Asfaltada.	31,337.70	31.34	26.26%
<b><u>TOTAL.</u></b>	<b><u>119,329.28</u></b>	<b><u>119.33</u></b>	<b><u>100.00%</u></b>

*Fuente: GADPPz (2011).*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

Según el Ministerio de Transporte y Obras Públicas<sup>8</sup>, vías terrestres son construidas para el servicio público y es declarado como un bien de uso público. Así como también, se consideran como públicos a los caminos privados que han sido usados desde hace más de quince años por los habitantes de una zona.

Forman parte integrante de los caminos: los senderos laterales para peatones y animales, los taludes, las cunetas o zanjas de desagües, terraplenes, puentes, camineros y otros requerimientos análogos permanentes. Dentro del cantón existen dos tipos de vías terrestres: carrozables y senderos que comunican a las diferentes comunidades y parroquias. Las vías son áreas debidamente acondicionadas para el paso de peatones, cabalgaduras o vehículos. Como se observa la red vial cantonal esta principalmente representada por tener vías lastradas, las mismas que se encuentra en un estado regular, ya que por el clima, son vías que deben tener un mantenimiento regular de sus capas de rodadura. En otro caso las vías asfaltadas, por el origen de sus capas de rodadura no necesitan un mantenimiento rutinario sino más bien un mantenimiento anual o mensual. Estos tipo de vías llegan a tener una longitud de 31.34 Km. El Complejo Recreacional Turístico Recreacional Santa Clara se encuentra ubicado a 4 cuadras desde la vía principal, Se encuentra diagonal al Cementerio del Cantón.

---

<sup>8</sup> Ministerio de Transporte y Obras Públicas. "Transporte y Obras Publicas del Cantón Santa Clara". [En línea] 09 de Marzo de 2011. [Citado el: 02 de Julio de 2015.] <http://www.obraspublicas.gob.ec/>.



**FOTOGRAFÍA N° 7: Accesibilidad a la empresa.**



*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

**1.3.14. Transporte**

Las Cooperativas de transporte público que brindan sus servicios dentro del cantón son:

- Cooperativa Centinela del Oriente.
- San Francisco.
- Express Baños.
- Flota Pelileo.
- EL Dorado.
- Sangay.
- Jumandy.
- Transportes Baños.
- Riobamba.
- Amazonas.

Todas estas cooperativas de transporte brindan sus servicios en las siguientes frecuencias:

**TABLA N° 5: Frecuencias de transporte público Interprovincial.**

COOPERATIVA.	TURNO.		
<b>RUTA PUYO-TENA.</b>			
Centinela del Oriente.	13H30.		
San Francisco.	06H00.	07H15.	14H30.
Express Baños.	20H15.	21H15.	
<b>RUTA PUYO-COCA.</b>			
Flota Pelileo.	21h00.		
EL Dorado.	11h30.	01h00.	
San Francisco.	22h30.	05h00.	
Amazonas.	11h00.	16h00.	
Jumandy.	09h00.	22h00.	04h00.
Transporte Baños.	19h15.	23h00.	12h00.

*Fuente: Carteles de Terminal Terrestre Ciudad de Puyo.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

**TABLA N° 6: Frecuencias de transporte Interparroquial.**

Cooperativa.	Turno.		
<b>RUTA PUYO-MARISCAL-CAJABAMBA I-CAJABAMBA II.</b>			
Río Tigre.	06H00.	11H30.	14H00.
<b>PUYO-MARISCAL-CAJABAMBA I-JATUN VINILLO.</b>			
Río Tigre.	06H00.	14H00.	

*Fuente: Carteles de Terminal Terrestre Ciudad de Puyo.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

Como se observa en las tablas anteriores, en su gran mayoría las poblaciones tienen servicio de transporte público, las comunidades que no tienen servicio de transporte son: Cuatro de Agosto, Chonta Yaku, 20 de Abril, Jandia Yaku, Jatun Atahualpa, Samashunchik, San Cristóbal, San Francisco del Llandia, San Juan de Piatua, San Rafael y Simón Bolívar.

## 1.4. Características básicas de la población

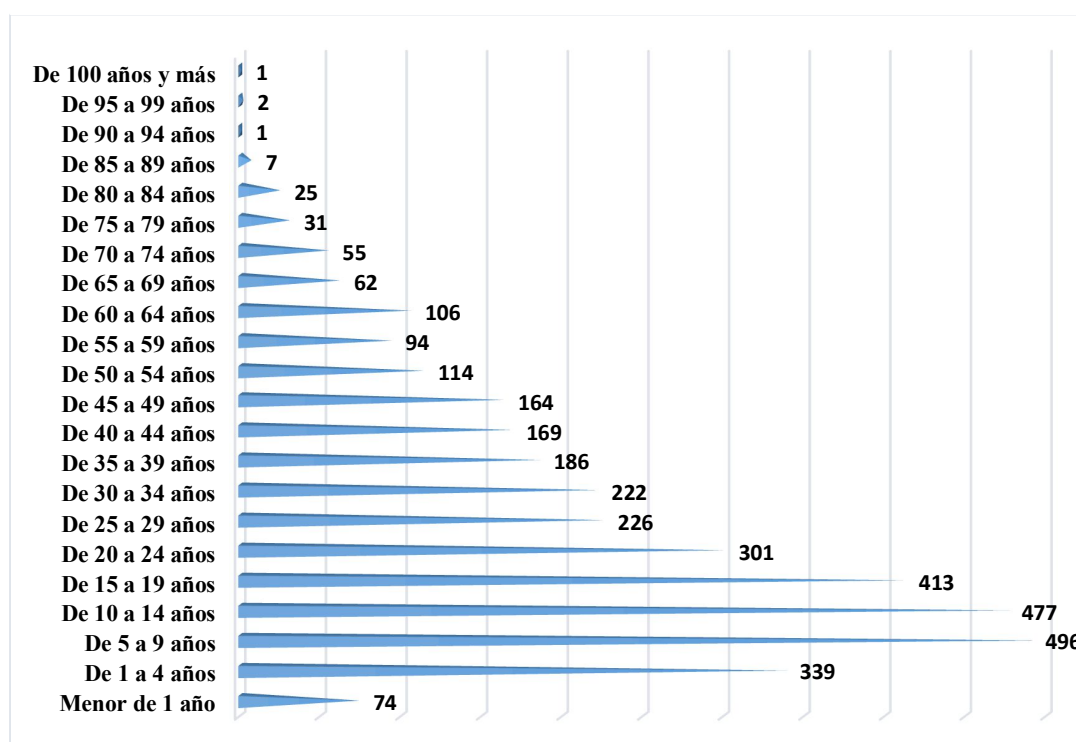
### 1.4.1. Demografía

De acuerdo a los datos generados por el INEC, en el último Censo de población realizado en el 2010, la distribución por sexo determina una mayor presencia masculina (52,06%) en relación a la femenina (47,94%).

Hace 10 años según el Censo poblacional del 2001, la población masculina alcanzaba el 53,4% y la femenina el 46,6%, esto refleja que la población por sexo no ha variado significativamente en la última década.

En lo que respecta a la distribución por rangos de edad las personas hasta 14 años representan el 38,9% de toda la población, mientras que las personas que se encuentran en el rango de 15 a 64 años alcanzan 56,0% y personas mayores a 64 años en un 5,2%. El grupo poblacional más representativo es el comprendido entre 5 y 9 años con el 14% del total de la población. La población en edad económicamente activa es del 69,3%; según el Censo poblacional 2010. La distribución poblacional se evidencia en el Gráfico N° 11.

**GRÁFICO N° 11: Pirámide poblacional.**



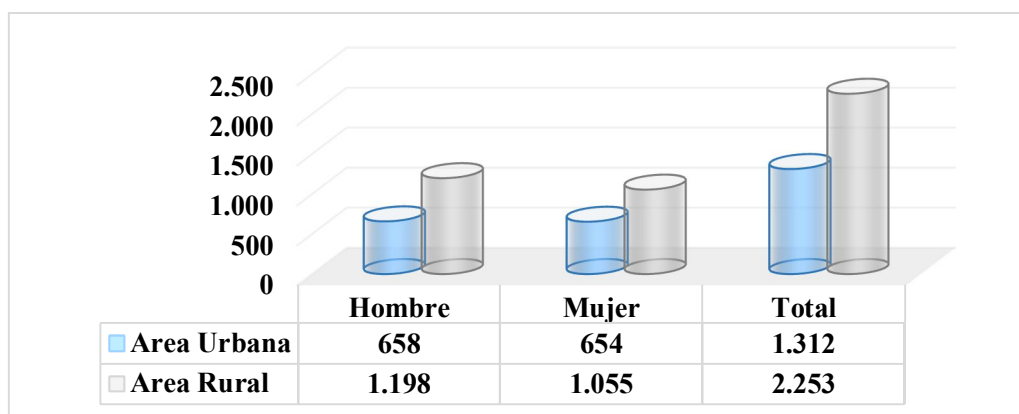
*Fuente: CENSO (2010).*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

#### **1.4.2. Distribución de la Población Urbana y Rural**

La población del Cantón es básicamente rural, ubicándose el 63,2% de sus habitantes (2.253) y el 36,8% en la zona urbana (1.312 hab.), manteniéndose tanto en área rural como urbana una mayoría numérica del hombre con 52%, sobre el 48% de la mujer. Todos estos datos son tomados del Censo de población y vivienda realizado en Noviembre de 2010. Ya que según el levantamiento de información de línea base realizado para este estudio, dentro de la parte urbana existen 1.350 habitantes, pero se sigue manteniendo la proporción en cuanto a la población urbana y rural.

**GRÁFICO N° 12: Distribución De La Población Por Áreas Según Sexo.**



*Fuente: CENSO (2010).*

*Elaboración: Cruz Medina Verónica Lissette.*

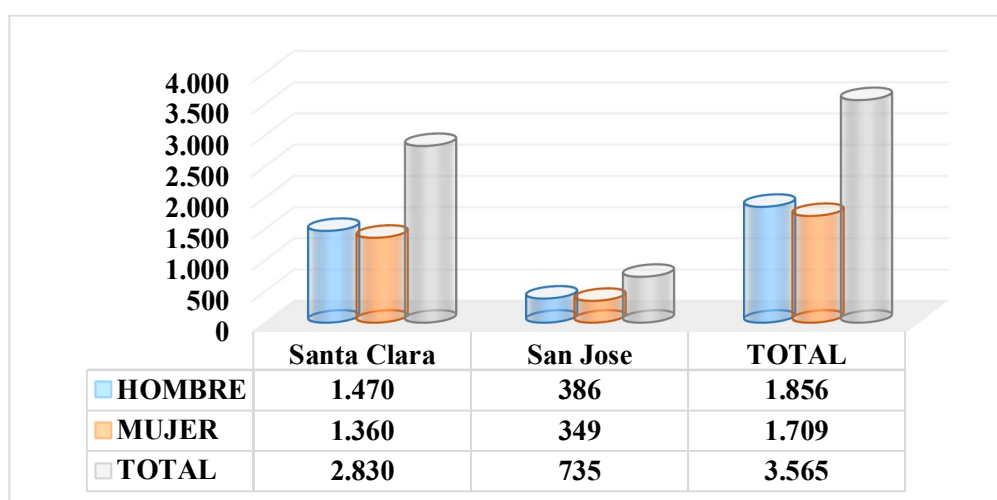
**TABLA N° 7: Distribución de la población por parroquias según sexo.**

SEXO.	PARROQUIA.		TOTAL.
	Santa Clara.	San José.	
Hombre.	1.470	386	1.856
Mujer.	1.360	349	1.709
<b><u>TOTAL.</u></b>	<b><u>2.830</u></b>	<b><u>735</u></b>	<b><u>3.565</u></b>

*Fuente: CENSO (2010).*

*Elaboración: Cruz Medina Verónica Lissette.*

**GRÁFICO N° 13: Distribución De La Población Por Parroquias Según Sexo.**



*Fuente: CENSO (2010).*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

La tasa de crecimiento poblacional del 2001 al 2010 del cantón es del 17% en la década, esto quiere decir que la población ha variado significativamente desde el año 2001 hasta el último censo de población. La densidad urbana; el área definida como

tal actualmente es de 99,73 hab, donde viven: 1350 habitantes según el levantamiento de línea base. Esto quiere decir que en la parte urbana tenemos una densidad de: 13 hab/ha, lo que quiere decir, 1300 hab/ Km<sup>2</sup>. Pero según las reglas urbanísticas, para poder a una densidad optima como centro urbano consolidado debe ser de 200 hab/ha. Lo cual da a conocer que en la cabecera cantonal de Santa Clara tenemos una densidad muy baja.

### **1.4.3. Población por Comunidades**

La población se encuentra distribuida según el Cuadro N° 7, presentándose 18 comunidades en la Parroquia Santa Clara; 8 comunidades en la Parroquia San José. Se ha determinado de acuerdo a datos obtenidos por comunidad del GADM-Santa Clara, y por encuestas realizadas una población de 3.565 hab.; constituyéndose en valores similares de acuerdo a la información del CENSO 2010.

***TABLA N° 8: Distribución de la población del cantón Santa Clara.***

<b>COMUNIDAD.</b>	<b>PARROQUIA.</b>	<b>HABITANTES.</b>
Cajabamba 1 y 2.	San José.	125
Mariscal y Palma Roja.	San José.	175
Parroquia San José.	San José.	265
Samashunchik.	San José.	25
Ceslao Marín.	San José.	85
San Vicente km. 31.	San José.	60
San Pedro.	Santa Clara.	70
Pueblo Unido.	Santa Clara.	80
San Cristóbal.	Santa Clara.	20
San Francisco de Puní.	Santa Clara.	260
Jatun Atahualpa.	Santa Clara.	32
San Francisco del Llandia.	Santa Clara.	70

20 de Abril.	Santa Clara.	20
San Juan de Piatua.	Santa Clara.	50
4 de Agosto.	Santa Clara.	20
Chonta Yaku.	Santa Clara.	40
San Rafael.	Santa Clara.	62
Jandía Yaku.	Santa Clara.	35
Ishkay Yaku.	Santa Clara.	150
Simón Bolívar.	Santa Clara.	38
San Jorge km. 46.	Santa Clara.	320
Rey del Oriente km. 45.	Santa Clara.	150
San Vicente km. 43.	Santa Clara.	63
Santa Clara.	Santa Clara.	1350
<b><u>TOTAL</u></b>		<b><u>3565</u></b>

*Fuente: GAD-Santa Clara*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

#### ***1.4.4. Jerarquización de los Asentamientos por Población y Grupos Étnicos o Nacionalidades***

Las comunidades se generan por movimientos migratorios o simplemente tienden a asentarse cerca de las vías carrozables para poder servirse de ellas; formando así asentamientos humanos lineales en los casos de las colonias y formando también asentamientos concentrados en el caso de las comunidades. Estas caracterizaciones deberán ser tomadas muy en cuenta para que la infraestructura e inversión del estado no sea sub-utilizado. Considerando que el parámetro más utilizado para determinar las necesidades insatisfechas o cubrir los servicios básicos de los asentamientos corresponde al número de personas que realizan actividades comunes en un mismo territorio, se ha fijado 5 categorías jerárquicas identificadas con el grupo étnico o nacionalidad predominante y una clasificación dada conjuntamente con los técnicos de la Consultoría y técnicos municipales; que permitirá generar usos de suelo homogéneos y compatibles con su territorio.

**TABLA N° 9: Categorías de Asentamientos Humanos.**

<b>CATEGORÍA 1. DE 1 A 50 HABITANTES.</b>			
<b>COMUNIDAD.</b>	<b>HABITANTES.</b>	<b>NACIONALIDAD.</b>	<b>TIPO.</b>
CAJABAMBA 1.	45	Mestizos.	Comunidad.
PALMAROJA.	30	Mestizos y Kichwas.	Comunidad.
SAMASHUNCHIK.	25	Kichwas.	Comunidad.
SAN CRISTOBAL.	20	Kichwas.	Comuna.
JATUN ATAHUALPA.	32	Kichwas.	Comunidad.
20 DE ABRIL.	20	Kichwas.	Colonia.
SAN JUAN DE PIATUA.	50	Kichwas.	Comunidad.
4 DE AGOSTO.	20	Mestizos y Kichwas.	Colonia.
CHONTA YAKU.	40	Kichwas.	Comunidad.
JANDIA YAKU.	35	Kichwas.	Comunidad.
SIMON BOLIVAR.	38	Mestizos Kichwas.	Comunidad.

**(Continúa TABLA N° 9)**

<b>CATEGORÍA 2. DE 51 A 100 HABITANTES.</b>			
CAJABAMBA 2.	80	Mestizos Kichwas.	Comunidad.
SAN VICENTE KM. 31.	60	Mestizos.	Comunidad.
SAN PEDRO.	70	Mestizos Kichwas.	Comunidad.
PUEBLO UNIDO.	80	Kichwas.	Comunidad.
SAN FRANCISCO DEL LLANDIA.	70	Kichwas.	Comunidad.
SAN RAFAEL.	62	Mestizos Kichwas.	Comunidad.
SAN VICENTE KM. 43.	63	Mestizos.	Comunidad.
<b>CATEGORÍA 3. DE 101 A 250 HABITANTES.</b>			
MARISCAL.	145	Mestizos.	Recinto.
ISHKAY YAKU.	150	Kichwas.	Comunidad.
REY DEL ORIENTE KM. 45.	150	Kichwas Mestizos.	Comunidad.
<b>CATEGORÍA 4. DE 251 A 500 HABITANTES.</b>			



SAN FRANCISCO DE PUNI.	260	Mestizos y Kichwas.	Comunidad.
PARROQUIA SAN JOSE.	265	Mestizos y kichwas.	Cabecera Parroquial.
SAN JORGE KM. 46.	320	Mestizos y kichwas.	Recinto.
<b>CATEGORÍA 5. MAS DE 501 HABITANTES</b>			
SANTA CLARA.	1.350	Mestizos y Kichwas.	Cabecera Cantonal.

*Fuente: GAD Municipal-Santa Clara.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

El 42,3% de las comunidades tienen una población inferior a 50 habitantes, el 30,7% se encuentran entre los 51 y 100 habitantes, El 11.54% entre los 101 a 250 habitantes, 11.54% entre 251 a 500 habitantes y el 3,8% con más de 501 habitantes. Únicamente la Cabecera Cantonal sobrepasa los 500 habitantes con 1.350 personas.

### **1.5. Sistema Económico**

La población activa (PA), comprende al grupo de personas que están activas laboralmente y que tienen la capacidad de realizar alguna actividad laboral, comprendidas entre 10 años y más.

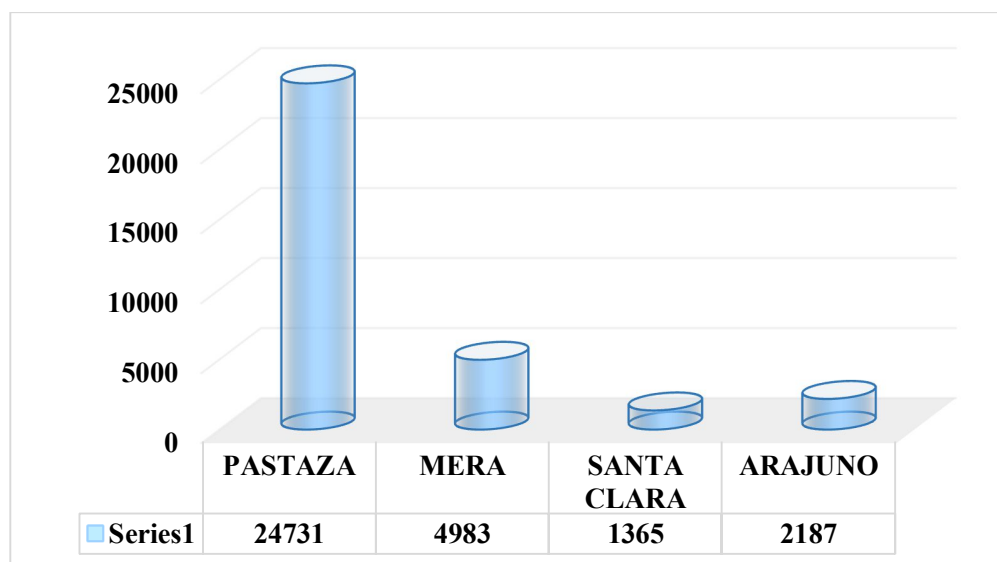
**TABLA N° 10: Población Económicamente Activa.**

CANTÓN.	TOTAL.	%
Cantón Santa Clara.	<b><u>2.730</u></b>	100
Santa Clara.	<b><u>2.106</u></b>	77.14
San José.	<b><u>624</u></b>	22.86

*Fuente: INEC, Censo de Población y Vivienda (2010).*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

**GRÁFICO N° 14: Distribución De La Población Activa Provincial.**

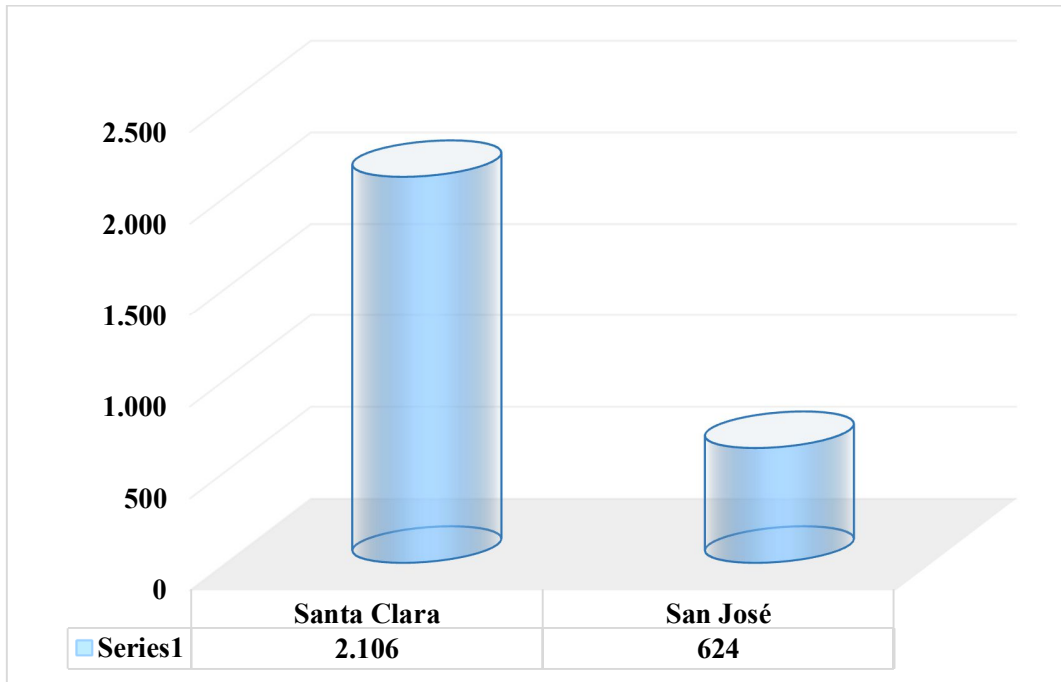


Fuente: INEC, Censo de Población y Vivienda (2010)

Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.

En la Provincia de Pastaza la PEA (Población Económica Activa), es de 39.63% y se encuentra distribuida en los cuatro cantones como se observa en el Gráfico N° 14, donde el Cantón Pastaza concentra aproximadamente el 74.34% de la PEA, seguido de Mera con un 14.98% que representa 4.983 habitantes, Santa Clara con 6.57% y Arajuno con 4.10%, con 1.365 habitantes.

**GRÁFICO N° 15: Distribución De La Población Activa Cantonal.**

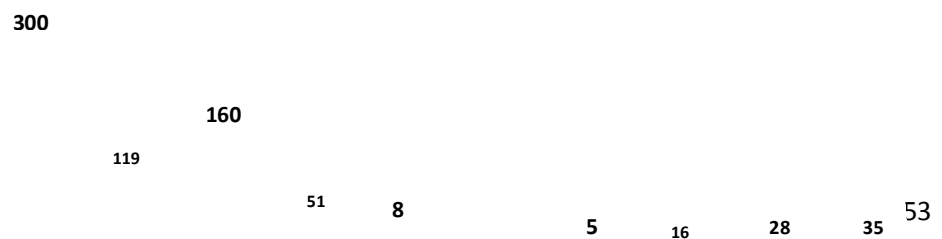


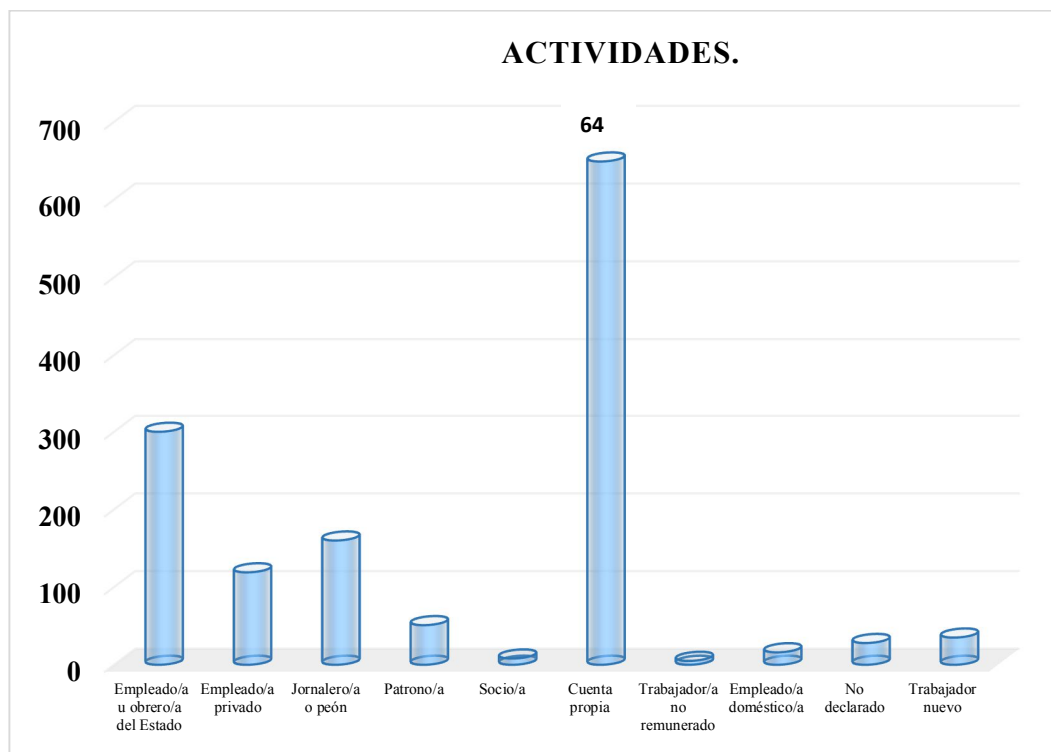
*Fuente: INEC, Censo de Población y Vivienda (2010).*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

La Población Económicamente Activa de acuerdo a los Censos del 2010, en el Cantón Santa Clara, se puede apreciar que el grafico N°15, el 76.7 % de la población tiene actividad económica, en la parroquia urbana de Santa Clara se encuentra 77.14 % y en la parroquia San José el 22.86%. Las categorías de ocupación se ilustran en el siguiente gráfico.

***GRÁFICO N° 16: Población Activa Según Ramas De Actividad.***





*Fuente: INEC, Censo de Población y Vivienda (2010).*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lisette.*

La población activa del Cantón se encuentra distribuida en distintas ramas de actividad y en varios lugares dentro y fuera del cantón, esta desagregación de las actividades muestra, que hace la población activa y a que se dedica, según el Censo de Población y Vivienda 2010.

El Gráfico N° 16, ilustra las actividades realizadas por la población activa en el año 2010.

### ***1.5.1. Principales Organizaciones Económicas***

En el Cantón Santa Clara hay limitadas organizaciones (5), que generan economía, que influyen directamente en el desarrollo, bienestar familiar de los habitantes que viven en la ciudad y en el sector campesino.

**CUADRO N° 1: Organizaciones Económicas Productivas Del Cantón.**

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN.	COBERTURA.	ACTIVIDADES QUE DESARROLLAN.	NÚMERO DE MIEMBROS.
Pueblo Originario de Nacionalidad Kichwa del Cantón Santa Clara (PONAKICSC).	Intercantonal (Comunidades Kichwa).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Producción agropecuaria.</li> <li>• Respaldo al sector indígena.</li> <li>• Gestión para conseguir obras básicas.</li> <li>• Rescate y conservación de la cultura y tradición.</li> </ul>	17 comunidades.
Centro Agrícola Cantonal.	Cantonal: Mestizos (colonos).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión para conseguir apoyo al mejoramiento de la producción agropecuaria.</li> </ul>	Agricultores y ganaderos del cantón.
Asociación de Mujeres Emprendedoras para el Desarrollo Sustentable de Santa Clara.	Local: (Mestizas).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se dedican a la producción agrícola (maíz, yuca, plátano), para autoconsumo y el mercado.</li> <li>• Gestión en instituciones para conseguir financiamiento.</li> </ul>	40 socias.
Asociación de Mujeres Autónomas de San Jorge.	Local: (Mestizas).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Producción de mermeladas.</li> <li>• Venta de comidas típicas.</li> </ul>	20 socias.
Asociación Despertar Amazónico de San Jorge.	Local: (Mestizos).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Producción artesanal en madera de balsa para atender la demanda turística.</li> </ul>	16 socios.
Asociaciones Agrícolas.	Cantonal (Comunal).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducción de nuevas variedades de cultivos y mejoramiento genético de su ganado.</li> </ul>	19 Asociaciones.

**Fuente:** Información de Campo.

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

El Pueblo Originario de Nacionalidad Kichwa (Amazónico) de Santa Clara (PONAKICSC), es la organización más representativa del Cantón, se dedica entre otras actividades a la producción agropecuaria, gestión de conservación y rescate de la cultura, está integrada por 17 comunidades que pertenecen a Santa Clara, esta organización dispone de agricultores capacitados que se dedican a la producción de sus chacras, manteniendo su cultura.

El centro Agrícola Cantonal, tiene como finalidad proteger y apoyar a los socios, son los dueños de fincas y que se dedican a la producción agropecuaria con tecnología y asistencia técnica moderna.

La Asociación de Mujeres Emprendedoras para el desarrollo Sustentable de Santa Clara, se dedica a actividades productivas y de gestión, su accionar se desarrolla en la ciudad de Santa Clara, está integrado por 40 socias.

San Jorge mientras tanto, se establecen dos organizaciones productivas, las Asociaciones de Mujeres Autónomas y Despertar Amazónico, que se dedican a la producción de mermeladas, comidas y producción de artesanía en madera de balsa, respectivamente; finalmente, las 18 Asociaciones Agrícolas son independientes, no han formado un consorcio, trabajan de manera autónoma, y se dedican a la producción agropecuaria.

### ***1.5.2. Principales Actividades Económicas***

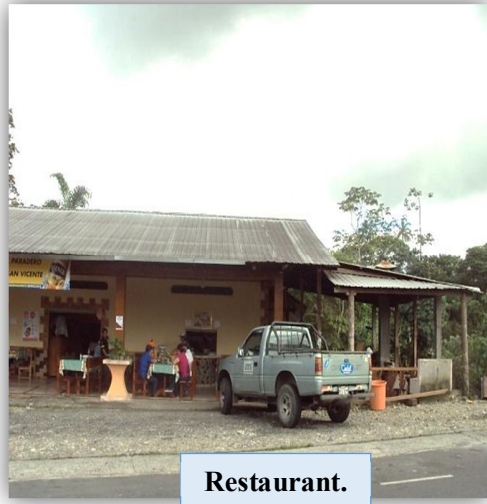
La economía cantonal se caracteriza por la producción, a más de ello coexisten otras actividades comerciales para el sustento económico de las familias.

En la población predomina las actividades agrícolas con la producción de fibra, maíz, naranjilla, yuca, chacra, cacao, plátano, papa china, frutales; artesanías en la nacionalidad Kichwa: canastos, coronas, shigras, manillas, collares, aretes, mocaguas, cintas de cabeza, luego de asegurar lo necesario para la alimentación de la familia para cada día, los excedentes lo destinan al mercado.

**FOTOGRAFÍA N° 8: Actividades De Los Mestizos (Colonos).**



**Abarrotes.**



**Restaurant.**

*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

La población mestiza es la que predomina en el Cantón, entre las actividades económicas a las que dedican, se encuentra la agricultura, ganadería, explotación maderera, servicios: tiendas de abarrotes, salones de comida, negocios de carácter urbano.

A continuación se describe las actividades que generan mayor movimiento económico, de acuerdo a los datos del Censo de Población y Vivienda de 2011.

**TABLA N° 11: Actividades Productivas Del Cantón En Comparación Con La Provincia.**

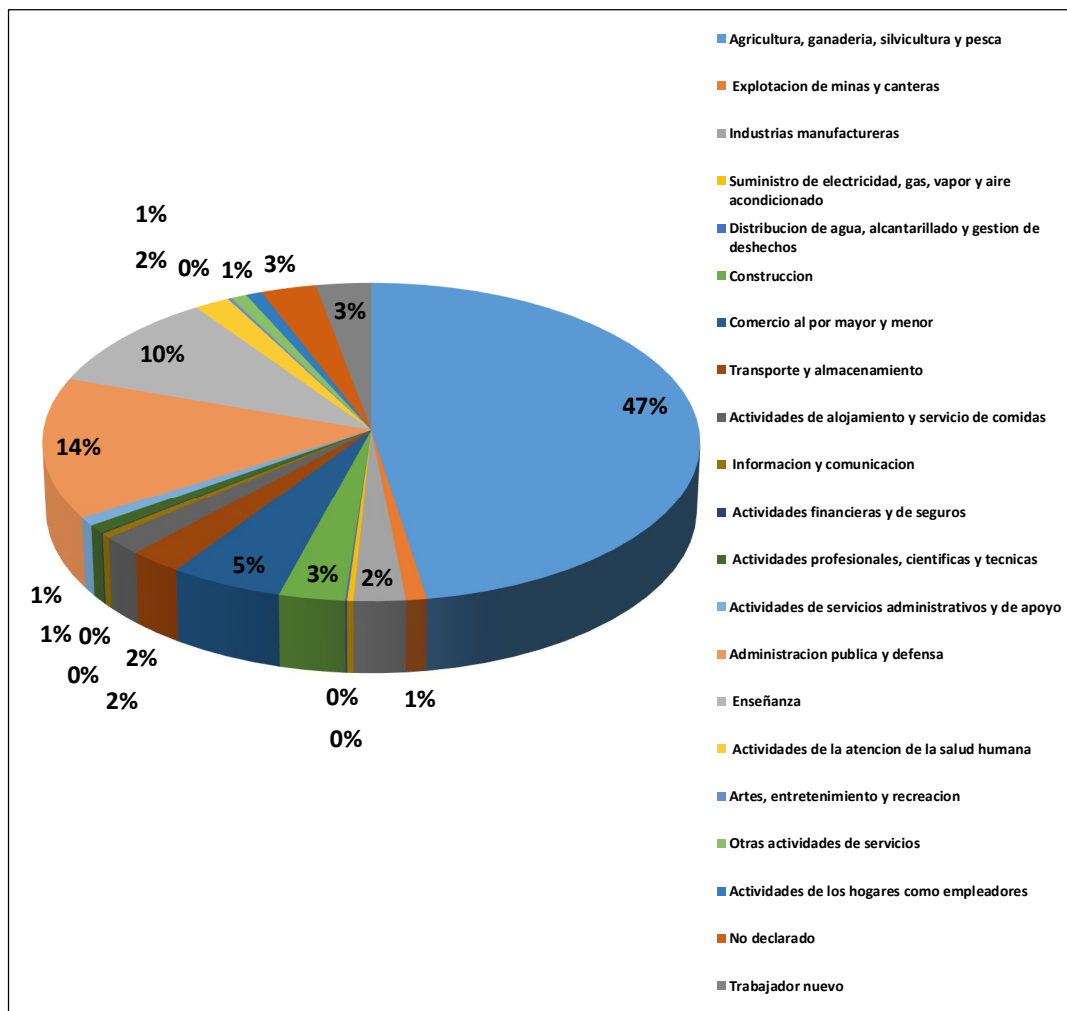
ACTIVIDADES PRODUCTIVAS SANTA CLARA CENSO 2010.	Provincia Pastaza.		Cantón Santa Clara.	
	Total.	%	Total.	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca.	9.161	27,4	503	47,5
Explotación de minas y canteras.	138	0,4	10	0,94
Industrias manufactureras.	1.901	5,7	25	2,36
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado.	59	0,2	3	0,28
Distribución de agua, alcantarillado y gestión de deshechos.	63	0,2	1	0,09
Construcción.	2.470	7,4	32	3,02
Comercio al por mayor y menor.	3.739	11,2	55	5,19
Transporte y almacenamiento.	1.398	4,2	26	2,46
Actividades de alojamiento y servicio de comidas.	1.385	4,1	20	1,89
Información y comunicación.	337	1,0	5	0,47
Actividades financieras y de seguros.	205	0,6	1	0,09
Actividades inmobiliarias.	16	0,0	-	-
Actividades profesionales, científicas y técnicas.	567	1,7	9	0,85
Actividades de servicios administrativos y de apoyo.	340	1,0	9	0,85
Administración pública y defensa.	3.767	11,3	152	14,35
Enseñanza.	2.648	7,9	106	10,01
Actividades de la atención de la salud humana.	839	2,5	20	1,89
Artes, entretenimiento y recreación.	170	0,5	2	0,19
Otras actividades de servicios.	729	2,2	9	0,85
Actividades de los hogares como empleadores.	964	2,9	9	0,85
No declarado.	1.532	4,6	31	2,93
Trabajador nuevo.	985	2,9	31	2,93
<b><u>TOTAL.</u></b>	<b><u>33.413</u></b>	<b><u>100,0</u></b>	<b><u>1.059</u></b>	<b><u>100,0</u></b>

*Fuente: INEC, Censo de Población y Vivienda (2010).*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lisette.*



**GRÁFICO N° 17: Actividades Productivas.**

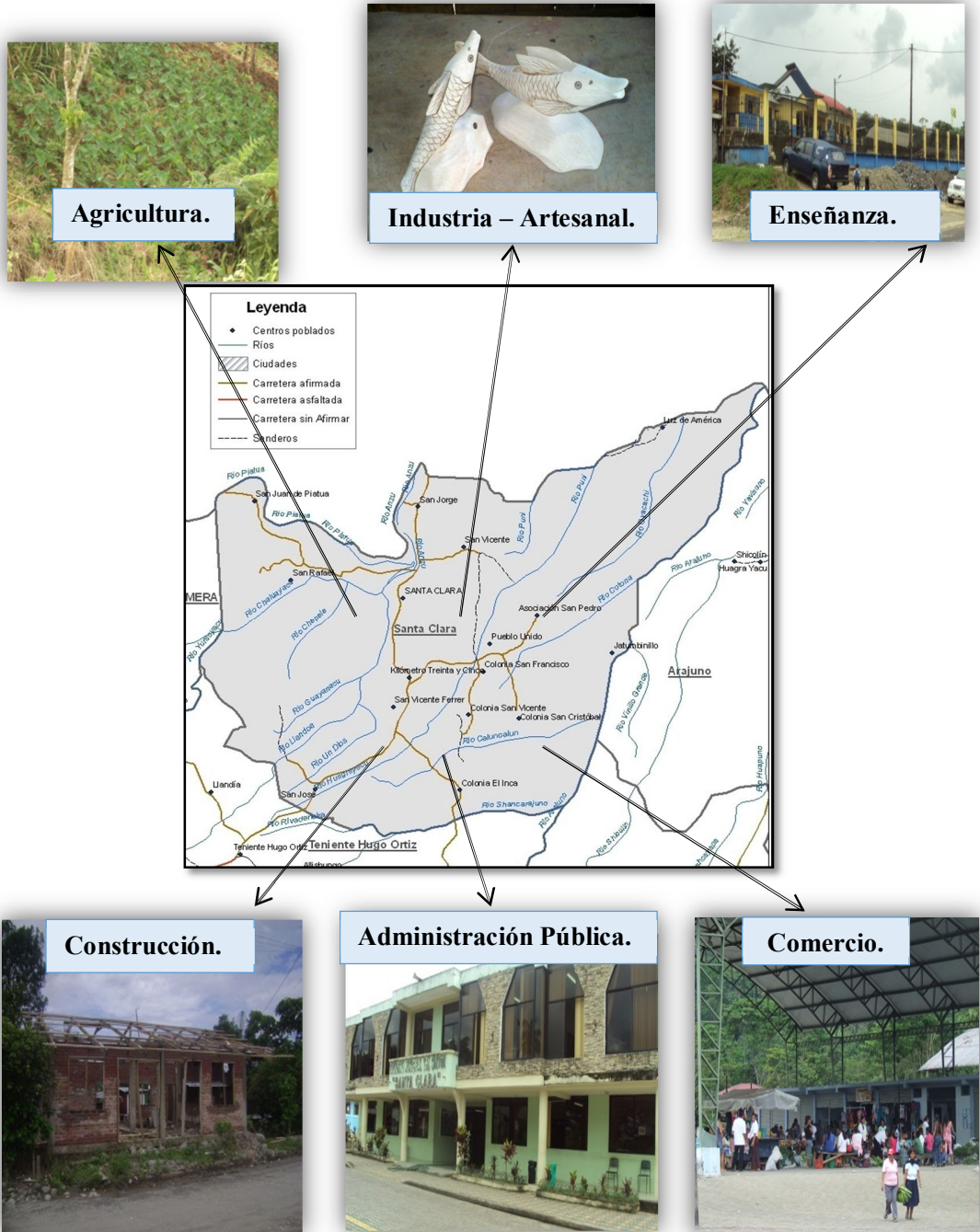


Fuente: INEC, Censo de Población y Vivienda (2010).

Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.

Las actividades económicas que se generan al interior del cantón son diversas, de acuerdo al Gráfico N° 17, dentro de las más importantes se señala a la agricultura que representa el 47%, administración pública el 14%, enseñanza el 10%, comercio al por mayor y menor 5%, construcción el 3%, transporte y almacenamiento 2% y manufactura el 2%.

**GRÁFICO N° 18: Principales Actividades Productivas.**



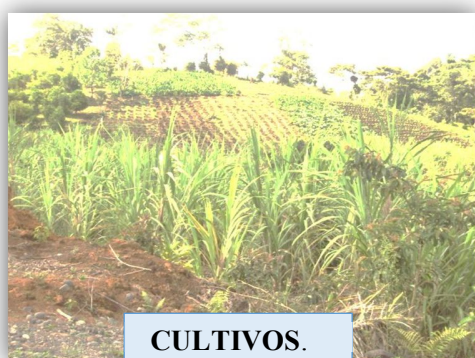
*Fuente: GAD-Municipal de Santa Clara.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

### **1.5.3. Producción Agrícola**

Los cultivos Transitorios o de ciclo corto más generalizados son yuca, papa china, maíz duro y camote, no menos de 74 UPAs (Unidades de Producción Agropecuarias), están dedicadas a estos sembríos, bajo la forma de monocultivo, y 60 UPAs en forma asociada con otras plantaciones. Estos productos están claramente identificados con la seguridad alimentaria. Con la producción, reproducción de la fuerza de trabajo de los pequeños y medianos productores. La mayoría de estos cultivos se realizan en parcelas familiares, es decir, en pequeñas unidades de producción, cuyo principal recurso es la fuerza de trabajo del jefe de hogar y de los miembros de la familia. Cultivos semipermanentes, tanto en los cultivos solos como en los asociados, son comunes los sembríos de naranjilla, piña, plátano, achiote, banano. Si bien el plátano y el guineo, hacen parte de la dieta familiar, la mayoría de estos cultivos están orientados al mercado. Para la naranjilla y el plátano el mercado más importante está en las ciudades de la Región Interandina. Existen 373 UPAs con cultivos semipermanentes de los cuales el más relevante es el plátano con el 48,8%, es decir, 182 fincas cultivan el plátano y representa a 208 has, la naranjilla es el segundo rubro productivo de importancia, 124 UPAs lo cultivan con una superficie sembrada de 133 has que representa al 27,4%.

#### **FOTOGRAFÍA N° 9: Producción Agrícola.**



**CULTIVOS.**



**CULTIVO DE PAPA CHINA.**

*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

Los cultivos permanentes, son los productos más importantes que forman parte de los cultivos permanentes, y respecto de los cuales es necesario destacar lo siguiente: La caña de azúcar es el cultivo permanente más extendido y de larga tradición, a partir del cual obtienen caña fruta, panela, aguardiente y diversos productos de confitería. 220 UPAs tienen los cultivos permanentes solos con un total de 154 has, de los cuales el más relevante es la caña de azúcar con el 56,8%, que representa a 125 UPAs dando un total aproximado de 220 has que cultivan este producto; las comunidades que se dedican al cultivo de caña de azúcar son: Mariscal, San Francisco de Punín, San Pedro Cajabamba 1 y Cajabamba 2, Samashunchik, Nueva Esperanza, Cuatro de Agosto, El Dorado, San Cristóbal y Jatun Atahualpa.

Aunque en menor escala, también la región produce cacao fino de aroma y de otras variedades. El GAD Municipal de Santa Clara aproximadamente desde hace 5 años, viene impulsando el cultivo de cacao con la entrega de plantas e insumos, existiendo en la actualidad aproximadamente 100 has. En producción geográficamente se encuentran el 90% del área productiva en la parte baja y un 10% en la parte alta. En los últimos meses en coordinación con el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, se ha entregado planta de cacao aproximadamente a 30 beneficiarios una cantidad de 8.400 unidades a cada beneficiario. El GAD Municipal ha implementado el proyecto de inseminación artificial de ganado bovino, desde el 2007 el mismo que consiste en la capacitación permanente al ganadero, preparación de los animales, selección, aplicación de los insumos requeridos, seguimiento hasta el parto y después del mismo. Los beneficiarios de este proyecto son 150 ganaderos aproximadamente unas 1.000 crías y asistencia técnica de campo. Hay que resaltar que el GADM Santa Clara, en este último año también ha implementado el programa de mejoramiento genético, el mismo que atiende con visitas de manera esporádica, a ganaderos con el aporte del personal técnico de la institución.

Son muy ilustrativos los indicadores respecto del uso del suelo, ya que, en correspondencia con la vocación del suelo de la región amazónica, evidencian que el 65.7% de la superficie está dedicada a bosques nativo y secundario. En segundo

lugar, con el 28% aparece el cultivo de pastos, lo que corrobora la ocupación, vía ampliación de la frontera agrícola, para el establecimiento de pastizales para la crianza y engorde de ganado.

#### ***1.5.4. Actividad Forestal***

Esta actividad se considera de importancia para la economía familiar, especialmente para los finqueros que tuvieron la oportunidad de disponer de una nueva vía carróza, si bien es cierto que apoya a la movilización de las personas y productos, el otro lado de la medalla es la explotación del bosque primario, tanto de madera dura para las construcciones, como de madera suave para la confección de cajones que se destinan al embalaje de los productos que son transportados al mercado. En el Cantón existen cuatro aserraderos que captan la producción de madera, dos (uno San Francisco de Punín, y otro en Santa Clara) preparan la madera para la confección de cajones, mientras que, la Asociación ROVICALURI, ubicado en el ingreso sur de la ciudad y la Asociación POKAKICSC ubicado en el sector La Playa, preparan madera y muebles ocasionalmente, para el mercado local y nacional.

#### ***FOTOGRAFÍA N° 10: Actividad Maderera.***



**Aserraderos Urbanos.**

*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*



Pocos son los propietarios de las Unidades de Producción Agropecuaria que utilizan plántulas para reforestar, la reforestación se realiza por regeneración natural (rebrote), transformándose el bosque primario en secundario y terciario.

En la tala de los bosques, buscan generalmente árboles de madera de calidad y que genere buen precio, luego de preparada la madera para la comercialización se propicia un alto margen de desperdicio, mismo que queda abandonado en el campo.

El GAD Municipal del Cantón Santa Clara, en proporciones mínimas por autogestión proporciono plántulas con el propósito que se reforesten algunas fincas del Cantón. Las Plántulas fueron adquiridas en el Ministerio del Ambiente y en la empresa Arboriente.

Los ingresos económicos en las familias de Santa Clara son limitados, esto permite dedicarse de manera inmediata a los dueños de las fincas, a talar los bosques y vender generalmente a los comerciantes las maderas duras como cedro, guayacán, canelo, chontacaspi, aguano, caoba, chuncho y maderas suaves guarango, sangre de gallina, torta, zapote, pando, guabo, ceibo, que son adquiridos para el procesamiento en el lugar y poco se transporta a la ciudad de Puyo.

### ***FOTOGRAFÍA N° 11: Actividad Forestal.***



**Aserradero.**



**Madera Extraída.**

*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

La actividad piscícola, empieza en Santa Clara por un pequeño grupo de agricultores, quienes por esfuerzos propios implementaron el cultivo de tilapia, en vista que sus fincas prestaban las condiciones necesarias.

Una vez obtenidos los resultados de las primeras siembras, se pudo observar que la zona era netamente piscícola, y ha pedido de varios agricultores, el GAD Municipal implanta el proyecto de piscicultura familiar y comercial.

El GAD Municipal sigue incentivando el cultivo de tilapia a medida de las posibilidades económicas, con la construcción de estanques, tomas de agua, canalización con tubería para conducción de agua, tanques de comercialización, dotación de pie de cría, alimentación, asistencia técnica de campo y en algunos casos implementos e insumos piscícolas.

- **Producto:** El proyecto está orientado a la producción de tilapia, tanto para el consumo local como para su colocación en otros mercados. La tilapia, como otros peces, es una opción válida para la provisión de proteína de buena calidad y por lo tanto, para sustituir a la carne en la dieta familiar.

Según los nutricionistas las proteínas del pescado son de alto valor biológico y de una calidad superior a la carne bovina, porcina y de aves de corral, pues contiene aminoácidos esenciales que el organismo no es capaz de sintetizarlos sino que deben incluirse en los alimentos.

La carne de pescado contiene: 20% de proteínas; 2.1% de Carbohidratos; 0.8% de minerales; 0.48 mg. de Vitamina B1; 800 mg. de Vitamina B6.

Dependiendo del tipo de manejo, la tilapia está lista para el mercado a partir de los cinco meses con pesos que oscilan alrededor de los 220 gramos.

- **Demanda:** A más del cantón Santa Clara, el área de influencia del proyecto comprende las provincias de Napo y Pastaza. Santa Clara tiene la ventaja de estar atravesado por la arteria vial Puyo-Tena, lo que le facilita enormemente los flujos de intercambio.

La actividad artesanal se realiza con la:

- **Asociación Artesanal Despertar Amazónico:** artesanía en balsa, comercializan a pedido y en la casa de la balsa en Puyo y en ocasiones envían directamente el producto a Alemania, Italia, por medio de Fundación Maquita Cushunchic Comercialización como Hermanos, que sirve de nexo para la comercialización a nivel nacional e internacional.
- **Asociación de Discapitados del Cantón Santa Clara:** producen balones de fútbol y son vendidos en el Cantón, al precio módico de 5 dólares la unidad, todavía no abren el mercado a otros lugares, por lo que necesario que las instituciones afines a la obra social apoyen en esta actividad comercializadora.
- **Asociación de Mujeres Indígenas Kichwa de Santa Clara:** producen artesanía con fibra natural y semilla de la zona, venden en ferias, a precios variables de acuerdo a la calidad y el tamaño del producto.
- Además existen talleres artesanales de carpintería, los mismos que fabrican muebles para uso doméstico para el mercado local, y nacional.
- **Asociación de PONAKICSC:** donde el grupo de mujeres que realizan artesanías utilizando material de la zona, y comercializan sus productos participando en ferias artesanales.

***FOTOGRAFÍA N° 12: Artesanía En Madera De Balsa.***



**Artisano.**

**Artesanía en balsa.**

**Artesanía en el mercado.**

*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*



El GAD Municipal desde aproximadamente el año 2006, viene incentivando las actividades agro-productivas con el apoyo en la implementación de los cultivos de cacao, naranjilla, plátano, caña, papa china, especies de ciclo corto en los establecimientos educativos en los invernaderos.

Reforestación con especies nativas en las cuencas hidrográficas y establecimientos de viveros de palmas, palmito y arboles maderables; en lo que respecta a la producción pecuaria, ha incentivado en el manejo técnico de ganado bovino con campañas de vacunación y mejoramiento genético; y especies menores (pollos de engorde, cuyes y aves de corral). Por otro lado, ha incentivado la acuicultura, especialmente el cultivo de tilapia y la introducción de la cachama. Como una actividad complementaria se ha venido aprovechando los desechos orgánicos de la ciudad y zonas urbanas de los recintos para producción de abonos como el compost y biól que son utilizados en el mismo vivero de propiedad del Municipio. Para cumplir todas estas actividades el GAD Municipal se ha visto en la necesidad de implementar la Jefatura de Agroproducción que cuenta con personal técnico para manejar cada una de las áreas; esta decisión fue tomada en el año 2007 con la designación de competencias facultadas por el Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG) de ese entonces. Las competencias recibidas fueron:

- Sanidad Agropecuaria.
- Organizaciones agro-productivas.
- Cooperación Internacional.
- Capacitación y transferencia de tecnología.

### ***1.6. Participación de la población local en el desarrollo turístico***

La Población de Santa Clara aporta con inversiones privadas aportando establecimientos turísticos como tiendas, restaurantes, hostales, paraderos que se ubican en los alrededores del Cantón y en la vía principal que conduce al Tena y

Puyo. El GAD Municipal de Santa Clara ha capacitado a los emprendedores turísticos realizando diferentes talleres de seguridad alimentaria, cursos de guías nativos, construcciones alternativas, mejoramiento de inmobiliario, atención al cliente lo que permite la utilización de los recursos naturales, culturales de una forma sostenible. Previo al análisis de los beneficios del turismo los moradores aledaños y del sector están dispuestos a capacitarse, participar de las actividades turísticas para brindar una adecuada prestación de servicios de calidad, además para contribuir al desarrollo del turismo se colaborará en mingas y todo trabajo grupal que se requiera para el adelanto turístico del Cantón. El Ing. Freddy Ortiz es el encargado de la Coordinación de Turismo del GAD Municipal, impulsor de actividades turísticas de calidad y capacitador primordial en el Cantón.

***FOTOGRAFÍA N° 13: Participación de los Moradores.***



***Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.***

## **1.7. Caracterización del sistema ecológico ambiental**

### **1.7.1. Clima**

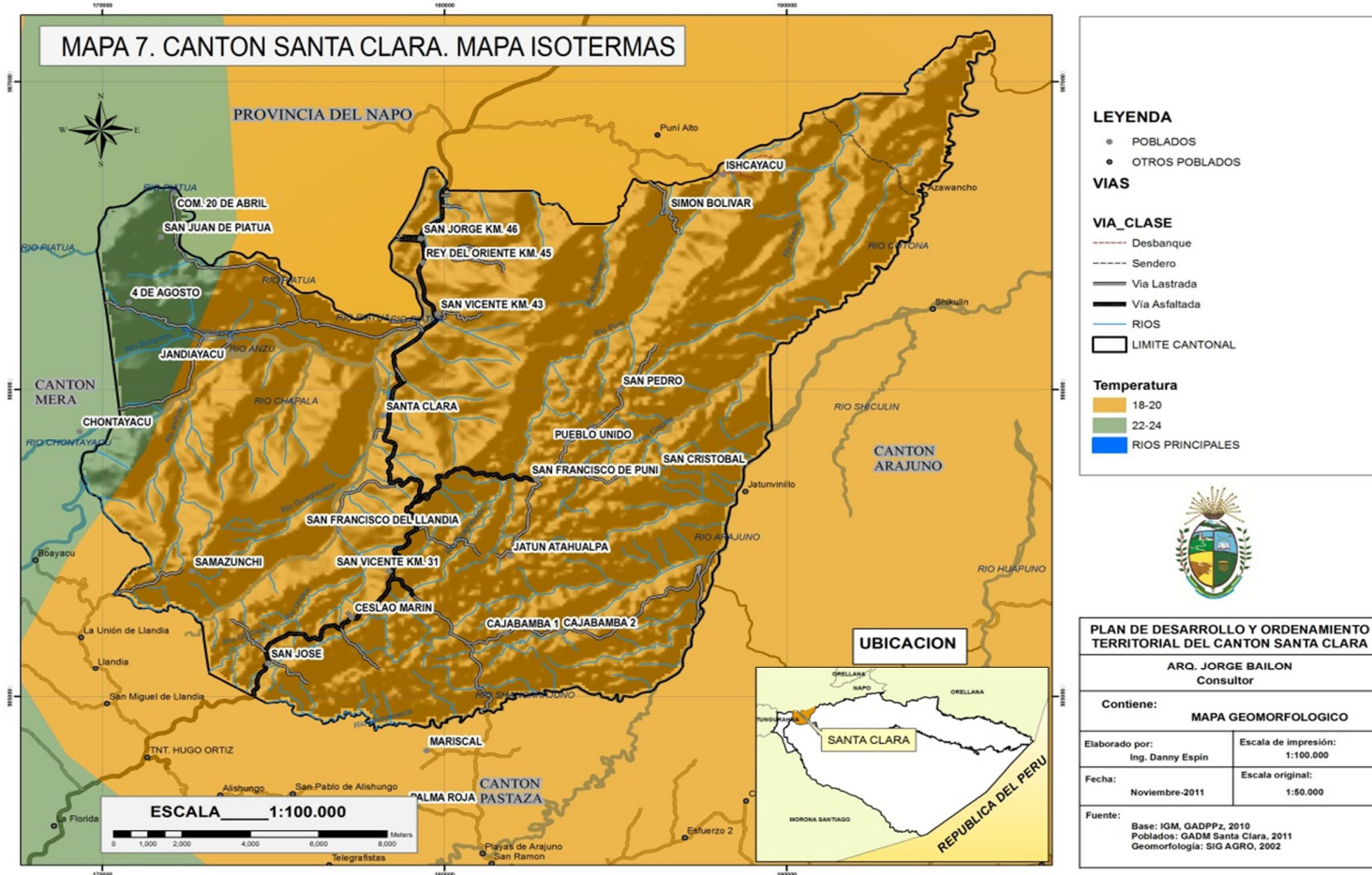
Santa Clara goza de una variedad de climas por contar con varios pisos climáticos que determinan las temperaturas y precipitaciones. La temperatura media en el Cantón Santa Clara distingue dos zonas, en las cuales la temperatura varía, esto se debe a la topografía del cantón y la variación de altitud, hace que se presente este fenómeno; la zona baja se mantiene una temperatura media entre 22°C y 24°C, es la zona más alta y con una topografía irregular, encontrándose quebradas de alturas considerables, mantiene una temperatura media entre 18°C y 20°C. La isoterma es una curva que une los vértices, en un plano cartográfico, que presentan las mismas temperaturas en la unidad de tiempo considerada. Así, para una misma área, se pueden diseñar un gran número de planos con isotermas, por ejemplo: Isotermas de la temperatura media de largo periodo del mes de enero, de febrero, etc., o las isotermas de las temperaturas medias anuales.

En el mapa N° 4, se puede distinguir con mayor precisión los cambios de temperatura distribuidos en el cantón; que son resultados de información del INAHMI. Los rangos de precipitación en el Cantón Santa Clara distinguen dos zonas, esto se debe a la variación de altitud y cohesión de corrientes de masas de aire fríos provenientes de la zona montañosa y caliente proveniente del Río Amazonas.

La isoterma es una curva que une los vértices, en un plano cartográfico, que presentan las mismas temperaturas en la unidad de tiempo considerada. Así, para una misma área, se pueden diseñar un gran número de planos con isotermas, por ejemplo: Isotermas de la temperatura media de largo periodo del mes de enero, de febrero, etc., o las isotermas de las temperaturas medias anuales. Las zonas se las puede visualizar en el mapa N° 8 en la siguiente página.

Principalmente la precipitación predominante en el cantón es de 5.000 a 6.000 mm/año (Ver Mapa N° 5).

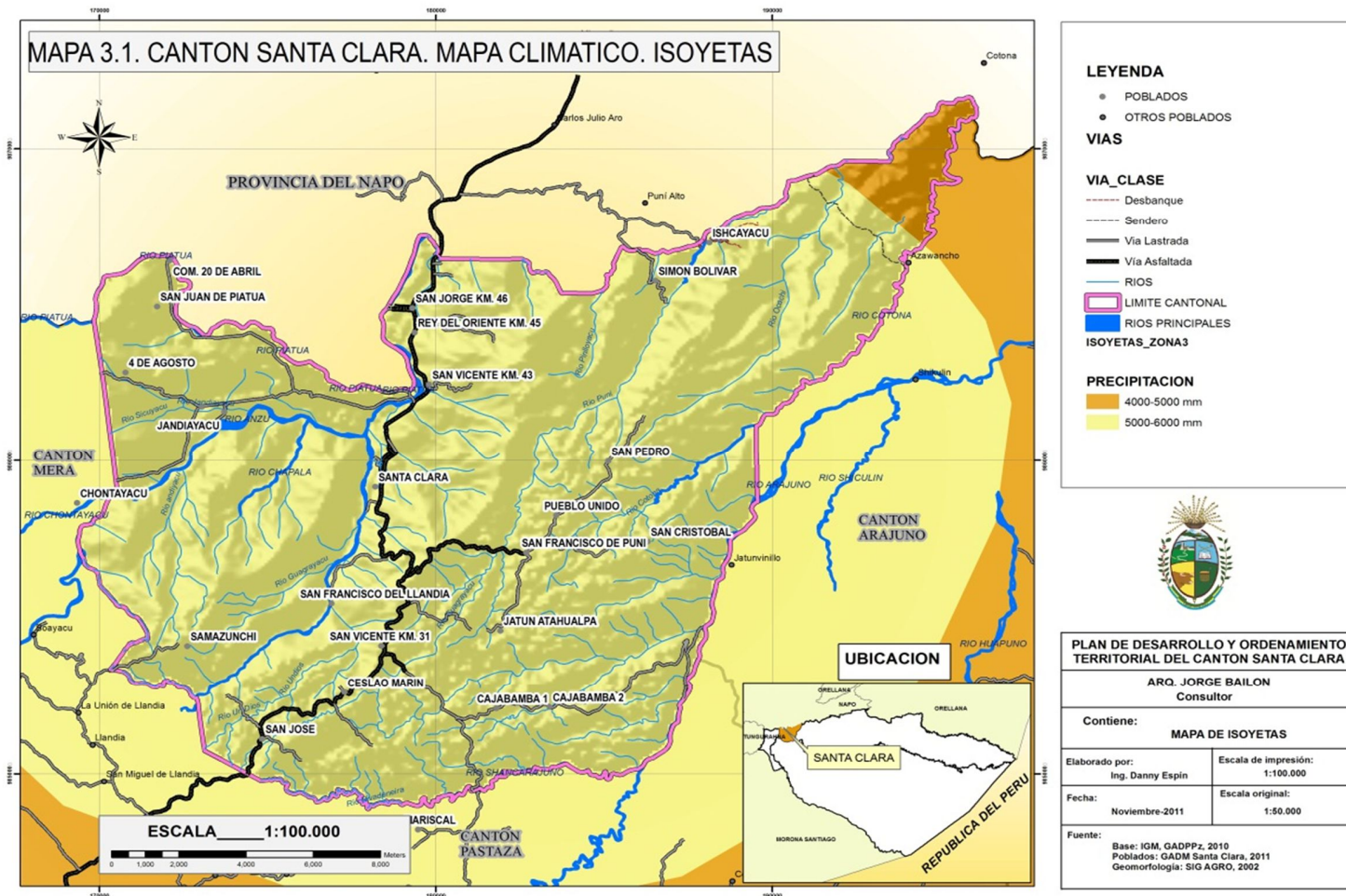
MAPA N° 4: Isotermas.



Fuente: Fundación Natura (2.002), INAHMI (2010).

Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.

MAPA N° 5: Isoyetas.



Fuente: Fundación Natura (2002).

Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.



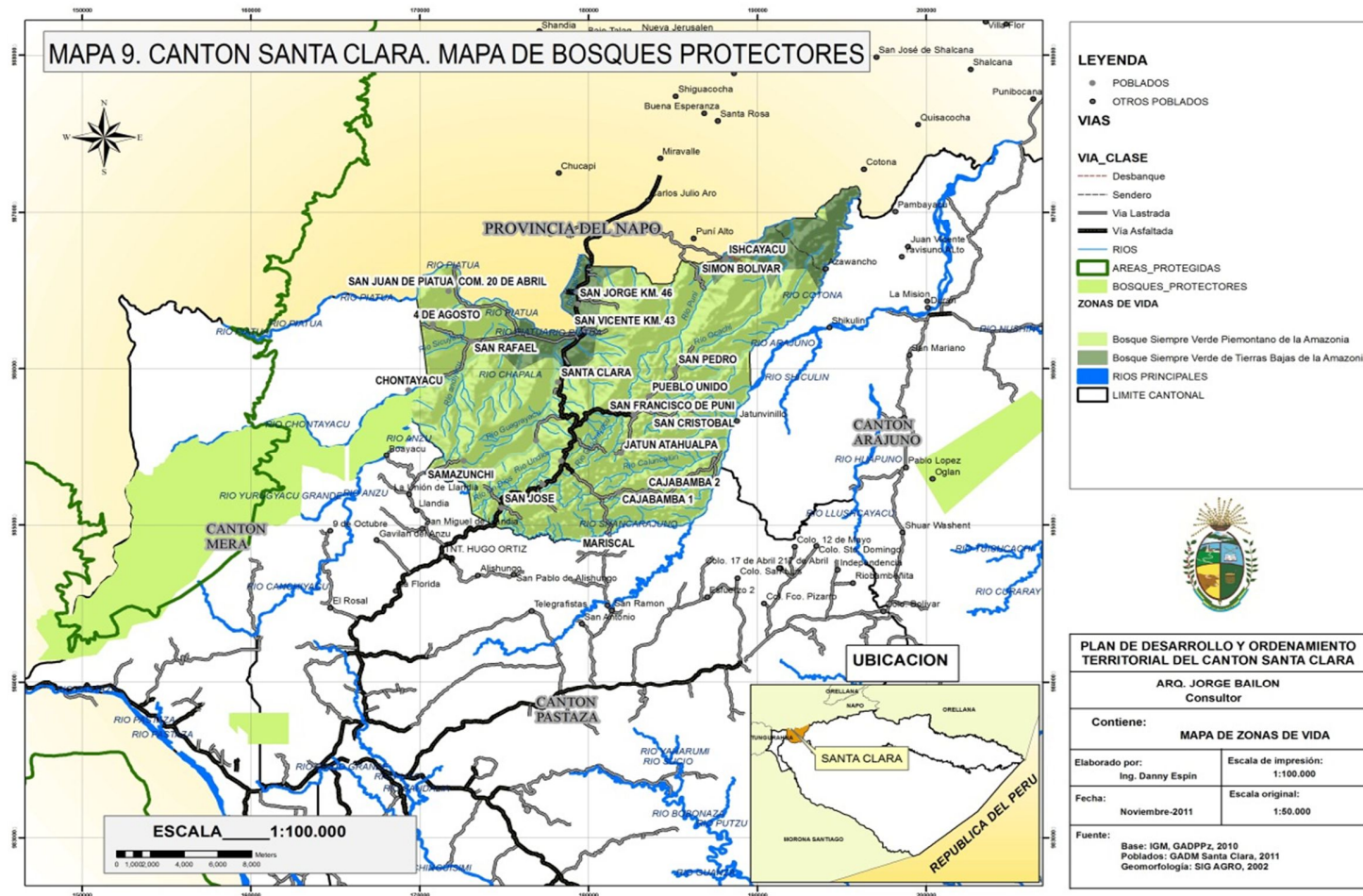
### **1.7.2. Suelos**

La calidad del suelo presenta limitaciones edafológicas importantes lo cual señala que en gran porcentaje del territorio se encuentra apto para bosques. Las actividades forestales de aprovechamiento presentan pérdida del bosque y cambio de la cubierta vegetal natural, produciendo cambio de uso de la tierra, en suelos de aptitud forestal. La cota del nivel freático se encuentra entre 0,50 m y 2,50 m de profundidad, pudiendo variar de acuerdo a las condiciones atmosféricas de la zona. Los suelos del cantón tienen aptitud determinante a la implantación o mantenimiento de bosques naturales, mencionando zonas establecidas como aptas para cultivos con limitaciones importantes o ligeras. La clasificación de los suelos se realiza de acuerdo al Sistema Unificado de clasificación de Suelos (SUCS), predominado suelos limo arenosos de mediana a alta plasticidad (clasificación SUCS = MH), de consistencia baja a media, hacia la superficie, por debajo presenta un estrato constituido por suelos areno limosos y gravo limosos con finos de baja a mediana plasticidad (clasificación SUCS = SM, GM), de compactación muy densa. Se distinguen dos tipos de suelos, entisoles y los inceptisoles, estos se encuentran distribuidos dispersamente en todo el cantón.

- **Entisoles:** suelos que no muestran ningún desarrollo definido de perfiles.
- **Inceptisoles:** suelos con características poco definidas., no presentan intemperización extrema. suelos de bajas temperaturas, pero de igual manera se desarrollan en climas húmedos (fríos y cálidos).

La presencia de bosques (Ver mapa N° 6), evidencia la calidad ambiental de la zona, aunque solamente se tiene influencia indirecta del Parque Nacional Llanganates por lo que es importante mencionar su fauna, flora, y protección ambiental ya que de estas áreas nacen las aguas de los dos principales ríos Anzu y Piatua, así como el del Bosque Protector “Habitahua”. La contaminación que se está produciendo en el recurso suelo es proveniente de dos fuentes principales, la de mayor importancia es la del sector minero, y de los residuos sólidos de los poblados, ya que en todo el cantón no se cuenta con un sistema de tratamiento de aguas servidas que se encuentre en operación.

MAPA N° 6: Bosques protectores.



Fuente: MAE (2011).

Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.



### **1.7.3. Hidrografía**

El sistema Hidrográfico del Cantón está conformado por los siguientes ríos principales: Piatua, Anzu, Chapala, Arajuno, Puní y Cotona (Ver Mapa N° 1- Mapa Base). Hay que mencionar que ninguna de estas cuencas hídricas tiene servidumbre fluvial, estos ríos presentan escenarios únicos y se han convertido en potenciales atractivos turísticos dentro del cantón, sobre todo el río Piatua.

### **1.7.4. Biodiversidad**

Para el estudio de la flora y fauna del cantón se tomó como referencia los estudios básicos realizados en las zonas de influencia del Parque Nacional Llanganates, del Bosque Protector Habitada y el Cantón Santa Clara, obteniéndose los siguientes datos:

#### **1.7.4.1. Flora.**

El Bosque Húmedo Tropical es el bioma más complejo de la tierra en términos de su estructura y diversidad de especies. Se desarrolla bajo condiciones ambientales óptimas para la vida: Disponibilidad de calor durante todo el año y abundante precipitación.

**CUADRO N° 2: Fauna Representativa.**

<b>FAMILIA.</b>	<b>NOMBRE COMÚN.</b>	<b>NOMBRE CIENTÍFICO.</b>
Burceraceae.	Copal.	Dacroydes peruviana.
Meliaceae.	Cedro.	Cadrellaodorata.
Clusiaceae.	Machare, yapi.	Symphoniaglobulifera.
Ochneaceae.	Lengua de vaca.	Cespedeziaspatulata.
Flacourtiaceae.	Punta de lanza.	Tatrathylaciummacropryilum
Podocaraceae.	Romerillo, Olivo.	Podocarpusolaifolius.
Miristicaceae.	Shempo, tzemfo.	Virola surinamensis.
Polygonaceae.	Tangarana.	Triplaris americana.
Mimosaceae.	Porotillo, payandé.	Mimosa dulcis.
Borraginaceae.	Laurel.	Cordiaalliodora.

*Fuente: MAGAP (2008).*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

#### **1.7.4.2. Bosques**

En el Cantón Santa Clara se distinguen dos tipos de bosques (Ver Mapa N° 6), que ocupan un área de 31'342.65 has, a más de la caracterización realizada por ECOPAR 2003 (Corporación para la investigación, capacitación y apoyo técnico para el manejo sustentable de los ecosistemas). Los bosques que encontramos en el Catón Santa Clara son:

- **Bosque siempre verde de tierras bajas de la Amazonía:** Es tipo de bosque es el de mayor abundancia en el cantón, esto se da por las condiciones topográficas y climatológicas, copando una superficie de 4'104.28 has, lo que representa un 13% de la superficie total de bosques del Cantón.
- **Bosque siempre verde Piemontano de la Amazonía:** Este tipo de bosque se presenta en las zonas bajas de las cordilleras (estribaciones), copando un área de 27'238.37 has, lo que representa un 87% de la superficie total de bosques del Cantón.

**FOTOGRAFÍA N° 14: Tipos De Bosques en el Sector.**



*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

Entre las principales características de Bosques podemos diferenciar cuatro tipos de bosques a continuación se detallan:

- **Bosque primario húmedo de galería:** Esta localizado junto a las riveras de los ríos. Son los de mayor importancia por el tamaño de sus árboles y suponen árboles longevos y una baja intervención humana.
- **Bosque primario de vertientes intermedias sobre pendientes:** Son bosques no muy intervenidos que se localizan entre los causes de los ríos y las crestas de las montañas, con pendientes variables. Generalmente están en las zonas medias y altas.
- **Bosque bajos primarios húmedos:** Estos bosques primarios se localizan a continuación de los bosques primarios húmedos de galería. Se ubican en partes bajas en zonas de poca pendiente. Poseen árboles de gran tamaño.
- **Bosques intervenidos o realces:** Son los menos significantes desde el punto de vista del área basal. Casi la totalidad de las especies botánicas son poco numerosas en el bosque sin llegar a estar en veda, pero si próximas.

### **1.7.4.3. Fauna**

La fauna representativa en el cantón está compuesto por:

- Invertebrados.
- Anfibios.
- Reptiles.
- Aves.
- Mamíferos.
- Peces.

Los cuales se desarrollan progresivamente dada las condiciones climáticas y abundante producción de alimento en los bosques naturales. Uno de los motivos por el cual el Cantón Santa Clara que está influenciado por el Parque Nacional Llanganates es tan conocido globalmente es por ser uno de los lugares más diversos del mundo.

La biodiversidad del Llanganates es incluso mayor si se toma en cuenta que todavía está por descubrirse cientos de miles de especies nuevas para la ciencia.

**CUADRO N° 3: Fauna Representativa.**

<b>NOMBRE COMÚN.</b>	<b>NOMBRE CIENTIFICO.</b>
Sajino.	Pecaritajacu.
Venado Colorado.	Mazama americana.
Sacha Vaca.	Tapirusterrestris.
Tigrillo.	Leoparduspardalis.
Jaguar.	Panthera onca.
Cuchucho.	Nasuanasua.
Cusumbo.	Potos flavus.

Cabeza de Mate.	Eirabarbara.
Guatusa.	Dasyprocta fuliginosa.
Guatín.	Myoproctapratti.
Guanta.	Agouti paca.
Sacha Cuy.	Cavia aparea.
Conejo.	Silvilagusbrasiliensis.
Cachicambo o Armadillo.	Dasypusnovencintus.
Murciélagos.	Phyllostomidae.
Raposas.	Didelphidae.

*Fuente: GADM Santa Clara.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

### ***1.8. Análisis respecto al apoyo público o privado para el desarrollo turístico***

Las principales instituciones que proporcionarán sustento al desarrollo turístico del Cantón son; el GAD Municipal de Santa Clara, el GAD Provincial de Pastaza, El Banco del Estado con financiamiento de inversión de obras de infraestructura turística y el Ministerio de Turismo como ente rector de las actividades turísticas a nivel nacional.

La gestión realizada por el Alcalde, ha permitido que en los moradores de Santa Clara existe una gran acogida siendo muy importante para el desarrollo del Cantón, mejorando las condiciones y la calidad de vida de los habitantes del sector.

### **FOTOGRAFÍA N° 15: Convenios Públicos y Privados.**



*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

### **1.9. Educación**

La provincia tiene un singular crecimiento en lo que respecta a infraestructura educativa tanto en la jurisdicción hispana como bilingüe, con mayor énfasis en el sector urbano que en el rural, gracias al apoyo de los gobiernos seccionales de turno, en la actualidad no ha dejado de ser preocupante la situación de infraestructura en el sector rural, no cuentan con una planta física de óptimas condiciones, servicios básicos y espacios recreativos deportivos complementarios, indicadores que no se logra superar debido a la ubicación dispersa de los establecimientos educativos en la vasta área situacional geográfica en la que se encuentran ubicados, sumándose a esto el surgimiento de la universalización del primer año de Educación Básica que por fuerza motiva a crear espacios físicos para atender a los estudiantes. En la actualidad, Santa Clara cuenta con 24 establecimientos educativos, tanto públicos y fiscomisionales, en cada uno de sus niveles.

En la actual administración se ha potencializado la construcción de infraestructura tanto a nivel hispano como bilingüe (Ver Tabla N° 12).

La falta de infraestructura complementada con el escaso material didáctico, métodos pedagógicos tradicionales, la no inserción de las tecnologías informáticas en el aula, ha provocado que el nivel de calidad de la educación no responda a la exigencia del siglo XXI. Estadísticamente se ha podido determinar que en las jurisdicciones educativas mencionadas aún existe una considerable tasa de reprobados, deserción provocada por diferentes causas, entre ellas: las pedagógicas, económicas, familiares; las mismas que representan pérdidas tanto a nivel local, regional, nacional y familiar. Respecto a capacitación docente, pese a los esfuerzos que realiza el Estado Ecuatoriano queriendo ser coherente con la Política 7 del Plan decenal y al considerable número de docentes con título a nivel académico, adquirido con sus propios recursos económicos se evidencia tres formas de trabajo durante el accionar pedagógico: docentes con experiencia que manejan modelos pedagógicos tradicionales, docentes que se encuentran en etapa de transición y docentes que se ubican en la línea de cambio poniendo en práctica las innovaciones que traen las nuevas corrientes pedagógicas. No se logra superar, que estrategia manejar, para que los docentes del área del interior tengan acceso a una capacitación continua. La capacitación al personal administrativo del sector educativo de la provincia es muy baja, reduciéndose a cursos, talleres que se efectúan esporádicamente. Cabe señalar que según datos de la Dirección Intercultural Bilingüe, el 40% del personal que trabaja en Educación Bilingüe, no tiene título profesional en docencia, limitante que repercute en el quehacer educativo.

Actualmente las dos jurisdicciones trabajan con el nuevo Referente Curricular en el nivel inicial. Bachillerato, concretizándolo a través de planificaciones didácticas por bloques curriculares y Modelo del Sistema de Educación Intercultural Bilingüe (MOSEIB), aspirando a que estén sujetos a un seguimiento y evaluación permanente. Es importante señalar que una problemática muy visible en los últimos tiempos en el nivel medio es el surgimiento de conductas atípicas: droga, embarazos prematuros, alcoholismo, violencia, hurtos, etc. fenómeno que amerita ser atendido de manera urgente por el Departamento de Orientación y Bienestar Estudiantil (DOBE). Aún es

evidente el centralismo en el campo educativo que impide su desarrollo. El estado ecuatoriano no asigna los recursos necesarios para mejorar la educación tanto en partidas para docentes como en infraestructura, ni mejora los sueldos a los profesionales que ingresan al magisterio.

**TABLA N° 12: Estadísticas De Centros Educativos del Cantón Santa Clara.**

<b>LISTADO DE CENTROS EDUCATIVOS DEL CANTÓN SANTA CLARA</b>					
<b>AÑO LECTIVO 2010-2011.</b>					
<b>CENTROS EDUCATIVOS HISPANOS.</b>					
<b>N°</b>	<b>CENTROS.</b>	<b>COMUNIDAD.</b>	<b>PRE - 1 AÑO.</b>	<b>GENERAL.</b>	<b>TOTAL.</b>
1	Escuela: Jhon F. Kennedy.	San José.	12	71	83
2	Escuela: Eloy Alfaro.	Ceslao Marín.	4	20	24
3	Escuela: García Moreno.	San Vicente.	5	10	15
4	Escuela: República Federal Alemana.	San Pedro.	5	30	35
5	Escuela: Hualcoco Duchicela.	San F. de Puní.	7	35	42
6	Escuela: Maximiliano Spiller.	San Jorge.	6	30	36
7	Unidad Educativa M. José Martí.	Santa Clara.	42	235	277

**(Continúa TABLA N° 12)**

8	Escuela: Martha Bucaram de Roldós.	Simón Bolívar.	1	17	18
9	Monseñor Antonio Cabri.	Santa Clara.		222	222
10	Escuela: Galo Plaza Lazo.	Cajabamba 2.	3	10	13
11	Escuela: Antonio Ante.	Cajabamba 1.		14	14
12	Escuela: Ernesto Albán Mosquera.	La Mariscal.	11	21	32
13	Unidad Educativa Antonio Cabri.	Santa Clara.	42	204	246
14	Escuela: Samashunchik.	San José.	4	14	18
15	Escuela Palma Roja.	Palma Roja.		20	20



	<b><u>SUBTOTAL.</u></b>		<b><u>142</u></b>	<b><u>953</u></b>	<b><u>1.095</u></b>
<b>CENTROS EDUCATIVOS BILINGUES.</b>					
<b>N°</b>	<b>CENTROS.</b>	<b>COMUNIDAD.</b>	<b>PRE- 1. AÑO.</b>	<b>GENERAL.</b>	<b>TOTAL.</b>
1	CECIB Agustín Huatatoca.	Pueblo Unido.	16	30	46
2	CECIB Agustín Vargas.	Rey de Oriente.	3	30	33
3	CECIB Ishkay Yaku.	Ichkay Yaku.	7	29	36
4	CECIB Rubén Darío.	San Rafael.	4	11	15
5	CECIB Chonta Yaku.	Chonta Yaku.		18	18
6	CECIB Río Arajuno.	Jatun Vinillo.	2	14	16
7	CECIB Antonio Farina.	Jandia Yaku.	1	11	12
8	CECIB Prócer Juan de Salinas.	San Juan de Piatua.	2	20	22
9	CECIB Camilo Huatatoca.	Santa Clara.	23	84	107
	<b><u>SUB TOTAL.</u></b>		<b><u>58</u></b>	<b><u>247</u></b>	<b><u>305</u></b>

*Fuente: Departamento de Turismo y Cultura. GAD-Santa Clara.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

### **1.9.1. Nivel de Instrucción**

En el Cantón Santa Clara se evidencia una carencia de formación de profesionales, con respecto a la población total, este es un factor determinante en el desarrollo de todo pueblo. La mayor concentración de población de formación está en educación primaria, seguido por educación básica, es preocupante la situación de secundaria, ya que no contrasta con la educación primaria, punto crítico que debe ser atendido. Un problema no muy notorios del cantón, es el caso de analfabetismo con 39 casos, equivalente al 0.13% de analfabetos respecto a la población del cantón, pese a que la Provincia de Pastaza, fue declarada en el año 2008. Según datos del INEC 2010 (Ver Tabla N° 13).

**TABLA N° 13: Nivel de Instrucción.**

NIVEL DE INSTRUCCIÓN MÁS ALTO AL QUE ASISTE O ASISTIÓ.	SEXO.		TOTAL.
	Hombre.	Mujer.	
Ninguno.	50	97	147
Centro de Alfabetización / (EBA).	8	31	39
Pre-escolar.	13	15	28
Primario.	611	499	1.110
Secundario.	283	214	497
Educación Básica.	336	304	640
Bachillerato - Educación Media.	176	169	345
Ciclo Pos bachillerato.	15	24	39
Superior.	113	156	269
Postgrado.	1	6	7
Se ignora.	20	11	31
<b><u>TOTAL.</u></b>	<b><u>1.626</u></b>	<b><u>1.526</u></b>	<b><u>3.152</u></b>

*Fuente: CENSO (2010).*

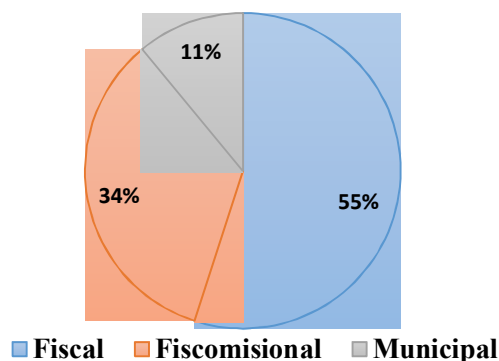
*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

### **1.9.2. Tipo de Establecimiento Educativo**

En el Cantón Santa Clara existen cuatro tipos de establecimientos educativos, de acuerdo a su administración.

### **GRÁFICO N° 19: Establecimientos de enseñanza al que asiste.**

## ESTABLECIMIENTO DE ENSEÑANZA.



*Fuente: CENSO (2010).*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

Según el (CENSO 2010)<sup>9</sup>, el de mayor importancia lo constituye la educación Fiscal con el 55% de la población estudiantil, seguida por la educación fiscomisional con el 34%, municipal con el 11%.

### ***1.10. Diagnóstico descriptivo macro-interno de la empresa***

El Complejo Recreacional Turístico “Santa Clara”, es una empresa diseñada con el fin de atraer turistas nacionales como locales; se encuentra dentro del sector terciario porque es una empresa que brinda servicios.

Tiene una extensión de 15.000 metros cuadrados, se creó en el año 2009 a cargo del Ing. Víctor Hugo Verdesoto Alcalde en ese tiempo, con la implementación de nuevas

---

<sup>9</sup> Instituto Nacional De Estadísticas y Censos, INEC. "Estadísticas Poblacionales del Cantón Santa Clara". [En línea] censo\_poblacion\_vivienda\_2010. [Citado el: 06 de Junio de 2010.] <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/base-de-datos-censo-2010/>.

obras, el sector turístico quedo a un lado, lo que ocasiono la falta de interés por los habitantes del sector.

Además no contaba con una adecuada Administración por lo que el Complejo no era manejado adecuadamente, a pesar de ser una empresa pública direccionada por el GADM Santa Clara, la falta de una planificación genero perdidas dentro de la empresa. La entrada al Complejo tenía un valor de \$0,50 centavos adultos y \$0,25 centavos niños. En algunas ocasiones el Complejo se encontraba totalmente abandonado y en muy malas condices ya que carecía de una adecuada Dirección y Organización por parte de las autoridades encargadas de la empresa.

Según el GADM- Santa Clara<sup>10</sup>, el Complejo comenzó con cuatro personas que laboran en el Complejo bajo la responsabilidad del coordinador de turismo del GADM Santa Clara el Ing. Freddy Ortiz.

- 1 Personas en limpieza y mantenimiento (Ángel Criollo y Mario Grefa).
- 1 Persona encargada de Boletería (Jenny Suárez).
- 1 Persona encargada de la seguridad del Complejo (Juan Alvarado).

El personal que labora en el Complejo trabaja hasta el mes de Abril del 2015 y se reintegran en el mes de Enero del 2016 cuando el Complejo sea reinaugurado. A continuación se detallan las funciones de cada trabajador (Ver Tabla N° 14).

---

<sup>10</sup> Ortiz Freddy. "Organización del Talento Humano en el Complejo Recreacional Turístico Santa Clara". Diagnostico actual del Complejo. Santa Clara: GADM-Santa Clara, 18 de Junio de 2015.

**TABLA N° 14: Personal que labora actualmente en el Complejo.**

<b>PERSONAL QUE LABORA EN EL COMPLEJO TURÍSTICO DE SANTA CLARA.</b>				
<b>DIAS LABORABLES.</b>	<b>INGRESO.</b>	<b>SALIDA.</b>	<b>FUNCIONES.</b>	<b>No. De personas.</b>
Lunes y martes.	09h00	18h00	Limpieza y Mantenimiento del Complejo Turístico.	1 persona.
Miércoles a Jueves.	09h00	18h00	Cuidado, y atención al público del Complejo Turístico.	
Viernes.	07h00	14h00	Cuidado, y atención al público del Complejo Turístico.	
<b>PERSONAL QUE LABORA EL FIN DE SEMANA.</b>				
Viernes.	14h00	21h00	Cuidado, y atención al público del Complejo Turístico.	1 persona.
Sábado y Domingo.	09h00	18h00	Cuidado, y atención al público del Complejo Turístico.	
<b>PERSONAL DE GUARDIANA.</b>				
Lunes y martes.	22h00	07h00	Guardiania del Complejo Turístico.	1 persona.
Miércoles a domingo.	22h00	07h00	Guardiania del Complejo Turístico.	1 persona.

*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

Los servicios que se prestaban eran alimentación y recreación. El Horario de Atención de atención era de 9H00 a 19 H00.

El Complejo estaba distribuido de la siguiente manera:

- Área de piscinas (2) una grande y una pequeña.

***FOTOGRAFÍA N° 16: Piscinas del Complejo.***



*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

- Área recreacional (1 cancha de basket y 1 de fútbol-sala)

***FOTOGRAFÍA N° 17: Chanchas del Complejo.***



*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

- Área de Duchas (2) y Vestidores (4).

**FOTOGRAFÍA N° 18: Duchas y Vestidores del Complejo.**



*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

- Área de Alimentación (1).

**FOTOGRAFÍA N° 19: Bar-Restaurant del Complejo.**



*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

Con la elección del nuevo Alcalde, el Ing. César Castro en la Administración 2014 – 2019 se realizó un seguimiento y listado a propuestas turísticas. En esta lista se encontraban dos lugares primordiales las Cabañas del Piatua y el Complejo Recreacional Turístico Santa Clara.

#### ***1.10.1. Proyecto de remodelación del Complejo***

Después de los estudios realizados y el análisis pertinente se llegó a una conclusión que el Complejo genera más aceptación por parte de los turistas locales ya que cuenta con mejores espacios de esparcimiento que las Cabañas del Piatua.

En el proceso de diseño la consultora ha socializado cada una de las etapas del diseño del proyecto, creando un empoderamiento del mismo por lo que se ha convertido en una aspiración de la comunidad, tener vías en excelente estado.

Su labor estuvo encaminada en realizar reuniones con funcionarios del GAD Municipal de Santa Clara, los habitantes de los barrios y sectores en donde se recogieron planteamientos y demandas.

En asambleas cantonales se absolvieron inquietudes y anotaron observaciones que permitirán una mejor concepción e implementación del proyecto.

A más de ello el GAD Municipal de Santa Clara, cuenta con la Unidad de Comunicación Institucional cuya función será la de informar oportunamente a toda la población acerca de las distintas actividades que realiza la entidad en referencia al proyecto, esta unidad se encargará además de impulsar talleres y asambleas para la socialización del proceso de desarrollo del proyecto, tanto en la fase previa como durante la construcción del mismo que por cierto está dentro del Plan de Ordenamiento y Desarrollo Territorial.

La Unidad de Comunicación será la encargada de canalizar las inquietudes de la población y promover la conformación de espacios destinados a concientizar a la ciudadanía sobre la importancia y el uso adecuado de la nueva infraestructura, también será la responsable de emprender en las tareas de capacitación, información



acerca del proyecto y la difusión de las obras que se ejecutan por el GAD Municipal de Santa Clara, más aún de este proyecto que tiene como objetivo ser parte del mejoramiento de la calidad de vida de los pobladores del cantón Santa Clara.

### ***1.10.2. Conflictividad del proyecto***

El proyecto no encuentra conflictos mayores en su ejecución sino que por el contrario cuenta con el apoyo de los habitantes de los barrios y sectores que en la actualidad no cuentan con las vías en un estado adecuado.

Por la implementación del proyecto, el GAD Municipal de Santa Clara, ha previsto el cierre temporal del Complejo Turístico por un tiempo programado hasta su finalización.

En síntesis los efectos negativos serán los derivados de la construcción de la obra por las molestias de las actividades propias de la construcción, pero de forma general y por los beneficios esperados hay opinión favorable a la ejecución del proyecto.

### ***1.10.3. Plan de difusión y promoción del proyecto***

El GAD municipal de Santa Clara, llevará adelante un plan de promoción y difusión del proyecto dirigido a los habitantes de los barrios y sectores a intervenir y población en general. Entre los propósitos fundamentales están los siguientes:

- Informar a la población mediante campañas de difusión en los principales medios de comunicación del Cantón Santa Clara y de la provincia sobre la gestión municipal en la ejecución del proyecto construcción de aceras y bordillos; adoquinado de calzadas; e, implementación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, en varios tramos de los barrios: Luz de América, Central, las playas, Nuevo Amanecer y barrio Santuario.
- Dar a conocer a la ciudadanía sobre las precauciones que deben adoptar los pobladores durante la construcción de la obra.
- Sensibilizar a la población sobre los impactos positivos del proyecto.

- Lograr que la comunidad se empodere del proyecto.
- Fomentar una disciplina en el pago por el uso del servicio y la población se concientice para que el proyecto tenga sostenibilidad en el tiempo.
- Informar oportunamente sobre el cierre de algunas calles cuando sea necesario para evitar inconvenientes a peatones y conductores.
- Procurar el cuidado adecuado al nuevo equipamiento.
- Mejorar las condiciones de vida de la población y cuidado del medio ambiente.
- Dotar de servicios adicionales para mejorar la comodidad de los habitantes de la ciudad y de los turistas.

#### ***1.10.4. Actividades***

Las actividades de promoción y difusión para la información e involucramiento de la ciudadanía que ejecutará la Entidad en el proyecto son:

- Asambleas informativas en los barrios (Luz de América, Central, las playas, Nuevo Amanecer y barrio Santuario).
- Publicidad radial acerca del proyecto.
- Talleres de difusión sobre el proyecto con los pobladores.
- Perifoneo en la ciudad de Santa Clara.

El presupuesto para estas actividades asciende a USD 4.550,00 dólares, como se describe en la Tabla N° 15.

**TABLA N° 15: Paquetes publicitarios durante la ejecución del proyecto.**

<b>ACTIVIDADES.</b>	<b>UNIDAD.</b>	<b>COSTO UNITARIO.</b>	<b>COSTO TOTAL.</b>
Asambleas de socialización del proyecto con pobladores de las zonas a intervenir.	5	300	1.500,00
Charlas y talleres con los habitantes de los sectores de influencia.	5	400	2.000,00
Elaboración de spots para radio.	1	400	400,00
Publicidad en radio.	10	50	500,00
Perifoneo para convocatoria.	10	15	150,00
<b><u>TOTAL PARTICIPACIÓN</u></b>			<b><u>4.550,00</u></b>

*Fuente: GAD Municipal de Santa Clara.*

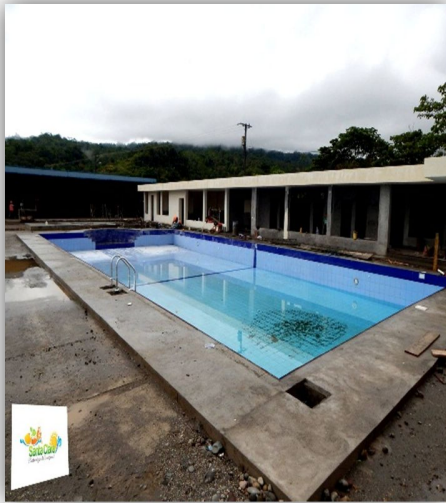
*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lisette.*

Lo que permitió realizar algunas reuniones con distintas autoridades y entidades gubernamentales para que aprueben el proyecto. Después de varias reuniones el proyecto fue aprobado adjudicando un presupuesto para su remodelación de 360.000 dólares por parte del Banco del Estado.

A partir del mes de Abril del 2015 se realizaron las remodelaciones del Complejo Recreacional Turístico a cargo del Ing. Freddy Ortiz (Coordinador del Departamento de Turismo).

**FOTOGRAFÍA N° 20: Remodelaciones del Complejo.**





*Fuente: GADM-Santa Clara.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

Con la culminación del proyecto de remodelación se podrá brindar nuevos servicios como alimentación, recreación, interpretación y relajación; además la implementación de nuevas áreas como las describiremos a continuación.

- Área Recreativa (1 Gimnasio, 1 Hidromasaje y 1 Sauna).

**GRÁFICO N° 20: Área Recreativa.**



*Fuente: GADM-Santa Clara.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

- Área de Alimentación (Bar y Patio de comidas).

**GRÁFICO N° 21: Área de Alimentación.**

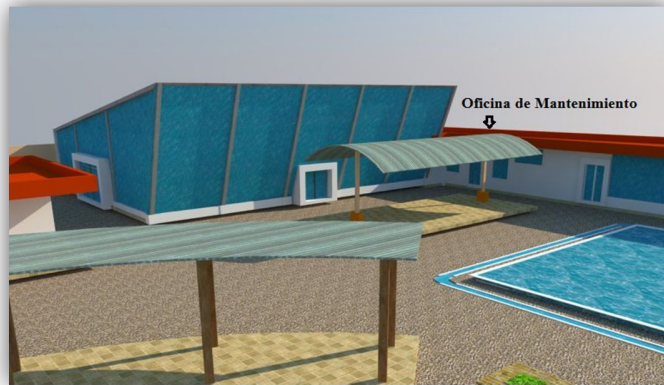


*Fuente: GADM-Santa Clara.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

- Área de Mantenimiento (1 Oficina).

**GRÁFICO N° 22: Área de Mantenimiento.**



*Fuente: GADM-Santa Clara.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

- Área Interpretativa (1 Salón de Eventos, 1 Centro Artesanal).

**GRÁFICO N° 23: Área Interpretativa.**



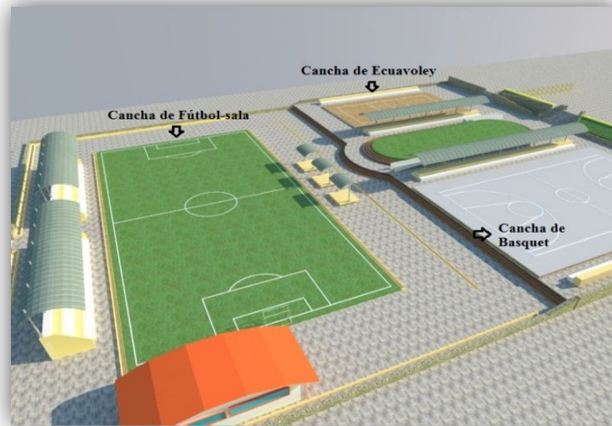
*Fuente: GADM-Santa Clara.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

- Área Deportiva (3 canchas: 1 basket, 1 de ecuavoley y 1 de fútbol-sala).



**GRÁFICO N° 24: Área Deportiva.**



*Fuente: GADM-Santa Clara.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

- Área de Esparcimiento (2 piscinas, 1 tobogán, 4 descansaderos).

**GRÁFICO N° 25: Área de Esparcimiento.**



*Fuente: GADM-Santa Clara.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

- Área Administrativa (Boletería y Oficinas).



**GRÁFICO N° 26: Área Administrativa.**



*Fuente: GADM-Santa Clara.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

- Área de Monitoreo y Control (1 garita de guardia).

**GRÁFICO N° 27: Área de Monitoreo y Control.**



*Fuente: GADM-Santa Clara.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

- Área de Vestidores, Baños y Duchas.

**GRÁFICO N° 28: Área de vestidores, baños y duchas.**



*Fuente: GADM-Santa Clara.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

- Área de Juegos infantiles.

**GRÁFICO N° 29: Área de Juegos Infantiles.**



*Fuente: GADM-Santa Clara.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

- Área de Estacionamiento.

**GRÁFICO N° 30: Área de Estacionamiento.**



*Fuente: GADM-Santa Clara.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

Se estima que para el mes de Enero del 2016 el Complejo Recreacional Turístico Santa Clara ya se encuentre remodelado y abierto para el público que lo desee visitar. Sin embargo es necesario implementar un Proceso Administrativo en el Complejo para obtener una buena Dirección, Control, Organización, Planificación con el fin de mantener a la empresa en el mercado y estructurarla adecuadamente.

## **2. ANÁLISIS DE PEST**

El análisis PEST es una herramienta de gran utilidad para comprender el crecimiento o declive de un mercado, y en consecuencia, la posición, potencial y dirección de un negocio.

El PEST funciona como un marco para analizar una situación, y como el análisis FODA, es de utilidad para revisar la estrategia, posición, dirección de la empresa, propuesta de marketing o idea.

Los factores analizados en PEST son esencialmente externos; es recomendable efectuar dicho análisis antes del análisis FODA, el cual está basado en factores internos (Fortalezas -debilidades) y externos (oportunidades - amenazas).

El PEST mide el mercado, el DOFA mide una unidad de negocio, propuesta o idea. Es útil antes del FODA; ayuda a identificar factores de FODA.

Aunque pueden tener áreas comunes (factores similares pueden aparecer en ambos), no dejan de ser perspectivas distintas:

- **PEST:** Evalúa un mercado, incluyendo a los competidores, desde el punto de vista de una propuesta o negocio en particular.
- **FODA:** Evalúa un negocio o propuesta de negocio, la suya o la de su competidor.

El PEST se vuelve más útil y relevante, a medida que el negocio o la propuesta se tornan más complejos; pero aún para una empresa pequeña y local, el análisis PEST puede arrojar uno o dos factores importantes, que de otra forma, se habrían pasado por alto.

El análisis PEST se centra en analizar:

- Entorno Político y Legal.
- Entorno Económico.
- Entorno Socio-Cultural.
- Entorno Tecnológico.

A continuación se sitúan los análisis situacionales actuales del Complejo Recreacionales Santa Clara.

**CUADRO N° 4: Matriz de Evaluación Externa.**

FACTOR POLÍTICO.		TIPO.	OPORTUNIDAD.			AMENAZA.			IMPACTO.		
			ALTO.	MEDIO.	BAJO.	ALTO.	MEDIO.	BAJO.	ALTO.	MEDIO.	BAJO.
1	Inestabilidad política.	FAC.POL.				X			X		
2	Alternabilidad en los gobiernos seccionales del cantón, a habitantes para invertir en turismo.	FAC.POL.	X						X		
3	Políticas de cuidado ambiental.	FAC.POL.	X						X		
4	Carencia de una planta turística acorde a las expectativas de los visitantes.	FAC.POL.				X			X		
5	Cambios en las políticas ministeriales del Ecuador.	FAC.POL.					X			X	
FACTOR ECONÓMICO.		TIPO.	OPORTUNIDAD.			AMENAZA.			IMPACTO.		
			ALTO.	MEDIO.	BAJO.	ALTO.	MEDIO.	BAJO.	ALTO.	MEDIO.	BAJO.
1	Inestabilidad política-Económica.	FAC.ECO.				X			X		
2	Falta de motivación y de recursos económicos para visitar nuestro país por parte del turista extranjero.	FAC.ECO.					X			X	
3	Inflación.	FAC.ECO.					X			X	
4	Legislación tributaria.	FAC.ECO.				X			X		
5	Instituciones gubernamentales enfocadas al desarrollo de la gestión de calidad en las microempresas.	FAC.ECO.	X						X		
6	Inversión en obra pública como carreteras por parte de los gobiernos locales lo cual mejoraría el desarrollo del cantón y la provincia.	FAC.POL.	X						X		
FACTOR SOCIAL.		TIPO.	OPORTUNIDAD.			AMENAZA.			IMPACTO.		
			ALTO.	MEDIO.	BAJO.	ALTO.	MEDIO.	BAJO.	ALTO.	MEDIO.	BAJO.
1	Índice de desempleo.	FAC.SOC.		X						X	
2	Incremento de la población-demanda.	FAC.SOC.	X						X		
3	Presencia de turistas.	FAC.SOC.			X						X
4	Interés de los habitantes para el desarrollo de turismo sostenible.	FAC.SOC.	X						X		

**(Continúa CUADRO N° 4)**

5	Migración.	FAC.SOC.					X		X		
<b>FACTOR TECNOLÓGICO.</b>		<b>TIPO.</b>	<b>OPORTUNIDAD.</b>			<b>AMENAZA.</b>			<b>IMPACTO.</b>		
			<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
1	Innovación de maquinaria de producción.	FAC.TEC.	X						X		
2	Plan de Desarrollo estratégico Cantonal.	FAC.TEC.		X						X	
3	Deficiente utilización tecnológica en empresas turísticas.	FAC.TEC.					X			X	
4	Desarrollo de la tecnología internacional.	FAC.TEC.				X			X		
5	Moderna infraestructura aeroportuaria en el país.	FAC.TEC.	X						X		
<b>FACTOR ECOLÓGICOS-AMBIENTALES.</b>		<b>TIPO.</b>	<b>OPORTUNIDAD.</b>			<b>AMENAZA.</b>			<b>IMPACTO.</b>		
			<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>	<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
1	Impactos ambientales en el desarrollo de servicios turísticos.	FAC.E.A.						X			X
2	Fenómenos naturales o cambio climático.	FAC.E.A.					X			X	
3	Ecuador en megadiversos del mundo.	FAC.E.A.	X						X		
4	Vías de acceso y canales de rutas turísticas.	FAC.E.A.		X						X	
5	Bajo conciencia ambientales por los turistas.	FAC.E.A.					X			X	

*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

**CUADRO N° 5: Matriz de Evaluación Interna.**

ADMINISTRACIÓN.		TIPO.	FORTALEZAS.			DEBILIDADES.			IMPACTO.		
			ALTO.	MEDIO.	BAJO.	ALTO.	MEDIO.	BAJO.	ALTO.	MEDIO.	BAJO.
1	Complejo turístico legalmente constituido.	FAC.ADM.	X						X		
2	Apoyo Gubernamental.	FAC.ADM.		X						X	
3	Ausencia de un proceso administrativo dentro del Complejo Turístico.	FAC.ADM.				X			X		
4	Reducción del presupuesto para el Complejo Turístico por parte de la Municipalidad del Cantón Santa Clara.	FAC.ADM.				X			X		
5	Bajo control de las actividades turísticas.	FAC.ADM.					X			X	
SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.		TIPO.	FORTALEZAS.			DEBILIDADES.			IMPACTO.		
			ALTO.	MEDIO.	BAJO.	ALTO.	MEDIO.	BAJO.	ALTO.	MEDIO.	BAJO.
1	Ausencia de señalización informativa, descriptiva, orientativa dentro del Complejo.	FAC.IC.				X			X		
2	Inadecuado manejo en el sistema de recolección de desechos orgánicos e inorgánicos.	FAC.IC.					X			X	
3	Falta de información y difusión turística adecuada de la empresa.	FAC.IC.					X			X	
4	Falta de control sanitario en el expendio de alimentos y bebidas.	FAC.IC.				X			X		
5	Falta de gestión turística.	FAC.IC.					X			X	
OPERACIÓN TURÍSTICA.		TIPO.	FORTALEZAS.			DEBILIDADES.			IMPACTO.		
			ALTO.	MEDIO.	BAJO.	ALTO.	MEDIO.	BAJO.	ALTO.	MEDIO.	BAJO.
1	Seguridad en la integridad y en las pertenencias de los turistas.	FAC.OT.	X						X		
2	Accesibilidad y Movilidad adecuada dentro del Complejo Turístico.	FAC.OT.		X						X	
3	Servicios intangibles adecuados para el turista.	FAC.OT.			X						X

**(Continúa CUADRO N° 5)**

4	Espacios amplios para la recreación del turista.	FAC.OT.	X						X		
5	Rutas de ingreso al Complejo Turístico.	FAC.OT.		X						X	
<b>TALENTO HUMANO.</b>		<b>TIPO.</b>	<b>FORTALEZAS.</b>			<b>DEBILIDADES.</b>			<b>IMPACTO.</b>		
			<b>ALTO.</b>	<b>MEDIO.</b>	<b>BAJO.</b>	<b>ALTO.</b>	<b>MEDIO.</b>	<b>BAJO.</b>	<b>ALTO.</b>	<b>MEDIO.</b>	<b>BAJO.</b>
1	Trabajo en equipo.	FAC.TH.	X						X		
2	Falta de Programas de Capacitación para el talento humano del Complejo.	FAC.TH.				X			X		
3	Carencia de políticas laborales.	FAC.TH.					X			X	
4	Falta de incentivos en el desempeño laboral.	FAC.TH.						X			X
<b>TECNOLOGÍA E INFRAESTRUCTURA.</b>		<b>TIPO.</b>	<b>FORTALEZAS.</b>			<b>DEBILIDADES.</b>			<b>IMPACTO.</b>		
			<b>ALTO.</b>	<b>MEDIO.</b>	<b>BAJO.</b>	<b>ALTO.</b>	<b>MEDIO.</b>	<b>BAJO.</b>	<b>ALTO.</b>	<b>MEDIO.</b>	<b>BAJO.</b>
1	Remodelación de la infraestructura del Complejo y proyectos sustentables.	FAC.E.A.	X						X		
2	Servicios Básicos adecuados.	FAC.E.A.		X						X	
3	Limitada infraestructura.	FAC.E.A.				X			X		
4	Ausencia de mantenimiento de áreas verdes y de infraestructura de la empresa.	FAC.E.A.					X			X	
5	Falta de sistematización de los servicios turísticos.	FAC.E.A.					X			X	
6	Competencias tecnológicas.	FAC.E.A.						X			X

*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*



### 3. FODA

El análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas permitirá establecer una adecuada planificación, cuya determinación logrará estipular la situación organizacional interna y externa ante la posibilidad de planificar estratégicamente su accionar a corto, mediano o largo plazo.

Para una adecuada organización del plan se ha realizado una descripción general, análisis cualitativo-cuantitativo minucioso de las acciones internas y externas del sector.

La previsión de esas oportunidades y amenazas posibilita la construcción de escenarios anticipados que permitan reorientar el rumbo de la institución.

Las fortalezas y debilidades corresponden al ámbito interno de la institución, y dentro del proceso de planeación estratégica, se debe realizar el análisis de cuáles son esas fortalezas con las que cuenta y cuáles las debilidades que obstaculizan el cumplimiento de sus objetivos estratégicos.

La Matriz FODA, nos indica cuatro estrategias alternativas conceptualmente distintas. En la práctica, algunas de las estrategias se traslapan o pueden ser llevadas a cabo de manera concurrente y de manera concertada. Esta herramienta permite seleccionar estrategias para la toma de decisiones y así mejorar la funcionalidad del Complejo. Las estrategias alternativas son:

- La Estrategia DA (Mini-Mini): Relación entre Debilidades y Amenazas.
- La Estrategia DO (Mini-Maxi): Relación entre Debilidades y Oportunidades.
- La Estrategia FA (Maxi-Mini): Relación entre Fortalezas y Amenazas.
- La Estrategia FO (Maxi-Maxi): Relación entre Fortalezas y Oportunidades.

El análisis de PEST permite diferenciar y filtrar la información recolectada dentro de los Diagnósticos externos e internos, sintetizando las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas. A continuación se detallan las Matrices FODA.

**CUADRO N° 6: Matriz FODA.**

	<b>FORTALEZAS.</b>		<b>OPORTUNIDADES.</b>
<b>F1</b>	Complejo turístico legalmente constituido.	<b>O1</b>	Alternabilidad en los gobiernos seccionales del cantón, a habitantes para invertir en turismo.
<b>F2</b>	Seguridad en la integridad y en las pertenencias de los turistas.	<b>O2</b>	Políticas de cuidado ambiental.
<b>F3</b>	Espacios amplios para la recreación del turista.	<b>O3</b>	Instituciones gubernamentales enfocadas al desarrollo de la gestión de calidad en las microempresas.
<b>F4</b>	Trabajo en equipo.	<b>O4</b>	Inversión en obra pública como carreteras por parte de los gobiernos locales lo cual mejoraría el desarrollo del cantón y la provincia.
<b>F5</b>	Remodelación de la infraestructura del Complejo y proyectos sustentables.	<b>O5</b>	Incremento de la población-demanda.
<b>F6</b>	Apoyo Gubernamental.	<b>O6</b>	Interés de los habitantes para el desarrollo de turismo sostenible.
<b>F7</b>	Accesibilidad y Movilidad adecuada dentro del Complejo Turístico.	<b>O7</b>	Innovación de maquinaria de producción.
<b>F8</b>	Rutas de ingreso al Complejo Turístico.	<b>O8</b>	Moderna infraestructura aeroportuaria en el país.
<b>F9</b>	Servicios Básicos adecuados.	<b>O9</b>	Ecuador en megadiversos del mundo.
<b>F10</b>	Servicios intangibles adecuados para el turista.	<b>O10</b>	Vías de acceso y canales de rutas turísticas.

**(Continúa CUADRO N° 6)**

<b>DEBILIDADES.</b>		<b>AMENAZAS.</b>	
<b>D1</b>	Ausencia de un proceso administrativo dentro del Complejo Turístico.	<b>A1</b>	Inestabilidad política.
<b>D2</b>	Reducción del presupuesto para el Complejo Turístico por parte de la Municipalidad del Cantón Santa Clara.	<b>A2</b>	Carencia de una planta turística acorde a las expectativas de los visitantes.
<b>D3</b>	Ausencia de señalización informativa, descriptiva, orientativa dentro del Complejo.	<b>A3</b>	Legislación tributaria.
<b>D4</b>	Falta de control sanitario en el expendio de alimentos y bebidas.	<b>A4</b>	Desarrollo de la tecnología internacional.
<b>D5</b>	Falta de Programas de Capacitación para el talento humano del Complejo.	<b>A5</b>	Falta de motivación y de recursos económicos para visitar nuestro país por parte del turista extranjero.
<b>D6</b>	Limitada infraestructura.	<b>A6</b>	Inflación.
<b>D7</b>	Inadecuado manejo en el sistema de recolección de desechos orgánicos e inorgánicos.	<b>A7</b>	Migración.
<b>D8</b>	Falta de información y difusión turística adecuada de la empresa.	<b>A8</b>	Deficiente utilización tecnológica en empresas turísticas.
<b>D9</b>	Falta de gestión turística.	<b>A9</b>	Fenómenos naturales o cambio climático.
<b>D10</b>	Carencia de políticas laborales.	<b>A10</b>	Bajo conciencia ambientales por los turistas.
<b>D11</b>	Ausencia de mantenimiento de áreas verdes y de infraestructura de la empresa.		
<b>D12</b>	Falta de sistematización de los servicios turísticos.		

*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

A continuación se detallan las evaluaciones de factores internos y externos, para concluir con la Matriz Estratégica del FODA.

**CUADRO N° 7: Valoración de la Matriz EFI**

	<b>FORTALEZAS.</b>	<b>PESO.</b>	<b>VALOR.</b>	<b>PONDERACIÓN.</b>
<b>F1</b>	Complejo turístico legalmente constituido.	0,09	4	0,36
<b>F2</b>	Seguridad en la integridad y en las pertenencias de los turistas.	0,06	4	0,24
<b>F3</b>	Espacios amplios para la recreación del turista.	0,05	4	0,2
<b>F4</b>	Trabajo en equipo.	0,02	3	0,06
<b>F5</b>	Remodelación de la infraestructura del Complejo y proyectos sustentables.	0,04	3	0,12
<b>F6</b>	Apoyo Gubernamental.	0,07	4	0,28
<b>F7</b>	Accesibilidad y Movilidad adecuada dentro del Complejo Turístico.	0,08	4	0,32
<b>F8</b>	Rutas de ingreso al Complejo Turístico.	0,02	3	0,06
<b>F9</b>	Servicios Básicos adecuados.	0,04	3	0,12

<b>F10</b>	Servicios intangibles adecuados para el turista.	0,03	3	0,09
------------	--	------	---	------

(Continúa CUADRO N° 7)

	<b>DEBILIDADES.</b>	<b>PESO.</b>	<b>VALOR.</b>	<b>PONDERACIÓN.</b>
<b>D1</b>	Ausencia de un proceso administrativo dentro del Complejo Turístico.	0,06	2	0,12
<b>D2</b>	Reducción del presupuesto para el Complejo Turístico por parte de la Municipalidad del Cantón Santa Clara.	0,03	1	0,03
<b>D3</b>	Ausencia de señalización informativa, descriptiva, orientativa dentro del Complejo.	0,04	1	0,04
<b>D4</b>	Falta de control sanitario en el expendio de alimentos y bebidas.	0,02	1	0,02
<b>D5</b>	Falta de Programas de Capacitación para el talento humano del complejo	0,06	2	0,12
<b>D6</b>	Limitada infraestructura	0,08	2	0,16
<b>D7</b>	Inadecuado manejo en el sistema de recolección de desechos orgánicos e inorgánicos.	0,03	2	0,06
<b>D8</b>	Falta de información y difusión turística adecuada de la empresa	0,03	1	0,03
<b>D9</b>	Falta de gestión turística	0,07	2	0,14
<b>D10</b>	Carencia de políticas laborales	0,03	1	0,03
<b>D11</b>	Ausencia de mantenimiento de áreas verdes y de infraestructura de la empresa	0,03	1	0,03
<b>D12</b>	Falta de sistematización de los servicios turísticos	0,02	1	0,02
<b><i>TOTAL</i></b>	-----	<b><i>1</i></b>	<b><i>---</i></b>	<b><i>2,65</i></b>

*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*  
*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

Analizando la Matriz EFI arrojó los siguientes resultados:

- La matriz para el Complejo Recreacional Turístico Santa Clara cuenta con 22 factores determinantes.
- 10 Fortalezas y 12 debilidades, la sumatoria de estos dos factores es de 2,65 un valor promedio, que nos indica una empresa turística ligeramente más fuerte que débil de acuerdo a las ponderaciones establecidos, es decir la empresa puede aprovechar más fortalezas para competir en un mercado turístico.

**CUADRO N° 8: Valoración de la Matriz EFE.**

	<b>OPORTUNIDADES.</b>	<b>PESO.</b>	<b>VALOR.</b>	<b>PONDERACIÓN.</b>
<b>O1</b>	Alternabilidad en los gobiernos seccionales del cantón, a habitantes para invertir en turismo.	0,08	3	0,24
<b>O2</b>	Políticas de cuidado ambiental.	0,05	4	0,2
<b>O3</b>	Instituciones gubernamentales enfocadas al desarrollo de la gestión de calidad en las microempresas.	0,06	2	0,12
<b>O4</b>	Inversión en obra pública como carreteras por parte de los gobiernos locales lo cual mejoraría el desarrollo del cantón y la provincia.	0,04	3	0,12
<b>O5</b>	Incremento de la población-demanda.	0,04	4	0,16
<b>O6</b>	Interés de los habitantes para el desarrollo de turismo sostenible.	0,05	2	0,1
<b>O7</b>	Innovación de maquinaria de producción.	0,03	3	0,09
<b>O8</b>	Moderna infraestructura aeroportuaria en el país.	0,03	3	0,09
<b>O9</b>	Ecuador en megadiversos del mundo.	0,07	3	0,21
<b>O10</b>	Vías de acceso y canales de rutas turísticas.	0,05	3	0,15



(Continúa CUADRO N° 8)

	AMENAZAS.	PESO.	VALOR.	PONDERACIÓN.
A1	Inestabilidad política.	0,08	2	0,16
A2	Carencia de una planta turística acorde a las expectativas de los visitantes.	0,06	2	0,12
A3	Legislación tributaria.	0,05	2	0,1
A4	Desarrollo de la tecnología internacional.	0,07	3	0,21
A5	Falta de motivación y de recursos económicos para visitar nuestro país por parte del turista extranjero.	0,06	3	0,18
A6	Inflación.	0,03	2	0,06
A7	Migración.	0,06	2	0,12
A8	Deficiente utilización tecnológica en empresas turísticas.	0,02	2	0,04
A9	Fenómenos naturales o cambio climático.	0,04	1	0,04
A10	Bajo conciencia ambientales por los turistas.	0,03	1	0,03
<b><u>TOTAL</u></b>	-----	<b><u>1</u></b>	----	<b><u>2,54</u></b>

*Fuente:* Cruz Medina Verónica Lissette.

*Elaborado por:* Cruz Medina Verónica Lissette.

Analizando la Matriz EFE arrojó los siguientes resultados:

- La matriz para el complejo recreacional turístico Santa Clara cuenta con 20 factores determinantes como base de la investigación 10 oportunidades y 10 amenazas. El valor de 2,54 indica una respuesta promedio a las Oportunidades y Amenazas dentro del entorno del estudio.

Los valores 1 y 2 deben analizarse en función a la importancia de peso de cada factor, y en base al análisis mejorar estrategias que permitan mejorar a la organización, para aprovechar las oportunidades y neutralizar las amenazas en el entorno turístico. La 03 y 06 deben ser mejoradas para aprovechar las amenazas.

**CUADRO N° 9: Matriz Estratégico.**

<b>MATRIZ ESTRATÉGICO DE FODA.</b>	<b>FORTALEZAS (F).</b>	<b>DEBILIDADES (D).</b>
	F1. Complejo turístico legalmente constituido.	D1. Ausencia de un proceso administrativo dentro del Complejo Turístico.
	F2. Seguridad en la integridad y en las pertenencias de los turistas.	D2. Reducción del presupuesto para el Complejo Turístico por parte de la Municipalidad del Cantón Santa Clara.
	F3. Espacios amplios para la recreación del turista.	D3. Ausencia de señalización informativa, descriptiva, orientativa dentro del Complejo.
	F4. Trabajo en equipo.	D4. Falta de control sanitario en el expendio de alimentos y bebidas.
	F5. Remodelación de la infraestructura del Complejo y proyectos sustentables.	D5. Falta de Programas de Capacitación para el talento humano del complejo.
	F6. Apoyo Gubernamental.	D6. Limitada infraestructura.
	F7. Accesibilidad y Movilidad adecuada dentro del Complejo Turístico.	D7. Inadecuado manejo en el sistema de recolección de desechos orgánicos e inorgánicos.
	F8. Rutas de ingreso al Complejo Turístico.	D8. Falta de información y difusión turística adecuada de la empresa.
	F9. Servicios Básicos adecuados.	D9. Falta de gestión turística.
F10. Servicios intangibles adecuados para el turista.	D10. Carencia de políticas laborales.	
	D11. Ausencia de mantenimiento de áreas verdes y de infraestructura de la empresa.	
	D12. Falta de sistematización de los servicios turísticos.	

**(Continúa CUADRO N° 9)**

OPORTUNIDADES (O).	ESTRATEGIAS (FO).	ESTRATEGIAS (DO).
O1. Alternabilidad en los gobiernos seccionales del cantón, a habitantes para invertir en turismo.	F1-06. Firmar convenios con los habitantes del sector para realizar actividades turísticas.	D6-03. Buscar patrocinios instituciones gubernamentales para deportes.
O2. Políticas de cuidado ambiental.	F2-03. Velar por la seguridad física y de las pertenencias de los turistas, en función de brindar un servicio de calidad, a través de gestiones gubernamentales.	D1-03. Instaurar un proceso administrativo dentro del complejo Turístico.
O3. Instituciones gubernamentales enfocadas al desarrollo de la gestión de calidad en las microempresas.	F5-07. Utilizar maquinaria de punta en la remodelación del complejo turístico y aplicación de tecnología en los proyectos sustentables que se implanten.	D2-01. Crear ordenanzas municipales, las cuales garanticen partidas presupuestarias hacia el complejo, para dinamizar la economía del sector.
O4. Inversión en obra pública como carreteras por parte de los gobiernos locales lo cual mejoraría el desarrollo del cantón y la provincia.	F3-010. Crear actividades turísticas innovadoras que satisfagan las necesidades de los turistas.	D11-09. Implementar programas ambientales, los cuales garanticen el buen manejo de las 4 R.
O5. Incremento de la población-demanda.	F3-F4-O5. Potencializar al cliente interno del complejo turístico, en función de brindar servicios y actividades de calidad hacia los demandantes, teniendo siempre claro la misión y visión del complejo.	D3-O10. Construir técnicamente los senderos y señalización bajo las normativas vigentes estipuladas por el MINTUR y el Ministerio del Ambiente.
O6. Interés de los habitantes para el desarrollo de turismo sostenible.		D11-O2. Generar planes y programas de cuidado ambiental en el interior y en el exterior del Complejo Turístico.
O7. Innovación de maquinaria de producción.		
O8. Moderna infraestructura aeroportuaria en el país.		
O9. Ecuador en megadiversos del mundo.		
O10. Vías de acceso y canales de rutas turísticas.		

**(Continúa CUADRO N° 9)**

AMENAZAS (A).	ESTRATEGIAS (FA).	ESTRATEGIAS (DA).
A1. Inestabilidad política.	F3-A10. Aplicar señalética descriptiva, que oriente a los turistas sobre el cuidado de las áreas verdes del complejo y de la naturaleza en general.	D4-A2. Controlar por parte de las autoridades que los prestadores de servicios turísticos cuenten con la Licencia Anual de Funcionamiento.
A2. Carencia de una planta turística acorde a las expectativas de los visitantes.		
A3. Legislación tributaria.	F6-A5. Crear una partida presupuestaria por parte de la Municipalidad para invertir en la promoción del Complejo y así motivar la visita del pax nacional e internacional.	D12-A4. Adquirir tecnología de punta que sistematice los procesos acorde a las expectativas de los turistas y necesidades de la empresa.
A4. Desarrollo de la tecnología nacional e internacional.	F1-A1. Revisar la constitución legal del complejo, basándose en los requisitos actuales que se necesita para su creación.	
A5. Falta de motivación y de recursos económicos para visitar nuestro país por parte del turista extranjero.	F2-A9. Crear planes de contingencia en relación a fenómenos naturales y peligros que se puedan generar dentro y fuera del Complejo Turístico.	
A6. Inflación.	F6-A7. Crear fuentes de trabajo para los pobladores aledaños al Complejo y de esta forma evitar la migración de los pobladores.	
A7. Migración.		
A8. Deficiente utilización tecnológica en empresas turísticas.		
A9. Fenómenos naturales o cambio climático.		
A10. Bajo conciencia ambientales por los turistas.		

*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

La relación de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas permiten obtener estrategias es decir de la unión de distintos factores de la matriz de la siguiente manera:

- ESTRATEGIA DA (Debilidades y Amenazas).- Minimiza tanto las debilidades como las amenazas.
- ESTRATEGIA DO (Debilidades y Oportunidades).- Minimiza las debilidades y maximiza las oportunidades.
- ESTRATEGIA FA (Fortalezas y Amenazas).- Maximizar fortalezas y minimizar amenazas.
- ESTRATEGIA FO (Fortalezas y Oportunidades).- Maximiza tanto sus fortalezas como sus oportunidades.

## **CAPITULO II**

### **1. PROCESO ADMINISTRATIVO**

Corresponde a un conjunto de fases o pasos a seguir para darle solución a un problema administrativo, en el encontraremos problemas de organización, dirección y para darle solución a esto tenemos que tener una buena planeación, un estudio previo y tener los objetivos bien claros para poder hacer del proceso lo menos trabado posible.

La administración consiste en el proceso de realizar actividades con personas; por medio de ellas de manera eficaz y eficiente.

En cambio un proceso son pasos o métodos para llegar a cumplir un fin o un objetivo.

También es el conjunto de fases sucesivas de una operación con el fin de alcanzar un objetivo planteado.

Para que el proceso administrativo que se lleve a cabo se deben tomar en cuenta los siguientes pasos:

- Planificación.
- Organización.
- Dirección.
- Control.

Los valores, objetivos, estrategias; ambiente organizacional permite el desempeño de la empresa, sin olvidar el concepto básico de brindar actividades variadas, atención personalizada, mejoramiento continuo y la satisfacción del turista.

## ***1.1. Planificación***

La planificación consiste básicamente en el establecimiento de las metas de la empresa turística y en especificar las acciones que se deben desarrollar para conseguirlas.

Comienza en la empresa turística estableciendo su misión y visión. Incluye también el establecimiento de objetivos y estrategias del cual dependerá la efectividad de estos objetivos para alcanzar su meta trazada.

### ***1.1.1. Plan Estratégico del Complejo Recreacional Turístico Santa Clara***

Es un instrumento que orienta el rumbo del complejo turístico y permite plantear estrategias a corto, mediano y largo plazo. Además de formular objetivos reafirmando el compromiso, con su visión y misión; de contribuir con mayor efectividad el desarrollo socioeconómico del cantón.

#### ***1.1.1.1. Misión***

Somos una empresa turística que busca la satisfacción del cliente, mediante la prestación de servicios de calidad, promoviendo el cuidado de la naturaleza y su interrelación con la misma, generando una experiencia inolvidable, buscando el desarrollo continuo del talento humano, brindando seguridad, estabilidad, bienestar para todos sus visitantes y la rentabilidad de la empresa, mediante el desarrollo de una gestión honesta, transparente, creativa y de responsabilidad.

#### ***1.1.1.2. Visión***

Para el 2020 ser un complejo turístico prestigioso e importante de la provincia y del cantón, impulsando el desarrollo social, económico, generando fuentes de empleo y al mismo tiempo vinculando al talento humano con la tecnología con el fin de conseguir la excelencia en las prestaciones de servicios, logrando alcanzar certificaciones de estándares de calidad obteniendo credibilidad, confianza para nuestros clientes.



### **1.1.1.3. *Objetivos Estratégicos***

#### **a) Ambiental:**

- Conservar los ecosistemas existentes en el complejo Turístico, mediante la aplicación de las 4R, con la finalidad de cuidar y preservar al mismo.
- Cuidar el medio Ambiente en el interior y exterior del complejo, mediante la elaboración de planes y programas ambientales, con la finalidad de precautelar las áreas verdes dentro y fuera del complejo.
- Elaboración de un estudio de impacto ambiental en el complejo turístico, mediante la aplicación de la Matriz de LEOPOL, la cual servirá para identificar los diferentes factores de riesgos de la empresa.

#### **b) Turístico:**

- Velar por el bienestar de las pertenencias de los turistas, mediante la aplicación de planes y políticas de protección, con la finalidad de brindar la seguridad que ameritan los bienes materiales de nuestros visitantes.
- Salvaguardar la integridad de los visitantes, mediante la generación de un plan de seguridad en el interior del Complejo turístico, para garantizar un adecuado confort en las instalaciones.
- Generar actividades turísticas innovadoras, mediante una investigación de mercado, con la finalidad de ofertar a nuestros clientes productos y servicios que satisfagan sus expectativas y necesidades.
- Construir una red de senderos en el interior del complejo turístico, mediante la aplicación de normas y técnicas adecuadas para facilitar el desplazamiento de los turistas por las áreas del complejo.
- Elaborar un plan de señalización turística para todas las instalaciones del complejo, mediante la normativa del MINTUR, para que la movilidad de los visitantes pueda ser autónoma.
- Motivar a la Municipalidad del Cantón Santa Clara a crear una partida presupuestaria para promoción del Complejo Turístico, mediante la creación de una ordenanza municipal.

**c) Administrativo:**

- Fortalecer la prestación de los servicios y actividades del Complejo Turístico, mediante una adecuada capacitación, con la finalidad de satisfacer a nuestros clientes y alcanzar los objetivos del Complejo.
- Generar un proceso administrativo en el Complejo Turístico, mediante una adecuada planificación, organización, dirección y control, con la finalidad de garantizar una adecuada administración y gestión del mismo.

**d) Económico:**

- Gestionar convenios a instituciones privadas para la obtención de tecnología de punta para la empresa, vinculando al talento humano mediante capacitaciones, con el fin de brindar un servicio de calidad a nuestros visitantes.
- Conseguir un presupuesto constante y necesario para el funcionamiento del Complejo Turístico, mediante la generación de ordenanzas municipales, para que el mismo tenga una base económica saludable y con el pasar del tiempo puedan generar sus propios recursos económicos y sea un proyecto sostenible y sustentable.

**e) Social:**

- Mejorar la calidad de vida de los pobladores de la localidad, mediante la generación de empleo por parte del Complejo hacia los habitantes de la localidad, con la finalidad de evitar la migración de los mismos.

**1.1.1.4. Estrategias**

**a) Ambiental:**

- Aplicar programas de reciclaje mediante el uso de las 4R (reducir, reutilizar, reciclar y recuperar) dentro del complejo.
- Reforestar con plantas nativas del Cantón, alrededor y en el interior del Complejo para obtener un paisaje llamativo para los turistas.

- Aplicar la Matriz de LEOPOL dentro del complejo para identificar factores de riesgo.

**b) Turístico:**

- Aplicar planes, políticas de protección y seguridad para el visitante del complejo.
- Actualizar los conocimientos del personal de la empresa en base a cursos de capacitación trimestralmente.
- Emplear un estudio de mercado mediante técnicas a los visitantes y habitantes del cantón.
- Implementar senderos dentro del complejo.
- Aplicar un plan de señalización turística para todas las instalaciones del complejo.
- Crear una ordenanza municipal presupuestaria para el complejo, dentro del GADM Santa Clara para promoción publicitaria del complejo.

**c) Administrativo:**

- Fortalecer la capacitación de los recursos humanos que intervienen en la prestación de los servicios turísticos.
- Crear un proceso administrativo para el Complejo Turístico mediante pasos sistemáticos y secuenciales.

**d) Económico:**

- Implementar convenios con instituciones privadas dentro de la provincia.
- Crear una ordenanza municipal presupuestaria para el mantenimiento del complejo.

**e) Social:**

- Generar plazas de empleo dentro del complejo.

#### **1.1.1.5. Políticas**

- Capacitación constante y permanente para la actualización de conocimientos del personal del complejo.
- Contar con el personal apto para cada una de los departamentos establecidos dentro de la empresa, acorde a sus funciones designadas.
- Los ingresos económicos que obtenga el Complejo serán invertidos para el mejoramiento constante de la infraestructura y su adecuado mantenimiento.
- Contar con equipos, maquinarias y recursos materiales necesarios dentro de la empresa.
- Comprometer a la empresa, visitantes y habitantes del sector a la conservación y protección medio ambiental.
- Utilización de tecnologías alternativas que faciliten los procesos establecidos dentro de la empresa.
- Prohibido fumar, ingerir bebidas alcohólicas y productos psicotrópicos.
- El consumo de comida y bebidas solo está permitido en el bar de la piscina principal.
- Los adultos deben supervisar a sus hijos todo el tiempo y en todas las áreas.
- Los adultos mayores deben estar acompañados de un miembro de la familia mientras se encuentren en las piscinas de agua termal.
- La pérdida de tickets en el área de vestidores es de US \$ 5.00 y se cobra de forma inmediata y en efectivo.
- La empresa no se responsabiliza por la pérdida de cosas u objetos de valor.
- La hora de salida máxima del complejo es a las 16H50 pm.
- La calidad de los servicios se mantendrá y mejorará constantemente, mediante una adecuada atención al cliente y sus respectivas sugerencias.
- Tener material informativo para al visitante acerca de la información de los servicios que ofrece el complejo.

#### **1.1.1.6. Valores Corporativos**

Los valores corporativos del Complejo, están encaminados a impulsar y mantener la competitividad, excelencia, calidad en el servicio y la atención al cliente.

##### **a) Como Complejo**

- **En lo personal.-** Mantener un respeto mutuo entre los trabajadores, valorando su dignidad, respetando sus costumbres y creencias. Se dará la oportunidad de dar a conocer sus ideas y sus sugerencias deberán ser tomadas en cuenta para el desarrollo efectivo sus actividades.
- **En lo Profesional.-** Ofrecer lealtad y mantener la ética profesional dentro y fuera de complejo.
- **En lo Laboral.-** Cumplir con las tareas, funciones asignadas con responsabilidad y calidad buscando siempre nuevas ventajas competitivas e innovaciones de los servicios de esta manera ser competitivos dentro del mercado.

##### **b) Como Talento humano**

- **Calidad.-** Atención oportuna, humanizada e integral de todos los servicios a ofrecer, garantizando la satisfacción de nuestros clientes.
- **Eficiencia.-** Optimización del talento humano, de los recursos tecnológicos y materiales que permitan la auto-sostenibilidad y el beneficio social para la empresa.
- **Honestidad.-** Debe ser aplicada con mucho énfasis en la empresa con los jefes, compañeros y clientes, creando un ámbito de confianza y seguridad.
- **Ética.-** Son todas las normas de comportamiento morales, aplicadas a su función de trabajo.
- **Solidaridad.-** Brinda apoyo y ayuda a los compañeros de trabajo y a sus superiores, mediante una labor coordinada que permita la solución de problemas y el cumplimiento de sus objetivos.
- **Equidad.-** Provee los servicios a nuestros usuarios teniendo en cuenta sus demandas y necesidades.

- **Tolerancia y consideración.-** Tener respeto a las opiniones, filosofía y prácticas de los clientes y proveedores para mantener una comunicación eficaz.
- **Cordialidad.-** Mantener valores con los clientes para mantener la demanda, obteniendo reconocimiento y abarcar nuevos mercados.
- **Verdad.-** Decir siempre la verdad al ofrecer los productos y servicios que brinda la empresa, de esta manera se podrá obtener una buena reputación laboral, como personal.
- **Trabajo en grupo.-** Si no se tiene una visión general y que abarque cada entidad involucrada se vendrá abajo ya que cada miembro es un pilar fundamental para conseguir el éxito de la empresa.
- **Buena presentación.-** La buena higiene y la apariencia es muy importante ya que refleja la buena imagen que posee la empresa.
- **Esfuerzo.-** Es el punto clave de un buen desempeño, ningún trabajo es fácil y de ello dependerá el futuro de la empresa.
- **Puntualidad.-** La puntualidad al momento de ofrecer los servicios a los clientes es muy importante porque un cliente satisfecho, es el que no tiene que esperar para ser atendido si no el que recibe nuestra atención en el momento requerido.
- **Respeto.-** Comprender y valorar la libertad de pensamiento y los derechos inherentes a cada persona de la empresa.
- **Compromiso.-** Demostrar vocación de servicio, ejerciendo el liderazgo necesario para dar cumplimiento a los objetivos establecidos dentro de la empresa.

**1.1.2. Plan operativo anual**

**CUADRO N° 10: Plan Operativo en el Aspecto Turístico.**

OBJETIVO GENERAL.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.	ACTIVIDAD.	META.	TIEMPO EJECUCIÓN.	RESPONSABLE.
Turístico.	Salvaguardar la integridad de los visitantes, mediante la generación de un plan de seguridad en el interior del Complejo turístico, para garantizar un adecuado confort en las instalaciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación al personal encargado.</li> <li>• Obtención de equipos para seguridad.</li> <li>• Elaboración del plan de seguridad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obtener los conocimientos necesarios para fomentar planes de seguridad óptimos.</li> <li>• El personal cuente con los medios físicos necesarios para dar confort y seguridad a los clientes.</li> <li>• Brindar seguridad a los visitantes del complejo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trimestral.</li> <li>• tres meses.</li> <li>• tres meses.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudiantes de la Universidad Estatal Amazónica.</li> <li>• Departamento de talento humano del GAD Santa Clara.</li> <li>• Ministerio de turismo.</li> </ul>
	Elaborar un plan de señalización turística para todas las instalaciones del complejo, mediante la normativa del MINTUR, para que la movilidad de los visitantes pueda ser autónoma.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taller sobre normativas de señalización turística según el MINTUR.</li> <li>• Desarrollo de señalética artesanal ecológica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obtener una señalética ecológica que minimice el impacto ambiental al no utilizar, materiales derivados del petróleo, que son dañinos para el medio ambiente.</li> <li>• Conseguir que los turistas puedan trasladarse y guiarse autónomamente dentro del complejo y al mismo tiempo sepan de las instrucciones que deben seguir los mismos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tres meses.</li> <li>• tres meses.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ing. Fredy Ortiz, (Coordinador del departamento de Turismo del GADM Santa Clara).</li> <li>• Ing. Fredy Ortiz, (Coordinador del departamento de Turismo del GADM Santa Clara).</li> </ul>

*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

**CUADRO N° 11: Plan Operativo en el Aspecto Administrativo.**

<b>OBJETIVO GENERAL.</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS.</b>	<b>ACTIVIDAD.</b>	<b>META.</b>	<b>TIEMPO EJECUCIÓN.</b>	<b>RESPONSABLE.</b>
<b>Administrativo.</b>	Fortalecer la prestación de los servicios y actividades del Complejo Turístico, mediante una adecuada capacitación, con la finalidad de satisfacer a nuestros clientes y alcanzar los objetivos del Complejo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación en administración turística.</li> <li>• Taller de atención al cliente.</li> <li>• Aplicación del Proceso Administrativo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los trabajadores cuenten con los conocimientos óptimos para una excelente atención al cliente.</li> <li>• Vinculación del talento humano con el visitante brindándole un servicio adecuado.</li> <li>• Coordinar, controlar, orientar, direccionar todas las actividades y servicios brindados por el talento humano.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trimestral.</li> <li>• Trimestral.</li> <li>• Dos meses.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente General.</li> </ul>

*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*



**CUADRO N° 12: Plan Operativo en el Aspecto Ambiental.**

<b>OBJETIVO GENERAL.</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS.</b>	<b>ACTIVIDAD.</b>	<b>META.</b>	<b>TIEMPO EJECUCIÓN.</b>	<b>RESPONSABLE.</b>
<b>Ambiental.</b>	Cuidar el medio Ambiente en el interior y exterior del complejo, mediante la elaboración de planes y programas ambientales, con la finalidad de precautelar las áreas verdes dentro y fuera del complejo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sembrar plantas nativas del Cantón, alrededor del Complejo para obtener un paisaje llamativo para los turistas.</li> <li>• Elaboración de planes y programas ambientales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reforestar las zonas establecidas dentro del complejo.</li> <li>• Conservar áreas y zonas verdes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un mes.</li> <li>• Tres meses.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ministerio del Ambiente.</li> <li>• Auxiliar de Servicios.</li> </ul>

*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

**CUADRO N° 13: Plan Operativo en el Aspecto Económico.**

<b>OBJETIVO GENERAL.</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS.</b>	<b>ACTIVIDAD.</b>	<b>META.</b>	<b>TIEMPO EJECUCIÓN.</b>	<b>RESPONSABLE.</b>
<b>Económico.</b>	Gestionar convenios a instituciones privadas para la obtención de tecnología de punta para la empresa, vinculando al talento humano mediante capacitaciones, con el fin de brindar un servicio de calidad a nuestros visitantes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instituciones privadas y ONGS.</li> <li>• Capacitaciones del personal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recaudar fondos para el complejo mediante una inscripción.</li> <li>• Manejo adecuado de tecnología por parte del talento humano.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Semestral.</li> <li>• Trimestral.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ing. Fredy Ortiz, (Coordinador del departamento de Turismo del GADM Santa Clara).</li> </ul>

*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

### 1.1.3. Plan de acción

**CUADRO N° 14: Plan De Acción en el Aspecto Turístico.**

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.	ESTRATEGIA.	TAREAS.	CARTA GANTT.	RESPONSABLE.	COSTOS.	RECURSOS.	RESULTADOS ESPERADOS.
Salvaguardar la integridad de los visitantes, mediante la generación de un plan de seguridad en el interior del Complejo turístico, para garantizar un adecuado confort en las instalaciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitación al personal encargado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Talleres de seguridad.</li> </ul>	1 hora semanal. Miércoles y viernes (17H00 pm- 18H00 pm).	Ing. Fredy Ortiz, (Coordinador del departamento de Turismo del GADM Santa Clara).	\$ 200 dólares.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hojas recicladas.</li> <li>Esfero.</li> <li>Lápiz.</li> <li>Borrador de queso.</li> <li>Regla.</li> </ul>	Renovación de conocimientos con el fin de brindar seguridad y confianza al cliente.
Elaborar un plan de señalización turística para todas las instalaciones del complejo, mediante la normativa del MINTUR, para que la movilidad de los visitantes pueda ser autónoma.	Elaborar señalética.	Diseñar señalética acorde a las áreas del complejo.	2 horas a la semana miércoles y jueves (16H00 pm- 18H00 pm).	Ing. Fredy Ortiz, (Coordinador del departamento de Turismo del GADM Santa Clara).	\$ 600 dólares.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pala.</li> <li>Clavos.</li> <li>Ganchos.</li> <li>Barra.</li> <li>Lija.</li> <li>Pintura de todos los colores.</li> <li>Laca o barniz.</li> </ul>	Señalización de las instalaciones del complejo.

*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

**CUADRO N° 15: Plan De Acción en el Aspecto Administrativo.**

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.	ESTRATEGIA.	TAREAS.	CARTA GANTT.	RESPONSABLE.	COSTOS.	RECURSOS.	RESULTADOS ESPERADOS.
Fortalecer la prestación de los servicios y actividades del Complejo Turístico, mediante una adecuada capacitación, con la finalidad de satisfacer a nuestros clientes y alcanzar los objetivos del Complejo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación en prestación de servicios.</li> <li>• Taller de atención al cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación de personas que acuden al complejo.</li> <li>• Atención al cliente con cordialidad y amabilidad.</li> </ul>	1 hora semanal. Miércoles y viernes (17H00 pm- 18H00 pm).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente General.</li> <li>• Ministerio de Turismo.</li> </ul>	\$400 dólares.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esfero.</li> <li>• Hojas recicladas.</li> <li>• Lápiz.</li> <li>• Borrador de queso.</li> <li>• Regla.</li> <li>• Material didáctico.</li> <li>• Infocus.</li> </ul>	Manejo adecuado en atención del cliente como también una administración eficiente de recursos turísticos.

*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

**CUADRO N° 16: Plan De Acción en el Aspecto Ambiental.**

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.	ESTRATEGIA.	TAREAS.	CARTA GANTT.	RESPONSABLE.	COSTOS.	RECURSOS.	RESULTADOS ESPERADOS.
Cuidar el medio Ambiente en el interior y exterior del complejo, mediante la elaboración de planes y programas ambientales, con la finalidad de precautelar las áreas verdes dentro y fuera del complejo.	Sembrar plantas nativas del Cantón, alrededor del Complejo para obtener un paisaje llamativo para los turistas.	Reforestar con plantas nativas los alrededores del complejo como también en su interior.	2 horas semanales. Martes y jueves (8H00am-10H00am).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ministerio del Ambiente.</li> <li>Auxiliar de servicios.</li> </ul>	\$600 dólares.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pala.</li> <li>Azadón.</li> <li>Costales.</li> <li>Agua.</li> <li>Abono.</li> <li>Plantas.</li> <li>Manguera.</li> <li>Carretilla.</li> </ul>	Responsabilidad con el medio ambiente, y mejoramiento de la imagen visual externa e interna del complejo.

*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

**CUADRO N° 17: Plan De Acción en el Aspecto Económico.**

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.	ESTRATEGIA.	TAREAS.	CARTA GANTT.	RESPONSABLE	COSTOS.	RECURSOS.	RESULTADOS ESPERADOS.
Gestionar convenios a instituciones privadas para la obtención de tecnología de punta para la empresa, vinculando al talento humano mediante capacitaciones, con el fin de brindar un servicio de calidad a nuestros visitantes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vincular promoción de instituciones o empresas privadas.</li> <li>Capacitación del personal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Buscar patrocinadores para el complejo.</li> <li>Talleres de informática y tecnología.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>3 horas semanales. Lunes, miércoles y viernes (8H00am-11H00am).</li> <li>1 hora semanal. Miércoles y viernes (17H00pm-18H00pm).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerente general.</li> <li>Ing. Fredy Ortiz, (Coordinador del departamento de Turismo del GADM Santa Clara).</li> </ul>	\$ 300 dólares.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Esfero.</li> <li>Hojas recicladas.</li> <li>Lápiz.</li> <li>Borrador de queso.</li> <li>Regla.</li> <li>Material didáctico.</li> </ul>	Patrocinación de la empresa y uso adecuado de materiales tecnológicos.

*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

## ***1.2. Organización***

Es un sistema de actividades conscientemente coordinadas, formados por dos o más personas; la cooperación entre ellas es esencial para la existencia de la organización. Una organización sólo existe cuando hay personas capaces de comunicarse y que están dispuestas a actuar conjuntamente para obtener un objetivo común; además de ser un conjunto de cargos con reglas y normas de comportamiento que deben respetar todos sus trabajadores, así generar las condiciones adecuadas para el funcionamiento de la empresa.

El Complejo Recreacional Turístico Santa Clara no cuenta con una organización adecuada de su talento humano, por lo cual se ha visto la necesidad de proponer un organigrama estructural y funcional en donde se encuentra bien definidas las Jerarquías del Complejo, el mismo que será de utilidad para el personal, de esta manera obtener el desarrollo eficiente de sus labores mediante una correcta organización y delegación de funciones.

### ***1.2.1. Estructura Organizacional del Complejo***

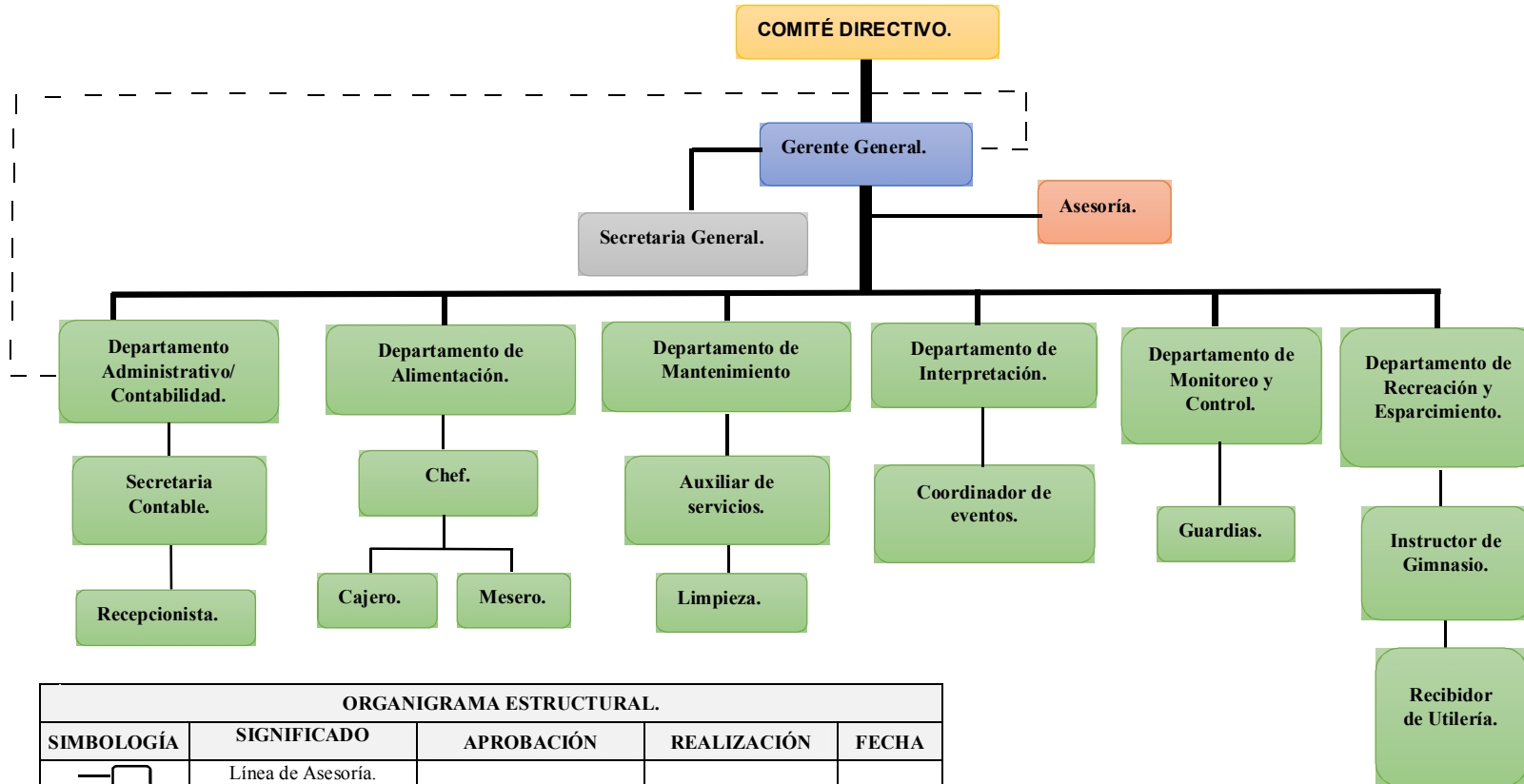
Se basa en cinco niveles fundamentales que son:

- Directivo.
- Ejecutivo.
- Asesoría.
- Administrativa.
- Operativa.

Mediante estos niveles se podrán desarrollar de forma ordenada y sistematizada el organigrama estructural y funcional de la empresa.

1.2.2. Organigrama Estructural

GRÁFICO N° 31: Organigrama Estructural del Complejo.



ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.				
SIMBOLOGÍA	SIGNIFICADO	APROBACIÓN	REALIZACIÓN	FECHA
	Línea de Asesoría.			20-10-15
	Línea Auxiliar Administrativa.			
	Línea de coordinación.			
	Línea de mando.			

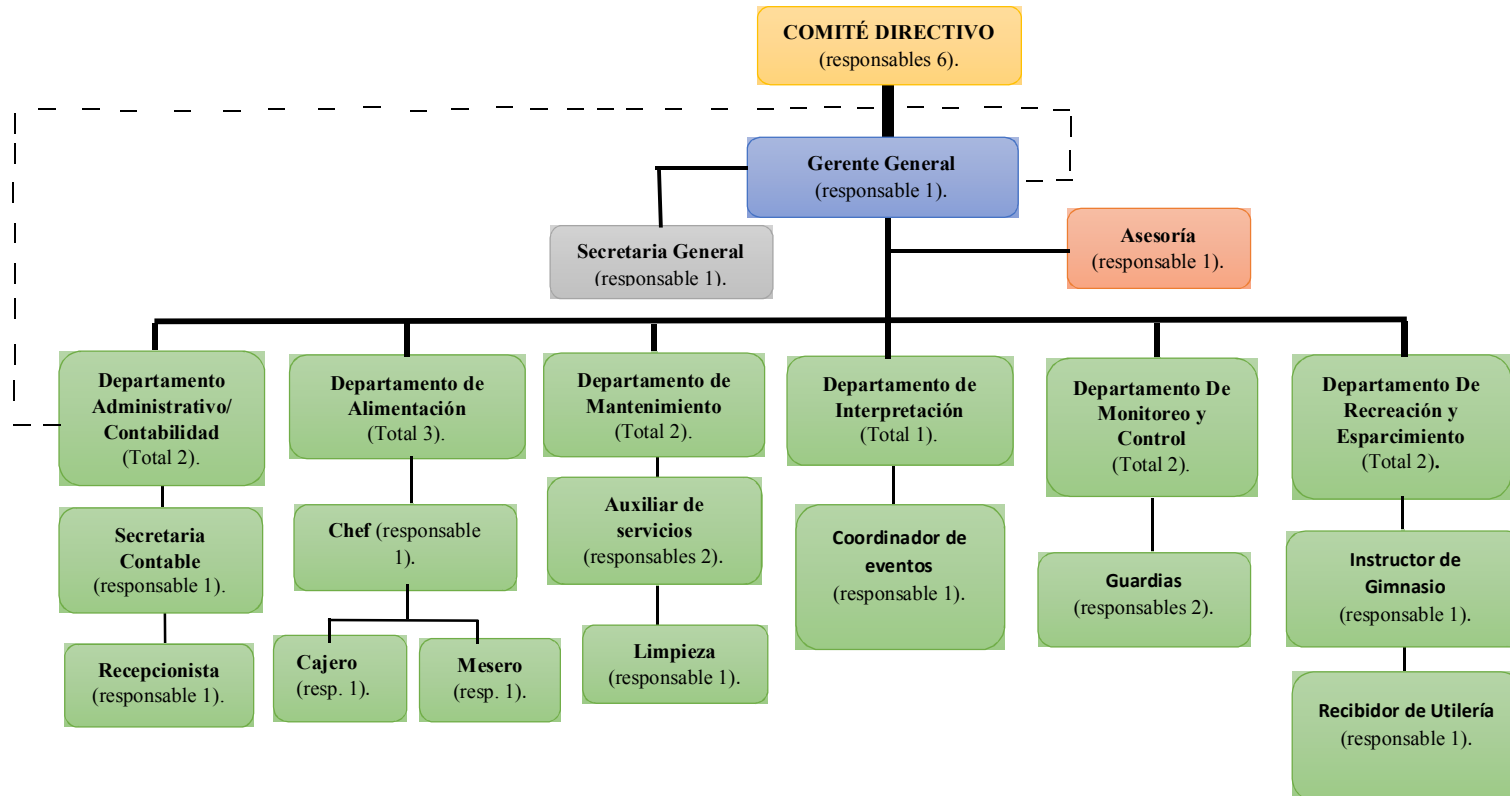
Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.

Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.



1.2.3. Organigrama Funcional

GRÁFICO N° 32: Organigrama Funcional del Complejo.

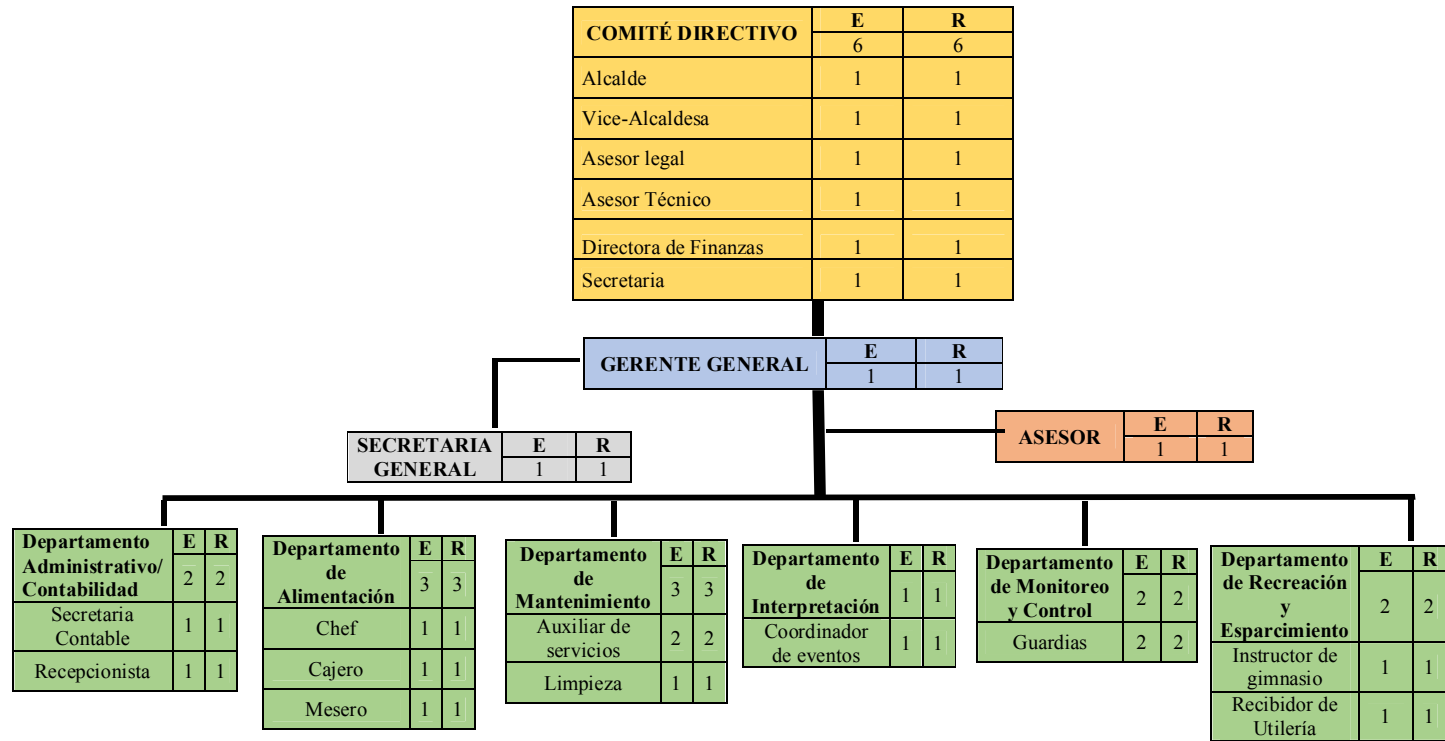


Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.

Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.

1.2.4. Organigrama de Plazas y Existencias

GRÁFICO N° 33: Organigrama de Plazas y Existencias.



REFERENCIAS.	
SIMBOLOGÍA	SIGNIFICADO
E	Existente
R	Requerido

Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.

Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.

### 1.2.5. Descripción de los Departamentos del Complejo

**CUADRO N° 18: Descripción de los Departamentos del Complejo.**

<b>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO/ CONTABILIDAD.</b>	Controla todas las operaciones contables (caja chica), como también de contabilizar los ingresos y egresos que realice la empresa y a su vez se constituye en una herramienta fundamental para la toma de decisiones. A demás brinda una adecuada atención al cliente.
<b>DEPARTAMENTO DE ALIMENTACIÓN.</b>	En este departamento se realiza la preparación de alimentos acorde a las necesidades y preferencias del turista, como también la gastronomía típica del sector presentadas dentro del menú.
<b>DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO.</b>	Brinda constante mantenimiento a los RRMM, áreas verdes y de cada departamento del complejo para evitar su pronto deterioro.
<b>DEPARTAMENTO DE INTERPRETACIÓN.</b>	Coordina cada evento que se realice dentro del Complejo, además del cuidado de los juegos infantiles y organización de torneos deportivos.
<b>DEPARTAMENTO DE MONITOREO Y CONTROL.</b>	Se encarga de la seguridad del complejo, del personal y los turistas que lo visitan.
<b>DEPARTAMENTO DE RECREACIÓN Y ESPARCIMIENTO.</b>	Maneja, controla y direcciona el gimnasio, sauna, hidromasaje, piscinas, tobogán y vestidores.

*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

### 1.2.6. Áreas que conforman cada Departamento y Servicios a ofrecer

Para un buen funcionamiento de la empresa se ha considerado clasificarlo en departamentos tomando en cuenta las áreas del Complejo, lo que permitirá una buena organización y distribución de funciones por cada departamento brindando así un buen servicio al turista.

**CUADRO N° 19: Departamentos, Áreas, Servicios y Actividades.**

DEPARTAMENTOS ESPECÍFICOS.	ÁREAS DEL COMPLEJO.	COMPONENTES DE CADA ÁREA.	SERVICIOS A OFRECER AL TURISTA.	ACTIVIDADES A REALIZARCE.
Administrativo/ Contabilidad.	Administrativo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficina (1).</li> <li>Recepción (1).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información.</li> <li>Recepción de quejas.</li> <li>Venta de boletos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención al cliente.</li> </ul>
Alimentación.	Alimentación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bar (1).</li> <li>Patio de Comidas (1).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Restauración.</li> <li>Bar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alimentación.</li> </ul>
Mantenimiento.	Mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficina (1).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantenimiento y Limpieza de instalaciones, maquinarias, equipos de oficina, áreas verdes, instalaciones de luz, agua y gas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantenimiento y Limpieza.</li> </ul>
Interpretación.	Interpretación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Salón de Eventos (1).</li> <li>Centro Artesanal (1).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Artesanal.</li> <li>Charlas culturales.</li> <li>Venta de artesanías.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acogida de eventos.</li> </ul>
	Deportiva.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cancha de basket (1).</li> <li>Cancha de ecuavoley (1).</li> <li>Cancha de fútbol sala (1).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Deportes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Torneo. Deportivos.</li> </ul>

**(Continúa CUADRO N° 19)**

	Juegos infantiles.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Juegos infantiles (1).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Juegos y Atracciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Juegos infantiles.</li> </ul>
Monitoreo y Control.	Monitoreo y Control.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Garita del Guardia (1).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Control y Vigilancia vehicular.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vigilancia.</li> </ul>
	Estacionamiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estacionamiento (1).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguridad y protección al visitante.</li> </ul>	
Recreación y Esparcimiento.	Recreación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gimnasio (1).</li> <li>Hidromasaje (1).</li> <li>Sauna (1).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ejercicio físico.</li> <li>Rumba terapia.</li> <li>Maquinas.</li> <li>Hidromasaje.</li> <li>Sauna.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relajación.</li> </ul>
	Esparcimiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Piscinas (2).</li> <li>Tobogán (1).</li> <li>Descansaderos (4).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Natación</li> <li>Piscinas.</li> <li>Tobogán.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Esparcimiento</li> </ul>
	Vestidores, Duchas y Baños.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vestidores (6).</li> <li>Duchas (6).</li> <li>Baños (4)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recepción y cuidado de las canastas de ropa del turista.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vestidores y Duchas.</li> <li>Asistencia Médica.</li> </ul>

*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

**1.2.7. Identificar los Recurso Material para cada Servicio y Talento Humano**

**CUADRO N° 20: Recurso Material y Talento Humano.**

SERVICIOS.	TALENTO	HUMANO	RECURSO MATERIAL	COSTO
		(TTHH).	(RRMM).	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Información.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SECRETARIA.</li> <li>CONTABLE.</li> <li>RECEPCIONISTA.</li> </ul>	<p>Se necesita 1 Recepcionista que se vincule directamente con el turista y 1 secretaria contadora que se encargué de la contabilidad y facturación en el ingreso. <b>EN TOTAL SE NECESITAN DOS PERSONAS.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Computadoras (2).</li> <li>Boletos Impresos.</li> <li>Cuadernos de contabilidad (2 unidades).</li> <li>Esferográficos (10unidades).</li> <li>Hojas de impresión (100unidad).</li> <li>Calculadora (1 unidad).</li> <li>Folders (20 unidades).</li> <li>Carpetas (20 unidades).</li> <li>Impresora (1 unidad).</li> <li>Escritorio (1 unidad).</li> <li>Teléfono convencional (1 unidad).</li> <li>Caja y facturación (1 unidad).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>\$1.600</li> <li>\$100</li> <li>\$20</li> <li>\$20</li> <li>\$50</li> <li>\$30</li> <li>\$80</li> <li>\$10</li> <li>\$600</li> <li>\$500</li> <li>\$200</li> <li>\$450</li> </ul> <p><b>TOTAL:</b> <b>3.642</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Restauración.</li> <li>Bar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>CHEF.</li> <li>CAJERO.</li> <li>MESERO.</li> </ul>	<p>Se necesita 1 Chef encargado de la cocina, 1 Cajero y 1 Mesero. <b>EN TOTAL SE NECESITAN TRES PERSONAS.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uniformes (3 unidades).</li> <li>Cocina industrial (1 unidad).</li> <li>Mesa Auxiliar de trabajo (1 unidad).</li> <li>Refrigeradora (1 unidad).</li> <li>Ducto para control Olores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>\$90</li> <li>\$400</li> <li>\$200</li> <li>\$700</li> <li>\$300</li> </ul>

(Continúa CUADRO N° 20 )

<ul style="list-style-type: none"> <li>Restauración.</li> <li>Bar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>CHEF.</li> <li>CAJERO.</li> <li>MESERO.</li> </ul>	<p>Se necesita 1 Chef encargado de la cocina, 1 Cajero y 1 Mesero.</p> <p><b>EN TOTAL SE NECESITAN TRES PERSONAS.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Licuadoras (2 unidades).</li> <li>Microondas (1 unidad).</li> <li>Batidora (2 unidades).</li> <li>Vajilla y Cristalería (varias).</li> <li>Utensilios de cocina (Varias)</li> <li>Artículos de decoración.(Varias)</li> <li>Mesas (10 unidades).</li> <li>Congelador (1 unidad).</li> <li>Juegos de cuchara, tenedor y cuchillo (100 unidades).</li> <li>Servilletas (200 unidades).</li> <li>Sillas (40 unidades).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>\$200</li> <li>\$250</li> <li>\$200</li> <li>\$300</li> <li>\$250</li> <li>\$300</li> <li>\$400</li> <li>\$250</li> <li>\$50</li> <li>\$20</li> <li>\$300</li> </ul> <p><b>TOTAL:</b> <b>\$4.210</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantenimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>LIMPIEZA.</li> <li>AUXILIAR DE SERVICIOS.</li> </ul>	<p>Se necesita 1 persona encargada de la limpieza del lugar; y 2 auxiliares de servicios.</p> <p><b>EN TOTAL SE NECESITAN TRES PERSONAS.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trapeadoras (4 unidades).</li> <li>Escobas (4 unidades).</li> <li>Detergente y Desinfectantes (Varias).</li> <li>Bolsas para basura, color rojo y negro (Varios).</li> <li>Guantes (Varios).</li> <li>Caja de herramientas diversas.</li> <li>Tractor de podar (1 unidad).</li> <li>Moto guadaña (1 unidad).</li> <li>Escobillas (2</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>\$40</li> <li>\$40</li> <li>\$100</li> <li>\$50</li> <li>\$30</li> <li>\$250</li> <li>\$300</li> <li>\$150</li> <li>\$50</li> </ul>

			unidades).	
--	--	--	------------	--

(Continúa CUADRO N° 20)

<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantenimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>LIMPIEZA.</li> <li>AUXILIAR DE SERVICIOS.</li> </ul>	<p>Se necesita 1 persona encargada de la limpieza del lugar; y 2 auxiliares de servicios. <b>EN TOTAL SE NECESITAN TRES PERSONAS.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Juego de palas de jardinería ( 1)</li> <li>Productos de fumigación (Varios).</li> <li>Juego de electricidad (1).</li> <li>Juego de Plomería (1).</li> <li>Tijera podadora (1 unidad).</li> <li>Filtro de piscina (1).</li> <li>Cesta limpiadora de piscina (2 unidades).</li> <li>Manguera.</li> <li>Tachos de basura (10 unidades).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>\$100</li> <li>\$200</li> <li>\$300</li> <li>\$250</li> <li>\$30</li> <li>\$80</li> <li>\$30</li> <li>\$50</li> <li>\$50</li> </ul> <p><b>TOTAL:</b> <b>\$2.100</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Acogida de eventos.</li> <li>Tienda de Recuerdos y Artesanías.</li> <li>Canchas.</li> <li>Juegos y Atracciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>COORDINADOR DE EVENTOS</li> </ul>	<p>Se necesita 1 Coordinador de eventos. <b>EN TOTAL SE NECESITAN UNA PERSONA.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Micrófono inalámbrico (2 unidades).</li> <li>Sistema de audio (1)</li> <li>Consola (1 unidad).</li> <li>Proyector / Infocus (1 unidad).</li> <li>Sillas (200 unidades).</li> <li>Mesas (20 mesas)</li> <li>Juego de mantelería (Varios).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>\$150</li> <li>\$300</li> <li>\$600</li> <li>\$600</li> <li>\$200</li> <li>\$200</li> <li>\$300</li> </ul> <p><b>TOTAL:</b> <b>\$2.350</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguridad.</li> <li>Estacionamiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>GUARDIAS.</li> </ul>	<p>Se encargan del cuidado, vigilancia, control del estacionamiento y del complejo. <b>SE NECESITAN 2 PERSONAS.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tolete (2 unidades).</li> <li>Gas pimienta (2 unidades).</li> <li>Uniformes (2 unidades).</li> <li>Radios de bolsillos (1 unidad).</li> <li>Chalecos reflectivos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>\$40</li> <li>\$40</li> <li>\$60</li> <li>\$150</li> <li>\$200</li> </ul>



				<b>TOTAL:</b> <b>\$490</b>
--	--	--	--	-------------------------------

**(Continúa CUADRO N° 20 )**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rumba terapia.</li> <li>• Maquinas.</li> <li>• Hidromasaje.</li> <li>• Sauna.</li> <li>• Piscinas.</li> <li>• Tobogán</li> <li>• Vestidores y Duchas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• INSTRUCTOR DE GIMNASIO.</li> <li>• RECIBIDOR DE UTELERÍA.</li> </ul>	<p>Se necesita 1 instructor de Gimnasio y un recibidor encargado de las canastas de ropa en los vestidores.</p> <p><b>EN TOTAL SE NECESITAN 2 PERSONAS.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jabón antiséptico (20 unidades).</li> <li>• Gel desinfectante (20 unidades).</li> <li>• Flotadores (20 unidades).</li> <li>• Canastas de ropa (20 unidades).</li> <li>• Máquinas de Gimnasio Cardio-funcional (Varios).</li> <li>• Equipo de sonido (1 unidad).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• \$100</li> <li>• \$150</li> <li>• \$100</li> <li>• \$150</li> <li>• \$5.000</li> <li>• \$700</li> </ul>
				<b>TOTAL:</b> <b>\$6.200</b>
<b>TOTAL DE GASTOS :</b>				<b>\$18.992</b>

*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

### **1.2.7.1. Descripción del Talento Humano.**

Para la descripción del TTHH, se tomó en cuenta el organigrama estructural con su respectivo orden Jerárquico para la identificación del personal para cada departamento con el fin de brindar un servicio adecuado y de calidad al cliente.

A continuación se detalla todo el personal del complejo (Ver Cuadro N° 21).

**CUADRO N° 21: Talento Humano.**

<b>TTHH.</b>	<b>SUELDO</b>
Gerente General.	1 \$2.000
Asesor	1 \$1.500
Secretaria General	1 \$900
<b>Departamento Administrativo/Contabilidad.</b>	
Secretaria Contable.	1 \$500
Recepcionista.	1 \$354
<b>Departamento de Alimentación.</b>	
Chef.	1 \$500
Cajero.	1 \$354
Mesero.	1 \$354
<b>Departamento de Mantenimiento.</b>	
Auxiliar de Servicios.	1 \$500
Limpieza.	2 \$354
<b>Departamento de Interpretación.</b>	
Coordinador de Eventos.	1 \$500
<b>Departamento de Monitoreo y Control.</b>	
Guardias.	2 \$354
<b>Departamento de Recreación y Esparcimiento.</b>	
Instructor de Gimnasio.	1 \$400
Recibidor de utilería.	1 \$354
<b><u>TOTAL</u></b>	<b><u>16</u></b> <b><u>\$8.924</u></b>

*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

### **1.2.8. Normas de Conducta del Personal**

**CUADRO N° 22: Normas De Conducta del Personal del Complejo.**

<b>NORMAS DE CONDUCTA DEL PERSONAL.</b>	<b>NORMAS DE CONDUCTA CON EL VISITANTE.</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Mantener un trato amable entre compañeros.</li><li>• Tener conductas decentes con sus compañeros de trabajo y que no incomoden a los visitantes del complejo.</li><li>• Trabajar en equipo y de manera coordinada.</li><li>• No ingerir bebidas alcohólicas ni sustancias psicotrópicas en su horario de trabajo ni horas libres en las que se encuentren dentro del complejo.</li><li>• No fumar en las instalaciones o sitios que molesten a los visitantes del complejo.</li><li>• Abstenerse de utilizar aquellas áreas destinadas para los visitantes, excepto cuando sea requerido.</li><li>• Evitar reuniones sociales y fiestas que molesten a los visitantes y no tengan la autorización debida por parte del gerente del complejo.</li><li>• Sera sancionado y separado de su trabajo en el caso de que tenga comportamientos impropios o de acoso sexual hacia sus compañeros/as de trabajo.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Atender las necesidades del visitante con prontitud y amabilidad.</li><li>• Estar a disposición de las necesidades del turista.</li><li>• Realizar las labores de limpieza y mantenimiento del complejo, sin molestar al visitante o importunarlo.</li><li>• El comportamiento del personal deberá ser respetuoso y profesional con el visitante.</li><li>• Mantener una presencia impecable.</li><li>• No deberá pedir regalos ni propinas a los turistas.</li><li>• Respetar ciertos patrones culturales de los visitantes.</li><li>• Evitar gritos, y comportamientos exagerados que puedan molestar al visitante.</li></ul>

*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

### **1.2.9. Reglas para cada trabajador y funciones de cada Talento Humano**

Para determinar la reglamentación respectiva se ha adoptado el modelo de manual de procesos y procedimientos para ubicar de una manera eficiente al personal que ocupara los diferentes puestos dentro de la organización en la empresa.

**CUADRO N° 23: Funciones Del Comité Directivo.**

<b>COMITÉ DIRECTIVO.</b>	Son los integrantes principales del Comité Directivo del GADM-Santa Clara, en este caso está conformado de 6 delegados (Alcalde, Vice-Alcaldesa, Asesor legal, Asesor técnico, Directora de finanzas, Secretaria), que buscan generar más alternativas para los visitantes, como también fuentes de empleo para los habitantes del Cantón.
<b>FUNCIONES.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Toma de decisiones.</li><li>• Aprobaciones de proyectos.</li><li>• Dirigir y administrar las acciones de todo el GAD Municipal para el cumplimiento de sus finalidades de conformidad con las disposiciones, Reglamentos y decisiones de todo el comité directivo.</li><li>• Brindar asesoría jurídica y regirse a las leyes establecidas por la constitución.</li><li>• Designar representantes para el control de proyectos establecidos y aprobados.</li><li>• Designar a un representante general que se encargue de la empresa.</li><li>• Monitorear semestralmente el funcionamiento de la empresa.</li></ul>

*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

**CUADRO N° 24: Reglas y Funciones Del Gerente General.**

<b>GERENTE GENERAL.</b>	Es el que se encarga de planear, administrar, coordinar, dirigir y ejecutar las disposiciones legales, reglamentarias, estatutarias de todos los elementos que conforman el Complejo Recreacional Turístico Santa Clara, está conformado por un delegado y será elegido por el Comité Directivo del GADM-Santa Clara.
<b>REGLAS.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• No fumar, comer o consumir bebidas alcohólicas, en el área de trabajo.</li><li>• Cumplir con sus tareas de una manera responsable.</li><li>• Fomentar el compañerismo dentro del complejo.</li><li>• No ingresar en estado de ebriedad.</li><li>• Desarrollar sus funciones por periodos de cuatro años pudiendo ser indefinidamente reelegido.</li><li>• Ser puntual en la hora de llegada y salida, y preciso en los pagos al TTHH.</li><li>• Mantener y preservar adecuadamente su área de trabajo.</li><li>• Cuidar del equipo tecnológico suministrado.</li><li>• Registrar su asistencia al ingreso y salida de la empresa.</li><li>• No portar armas de fuego.</li></ul>
<b>FUNCIONES.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Administrar óptimamente los recursos humanos, materiales y financieros del complejo.</li><li>• Ser el representante legal, judicial y extrajudicial del complejo.</li><li>• Vigilar y hacer un seguimiento del rendimiento del personal para garantizar la eficiencia y el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos.</li><li>• Cuidar que se lleve en forma debida la contabilidad de la empresa.</li><li>• Informar al Comité directivo sobre el movimiento financiero de la empresa.</li><li>• Cumplir y hacer cumplir las disposiciones de la ley, reglamentos, estatutos y resoluciones establecidas.</li><li>• Proponer medidas técnico-administrativas para el mejor funcionamiento de las áreas y departamentos.</li><li>• Llevar a cabo visitas periódicas a las instalaciones que integran el complejo, para detectar fallas y notificarlas al encargado de cada departamento.</li></ul>

*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

**CUADRO N° 25: Reglas y Funciones del Asesor.**

<b>ASESOR.</b>	<p>Es el que se encarga de asesorar jurídicamente bajo normativas establecidas a la empresa, siempre coordinando con el gerente general. Además de garantizar el cumplimiento de la legalidad en las operaciones del complejo y es clave en cualquier estrategia empresarial.</p>
<b>REGLAS.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• No fumar, comer o consumir bebidas alcohólicas, en el área de trabajo.</li><li>• Cumplir con sus tareas de una manera responsable.</li><li>• Fomentar el compañerismo dentro del complejo.</li><li>• No ingresar en estado de ebriedad.</li><li>• Mantener y preservar adecuadamente su área de trabajo.</li><li>• Cuidar del equipo tecnológico suministrado.</li><li>• Registrar su asistencia al ingreso y salida de la empresa.</li><li>• No portar armas de fuego.</li><li>• No ingresar con mascotas al área que se le asigne.</li><li>• Ser puntual en todas sus labores designadas.</li><li>• Hablar con propiedad y claridad.</li></ul>
<b>FUNCIONES.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Asesora en la constitución, gestión y disolución de cualquier tipo de sociedad mercantil o civil.</li><li>• Defiende los intereses de nuestra empresa en todo tipo de procedimientos judiciales.</li><li>• Estudia y resuelve los problemas legales relacionados con la empresa, sus contratos, convenios y normas legales.</li><li>• Emite informes jurídicos sobre las distintas áreas de la empresa.</li><li>• Negocia y redacta contratos.</li><li>• Asesora a nuestra empresa en materia fiscal, preparando todo tipo de declaraciones y obligaciones fiscales y tributarias.</li><li>• Asesora en torno a la gestión de derechos en materia de propiedad intelectual e industrial.</li><li>• Interviene en todo tipo de negociaciones laborales.</li><li>• Asesora en materia de derecho empresarial.</li><li>• Establece los mecanismos de control que alerten sobre los posibles incumplimientos en los que pueda incurrir la empresa.</li><li>• Se encarga de la resolución de consultas y dudas que aparezcan día a día, ofreciendo defensa legal a nuestra empresa y defendiendo los intereses de la compañía respecto a reclamaciones o demandas en</li></ul>

	procedimientos judiciales o extrajudiciales.
--	--

*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

**CUADRO N° 26: Reglas y Funciones de la Secretaria General.**

<b>SECRETARIA GENERAL.</b>	Es el que se encarga de brindar a su jefe un apoyo incondicional con las tereas establecidas bajo la supervisión directa del gerente, además de acompañar en la vigilancia de los procesos a seguir y archivar de forma general todos los informes de la empresa.
<b>REGLAS.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No fumar, comer o consumir bebidas alcohólicas, en el área de trabajo.</li> <li>• Cumplir con sus tareas de una manera responsable.</li> <li>• Fomentar el compañerismo dentro del complejo.</li> <li>• No ingresar en estado de ebriedad.</li> <li>• Mantener y preservar adecuadamente su área de trabajo.</li> <li>• Cuidar del equipo tecnológico suministrado.</li> <li>• Registrar su asistencia al ingreso y salida de la empresa.</li> <li>• No portar armas de fuego.</li> <li>• Respetar el horario de ingreso, permanencia y salida del complejo, en caso de llegar atrasada se le pasara un memo.</li> <li>• Presentarse a sus labores diarias correctamente uniformado y portar su identificación (nombre).</li> <li>• Cuidar de su presentación y aseo personal.</li> <li>• Ser puntual en todas sus labores designadas.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hablar con propiedad y claridad.</li> </ul>
<b>FUNCIONES.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir e informar asuntos que tenga que ver con el departamento correspondiente para que todo estemos informados y desarrollar bien el trabajo asignado.</li> <li>• Hacer una evaluación periódica de proveedores para verificar el cumplimiento y servicios de estos.</li> <li>• Hacer y recibir llamadas telefónicas para tener informado a los jefes de los compromisos y demás asuntos.</li> <li>• Obedecer y realizar instrucciones que le sean asignadas por su jefe.</li> <li>• Atención y filtro de llamadas dirigidas a la persona a quien reporta.</li> <li>• Gestión de la agenda del director.</li> <li>• Redacción y preparación de informes y actas del Comité Directivo.</li> <li>• Archivar de una forma general los documentos de la empresa.</li> <li>• Coordinación de reuniones y preparación de documentación para las mismas.</li> <li>• Coordinar y ayudar a llevar a cabo las actividades del gerente general de una forma organizada.</li> </ul>

*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

**CUADRO N° 27: Reglas y Funciones Del Departamento Administrativo/Contabilidad.**

<b>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO/CONTABILIDAD.</b>
<b>REGLAS.</b>



SECRETARIA CONTABLE.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prohibido el ingresos a personas no autorizadas.</li> <li>• No fumar, comer o consumir bebidas alcohólicas, en el área de trabajo.</li> <li>• Cuidar de su presentación y aseo personal.</li> <li>• Cuidar del equipo tecnológico suministrado.</li> <li>• Mantener y preservar adecuadamente su área de trabajo.</li> <li>• Respetar el horario de ingreso, permanencia y salida del complejo, en caso de llegar atrasada se le pasara un memo.</li> </ul>
RECEPCIONISTA.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrar su asistencia al ingreso y salida de la empresa.</li> <li>• Presentarse a sus labores diarias correctamente uniformado y portar su identificación (nombre).</li> <li>• No ingresar ningún tipo de armas.</li> <li>• Evitar en lo posible el uso de equipos o aditamentos que distraigan el buen desempeño en sus labores.</li> <li>• Ser muy cortés con el cliente, no mostrar amargura.</li> <li>• Cumplir con sus tareas de una manera responsable.</li> <li>• No ingresar con mascotas al área que se le asigne.</li> <li>• Ser puntual en todas sus labores designadas.</li> <li>• Hablar con propiedad y claridad.</li> </ul>

*(Continúa CUADRO N° 27)*

<b>FUNCIONES.</b>
-------------------

SECRETARIA CONTABLE.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirigir y tener al día la contabilidad.</li> <li>• Pagar los servicios en las fechas establecidas.</li> <li>• Manejar, controlar y registrar movimientos de la caja menor.</li> <li>• Mantener al día los documentos contables con los proveedores.</li> <li>• Realizar arqueos a las cajas de restaurante y recepción.</li> <li>• Velar por el buen perfil tributario del complejo.</li> <li>• Elaborar balances, estados financieros y facturas a empresas con convenios.</li> <li>• Elaborar informes mensuales contables para el gerente general.</li> <li>• Controlar y realizar depósitos de caja recibidas.</li> <li>• Cada factura debe ser certificada y archivada.</li> </ul>
RECEPCIONISTA.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar la atención y solución de quejas del visitante.</li> <li>• Mantener una comunicación activa con los demás departamentos.</li> <li>• Atender al teléfono y solucionar requerimientos.</li> <li>• Brindar medios de información acerca del complejo.</li> <li>• Venta de boletos al turista y de tickets para el uso de otras instalaciones.</li> <li>• Informa oportunamente a los demás departamentos si existe una inconformidad o un problema por parte del visitante.</li> <li>• Maneja caja-efectivo y elaboración de informes mensuales.</li> <li>• Almacena documentos de respaldo para facturas de empresas con convenios.</li> <li>• Anota en libros de control diario las llamadas efectuadas-recibidas por el personal y el tiempo empleado.</li> </ul>

*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

**CUADRO N° 28: Reglas y Funciones Del Departamento de Alimentación.**

<b>DEPARTAMENTO DE ALIMENTACIÓN.</b>	
<b>REGLAS.</b>	
CHEF.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prohibido el ingreso a personas no autorizadas.</li> <li>• Cuidar de su presentación y aseo personal.</li> <li>• No consumir bebidas alcohólicas o sustancias psicotrópicas, ni fumar en el área de trabajo.</li> <li>• Cada menú debe estar preparado según la orden establecida.</li> <li>• Los alimentos deben ser preparados con los mayores estándares de higiene y calidad.</li> <li>• Cada día deben ser contabilizados y aseados los utensilios de cocina, vajilla y cristalería.</li> </ul>
CAJERO.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener y preservar adecuadamente su área de trabajo.</li> <li>• Utilizar malla, guantes de seguridad y la indumentaria adecuada.</li> <li>• No ingresar con mascotas al área que se le asigne.</li> <li>• El personal no debe estornudar, toser, o sonarse la nariz cerca de los alimentos.</li> <li>• Mantener las manos y uñas impecables.</li> <li>• Ser muy cortés con el cliente, no mostrar amargura.</li> <li>• Hablar con propiedad y claridad.</li> </ul>
MESERO.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respetar el horario de ingreso, permanencia y salida del complejo.</li> <li>• El personal deberá estar correctamente uniformado y portar su identificación (nombre).</li> <li>• No ingresar ningún tipo de armas.</li> <li>• Registrar su asistencia al ingreso y salida de la empresa.</li> </ul>

*(Continúa CUADRO N° 28)*

<b>FUNCIONES.</b>	
CHEF.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar de manera cualificada, autónoma la presentación de platos utilizando las técnicas más idóneas.</li> <li>• Entrega los platos a los meseros para servir a los clientes.</li> <li>• Elabora menús diarios.</li> <li>• Mantener stock para platos a la carta.</li> <li>• Solicita requisiciones de materia prima.</li> <li>• Mantiene limpia y ordenada la cocina.</li> <li>• Elabora comida para el personal.</li> <li>• Informa sobre la falta de algún producto.</li> <li>• Recibe y almacena los productos solicitados.</li> </ul>
CAJERO.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cobrar por los servicios entregados.</li> <li>• Anotar en un libro contable los ingresos y egresos.</li> <li>• Ayudar en el buen funcionamiento del restaurante.</li> <li>• Elaboración de facturas y precuentas.</li> <li>• Mantener caja-efectivo e imprimir reporte de ventas.</li> <li>• Solicitar bebidas y producto de limpieza a bodega.</li> <li>• Atención al cliente.</li> <li>• Mantener lleno los frigoríficos con bebidas.</li> </ul>
MESERO.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atender y asistir al comensal.</li> <li>• Presentar la carta y asesorar al cliente.</li> <li>• Limpia el área de trabajo y mantiene las mesas montadas para el servicio.</li> <li>• Lleva el pedido a la mesa del cliente.</li> <li>• Informa a tiempo a cocina el pedido del cliente.</li> <li>• Informar al cajero el número de mesa y el pedido suministrado al cliente.</li> </ul>

*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

**CUADRO N° 29: Reglas y Funciones Del Departamento de Mantenimiento.**

<b>DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO.</b>	
<b>REGLAS.</b>	
AUXILIAR DE SERVICIOS.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prohibido el ingreso a personas no autorizadas.</li> <li>• No fumar, comer o consumir bebidas alcohólicas, ni sustancias psicotrópicas, en el área de trabajo.</li> <li>• Respetar el horario de ingreso, permanencia y salida del complejo, en caso de llegar atrasada se le pasara un memo.</li> <li>• Registrar su asistencia al ingreso y salida de la empresa.</li> <li>• El personal deberá estar correctamente uniformado y portar su identificación (nombre).</li> </ul>
LIMPIEZA.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No ingresar ningún tipo de armas.</li> <li>• Utilizar el equipo de bioseguridad antes de realizar sus funciones.</li> <li>• No ingresar con mascotas al área que se le asigne.</li> <li>• Evitar en lo posible el uso de equipos o aditamentos que distraigan el buen desempeño en sus labores.</li> <li>• Ser puntual en todas sus labores designadas.</li> <li>• Mantener y preservar adecuadamente su área de trabajo.</li> <li>• Cumplir con sus tareas de una manera responsable.</li> <li>• Cuidar del equipo suministrado.</li> <li>• Ser muy cortés con el cliente, no mostrar amargura.</li> </ul>
<b>FUNCIONES.</b>	

*(Continúa CUADRO N° 29)*

AUXILIAR DE SERVICIOS.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estima el tiempo y los materiales necesarios para realizar las labores de mantenimiento y reparaciones.</li> <li>• Elabora notas de pedidos de materiales y repuestos.</li> <li>• Brinda mantenimiento al hidromasaje, sauna y máquinas de gimnasio.</li> <li>• Mantiene el agua limpia y la cambia cada 24 horas.</li> <li>• Realiza inspecciones de las instalaciones para detectar fallas y recomendar las reparaciones pertinentes.</li> <li>• Controla el mantenimiento y las reparaciones realizadas.</li> <li>• Elabora y presenta los reportes mensuales.</li> <li>• Repara instalaciones sanitarias, tuberías, equipos de laboratorio, entre otros.</li> <li>• Brinda mantenimiento, engrase, barnizado y reposición de puertas, mamparas y utensilios de madera.</li> <li>• Opera maquinaria especializada para el mantenimiento de jardines y zonas verdes.</li> <li>• Riega, fumiga jardines y zonas verdes.</li> <li>• Recolecta y elimina hojas, troncos, ramas y otros desperdicios.</li> </ul>
LIMPIEZA.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantiene limpio y en orden los sitios de trabajo.</li> <li>• Mantener limpio los pasillos y baños.</li> <li>• Recoge desechos inorgánicos, orgánicos de cada área y departamento.</li> <li>• Mantiene limpia la piscina, hidromasaje y sauna.</li> <li>• Elabora notas de pedidos de materiales desinfectantes y recursos necesarios.</li> </ul>

*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

***CUADRO N° 30: Reglas y Funciones Del Departamento de Interpretación.***

**DEPARTAMENTO DE INTERPRETACIÓN.**

<b>REGLAS.</b>	
COORDINADOR DE EVENTOS.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No fumar, comer o consumir bebidas alcohólicas, ni sustancias psicotrópicas, en el área de trabajo.</li> <li>• Cuidar del equipo tecnológico suministrado.</li> <li>• Mantener y preservar adecuadamente su área de trabajo.</li> <li>• Cumplir con sus tareas de una manera responsable.</li> <li>• Ser puntual en todas sus labores designadas.</li> <li>• Ser muy cortés con el cliente, no mostrar amargura.</li> <li>• Hablar con propiedad y claridad.</li> <li>• Respetar el horario de ingreso, permanencia y salida del complejo, en caso de llegar atrasada se le pasara un memo.</li> <li>• Registrar su asistencia al ingreso y salida de la empresa.</li> <li>• El personal deberá estar correctamente uniformado y portar su identificación (nombre).</li> <li>• No ingresar ningún tipo de armas.</li> <li>• En caso de pérdidas de recursos materiales, al coordinador de eventos se le descontara de su sueldo.</li> </ul>
<b>FUNCIONES.</b>	
COORDINADOR DE EVENTOS.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega información, materiales y equipos necesarios para que se realice el evento.</li> <li>• Ayuda a la coordinación del evento de acuerdo a las características y demandas establecidas.</li> <li>• Lleva un inventario de recursos materiales para su prestación.</li> <li>• Brinda Charlas culturales en el centro artesanal.</li> <li>• Coordina actividades en las canchas deportivas del Complejo.</li> <li>• Vigila el uso de juegos infantiles del complejo.</li> <li>• Se encarga de las ventas de artesanías y recuerdos.</li> <li>• Verifica el funcionamiento de los equipos, iluminación y sonido.</li> <li>• Verifica la limpieza y organización.</li> <li>• Coordinar con los departamentos involucrados.</li> <li>• Recibe y devuelve el material no utilizado.</li> </ul>

*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

**CUADRO N° 31: Reglas y Funciones Del Departamento de Monitoreo y Control.**

DEPARTAMENTO DE MONITOREO Y CONTROL.	
REGLAS.	
GUARDIAS.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No fumar, comer o consumir bebidas alcohólicas, ni sustancias psicotrópicas, en el área de trabajo.</li> <li>• Respetar el horario de ingreso, permanencia y salida del complejo, en caso de llegar atrasado se le pasara un memo y una multa de \$20.</li> <li>• Registrar su asistencia al ingreso y salida de la empresa.</li> <li>• No ingresar con mascotas al área que se le asigne.</li> <li>• Ser muy cortés con el cliente, no mostrar amargura.</li> <li>• Hablar con propiedad y claridad.</li> <li>• Mantener y preservar adecuadamente su área de trabajo.</li> <li>• Cumplir con sus tareas de una manera responsable.</li> <li>• Ser puntual en todas sus labores designadas.</li> <li>• El personal deberá estar correctamente uniformado y portar su identificación (nombre) y equipo de seguridad.</li> </ul>
FUNCIONES.	
GUARDIAS.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vigilancia y control de todo el Complejo Turístico.</li> <li>• Ejercer la vigilancia y protección de bienes muebles e inmuebles, así como la protección de las personas que puedan encontrarse en el complejo.</li> <li>• Intervenir en evitación y extinción de incendios, siniestros y accidentes en general.</li> <li>• Poner en conocimiento del Departamento Administrativo/Contable cualquier incidente en evitación de cualquier hecho delictivo o atentatorio.</li> <li>• Efectuar controles al ingreso y salida del complejo.</li> </ul>

*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*



**CUADRO N° 32: Reglas y Funciones Del Departamento de Recreación y Esparcimiento.**

<b>DEPARTAMENTO DE RECREACIÓN Y ESPARCIMIENTO.</b>	
<b>REGLAS.</b>	
INSTRUCTOR DE GIMNASIO.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No fumar, comer o consumir bebidas alcohólicas, ni sustancias psicotrópicas, en el área de trabajo.</li> <li>• Respetar el horario de ingreso, permanencia y salida del complejo, en caso de llegar atrasada se le pasara un memo.</li> <li>• No involucrarse sentimentalmente con el cliente.</li> <li>• Mantener una adecuada higiene y presentación.</li> <li>• Velar por el cuidado y buen uso de las máquinas existentes en el Gimnasio.</li> <li>• Mantener el orden de su lugar de trabajo.</li> <li>• Registrar su asistencia al ingreso y salida de la empresa.</li> </ul>
RECIBIDOR DE UTELERÍA.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser puntual en todas sus labores designadas.</li> <li>• No ingresar con mascotas al área que se le asigne.</li> <li>• Cuidar del equipo suministrado.</li> <li>• Cumplir con sus tareas de una manera responsable.</li> <li>• En caso de pérdidas o daños a los equipos, se descontara de su sueldo.</li> <li>• Utilización de indumentaria acorde a su lugar de trabajo y portar su identificación (nombre).</li> <li>• No ingresar ningún tipo de armas.</li> </ul>

*(Continúa CUADRO N° 32)*

<b>FUNCIONES.</b>	
<b>INSTRUCTOR DE GIMNASIO.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se encarga de la rutina de rumba terapia.</li><li>• Encargado de velar por el buen uso de los diferentes aparatos del gimnasio.</li><li>• Se encarga de vigilar que no exista ningún accidente de los visitantes dentro del área establecida.</li><li>• Brinda consejos saludables a los visitantes.</li><li>• Vela porque se mantenga el orden del equipo después de que sea utilizado.</li><li>• Se encarga de dar seguimiento a las rutinas de entrenamiento del turista.</li><li>• Se encarga de instruir a los turistas sobre el uso de las máquinas.</li><li>• Se encarga de recoger tickets a los turistas para el uso de la instalación y entregar diariamente a recepción.</li><li>• Reporta de inmediato los desperfectos detectados en las máquinas de gimnasio.</li></ul>
<b>RECIBIDOR DE UTELERIA.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se encarga de recibir y cuidar las canastas de utilería mientras el turista disfruta de los servicios de piscina.</li><li>• Se encarga del manejo de boyas para el uso en las piscinas.</li><li>• Actúa como salvavidas en el caso que lo amerite.</li><li>• Controlar el ingreso a las piscinas.</li><li>• Ordenar adecuadamente las vestimentas de los clientes.</li><li>• Facilita el ticket para retirar su canasta de utilería, En caso de pérdida debe cancelar un valor de \$5 dólares.</li></ul>

*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

### ***1.2.9.1. Reglas generales para el visitante***

#### ***CUADRO N° 33: Reglas generales para el visitante.***

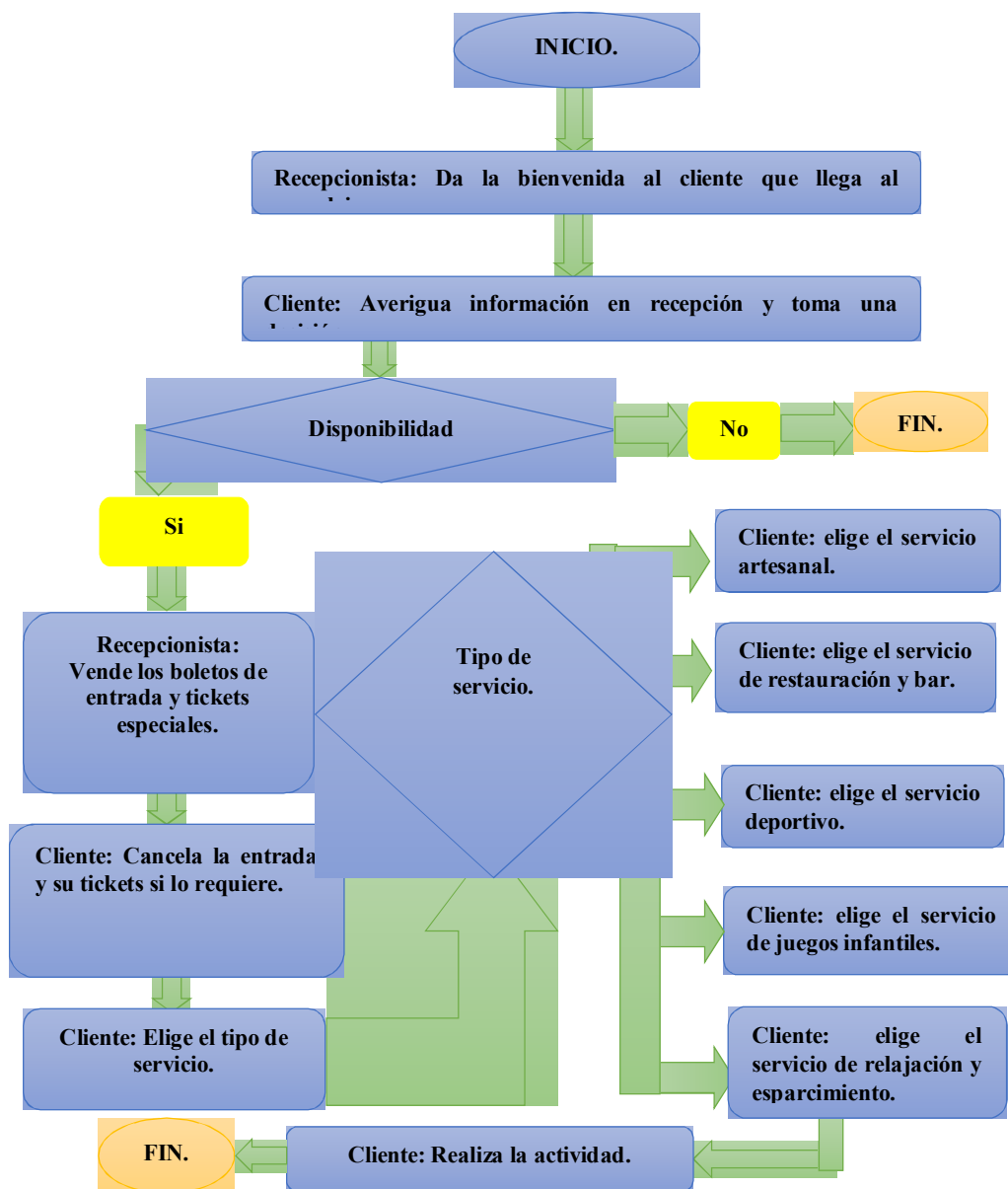
- Hora de atención del Complejo de 8:00 am hasta 17:00 pm.
- El Complejo no se hace responsable por la pérdida de objetos de valor y dinero.
- Cualquier daño causado por los clientes a las instalaciones y a la propiedad del Complejo (Romper cualquier objeto o espacio físico, dañar o ensuciar), será cancelado por el cliente de forma inmediata y en efectivo.
- No se permiten mascotas.
- Prohibido ingresar con zapatos a las piscinas.
- Obligatorio Ducharse antes de ingresar a las piscinas.
- Los clientes deben usar gorra de baño.
- Prohibido ingresar con objetos de vidrio.
- Los niños menores de 10 años deben estar acompañados de un adulto.
- Obligatorio utilizar terno de baño.
- Prohibido el ingreso de alimentos a la piscina.
- Prohibido fumar.
- Las comidas serán ingeridas solo en el área asignada para esta actividad.
- Se prohíbe el ingreso a personas que hayan ingerido bebidas alcohólicas con anterioridad.
- Prohibido orinar en la piscina.

*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

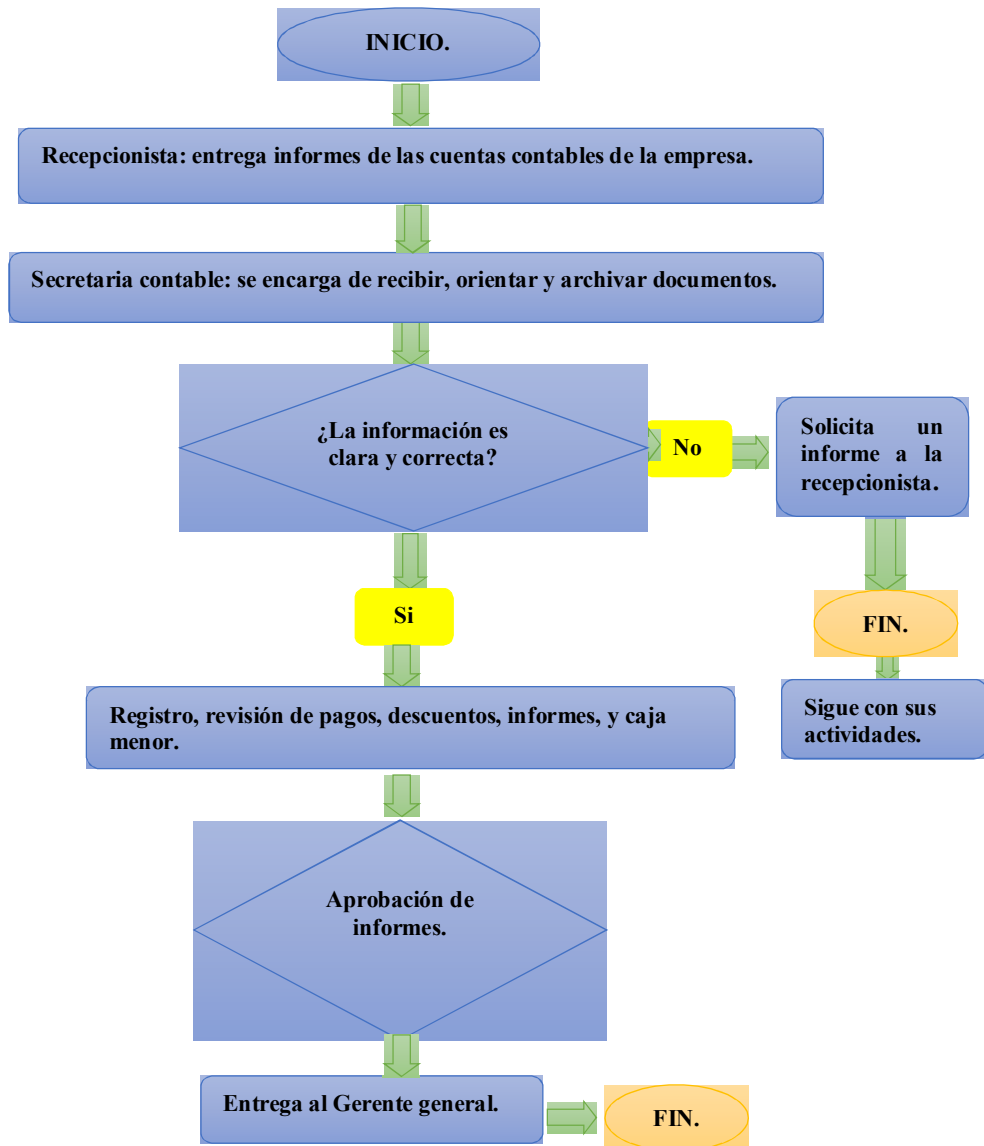
1.2.10. Flujogramas de Procedimientos

GRÁFICO N° 34: Flujograma General para la Recepción del Cliente.



Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.  
 Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.

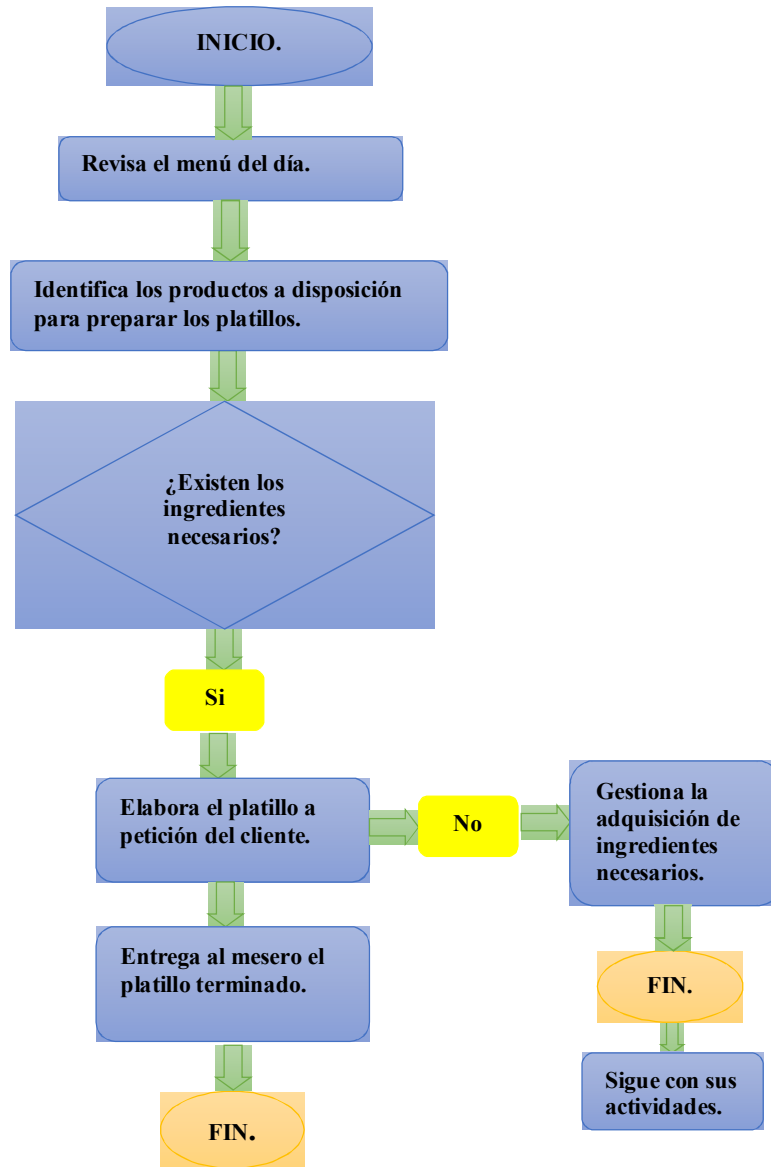
**GRÁFICO N° 35: Flujograma general para la secretaria contable.**



*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

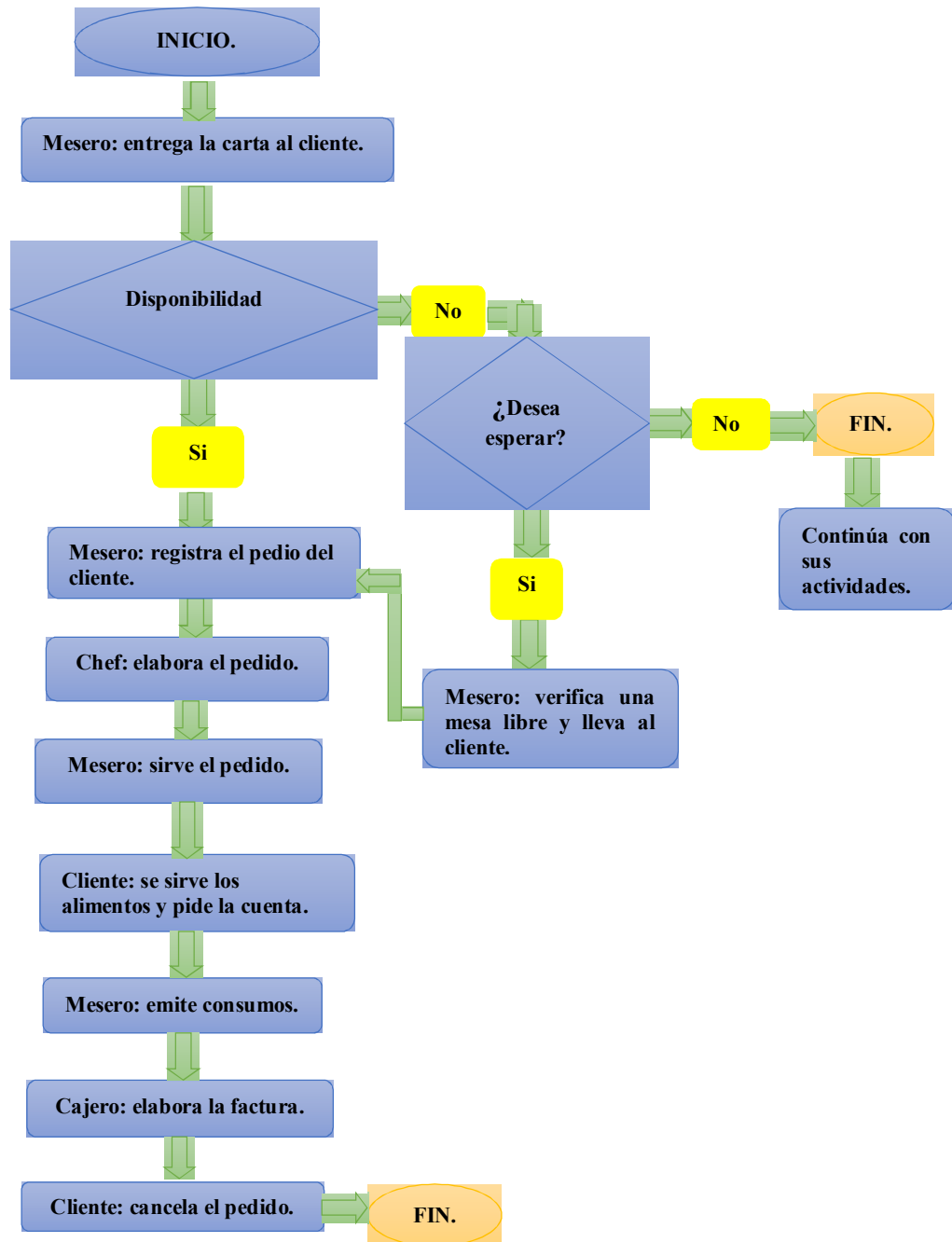
**GRÁFICO N° 36: Flujograma General para el Chef.**



*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

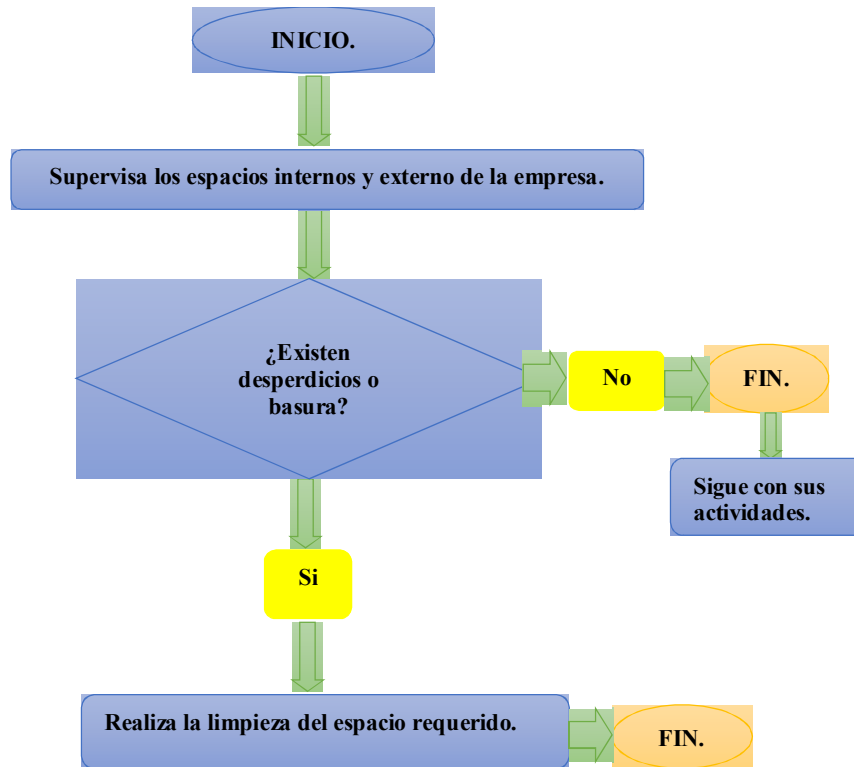
**GRÁFICO N° 37: Flujograma General para el Mesero y Cajero.**



*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

**GRÁFICO N° 38: Flujograma General para Limpieza.**

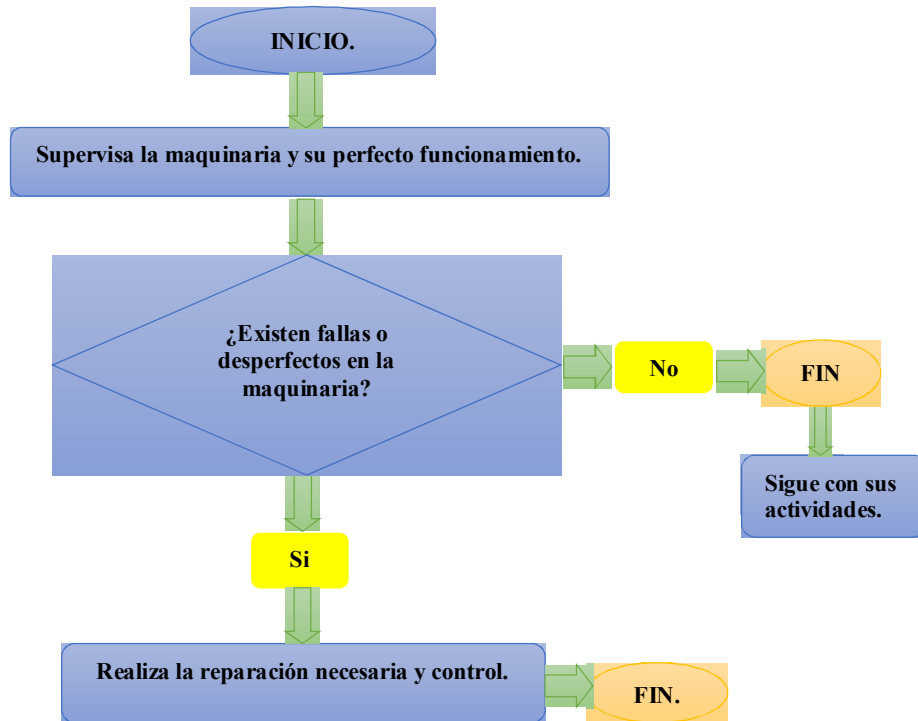


*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*



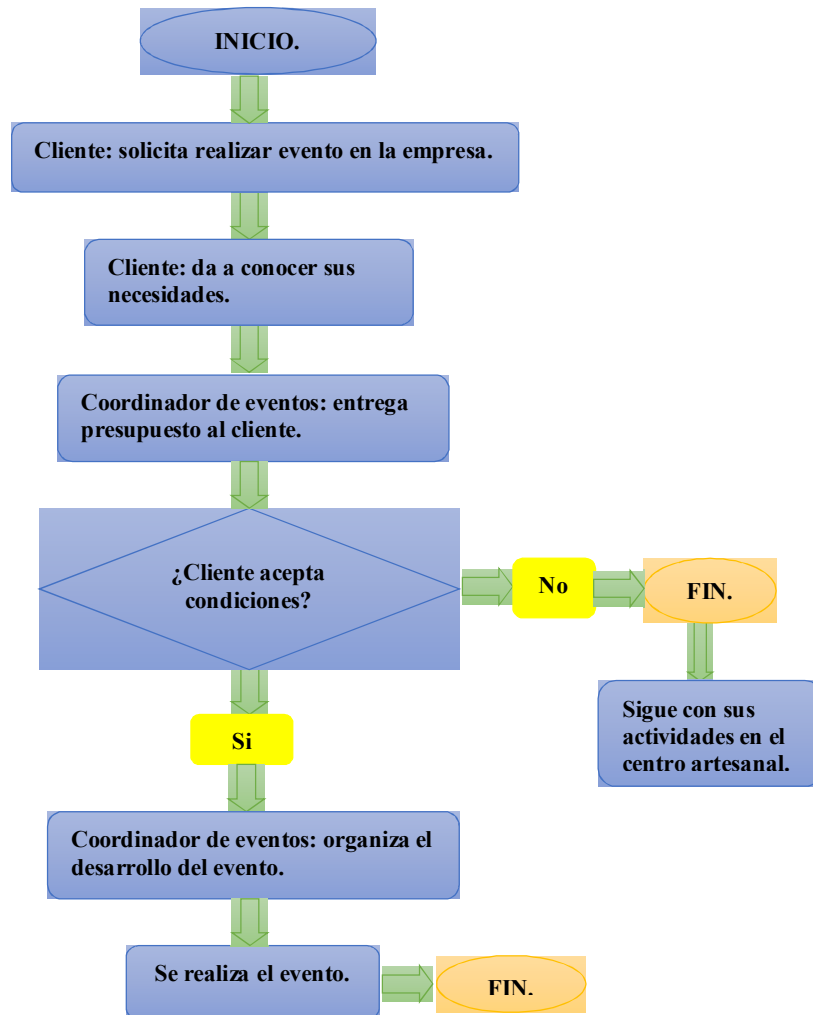
**GRÁFICO N° 39: Flujograma General para el auxiliar de servicios.**



*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

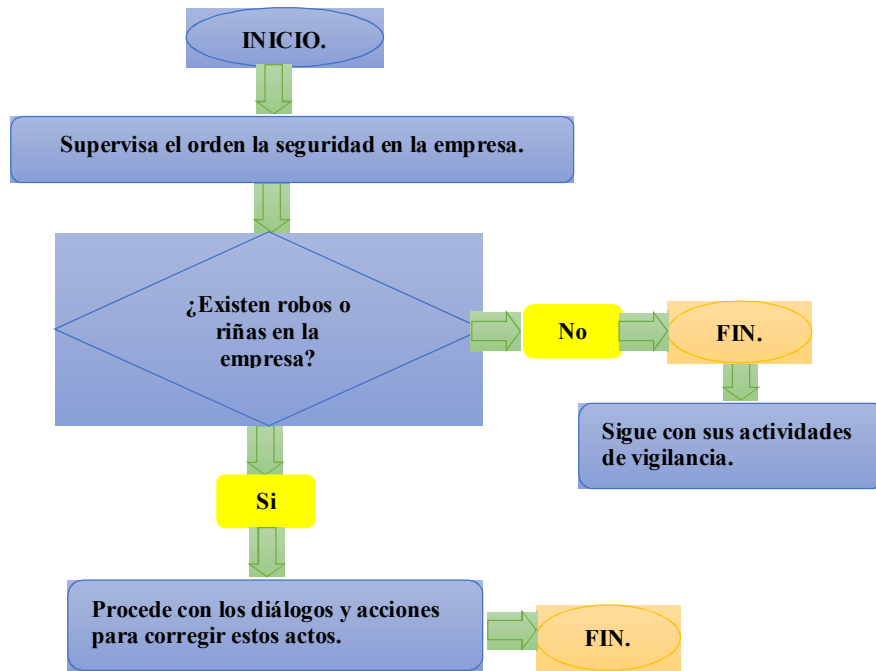
**GRÁFICO N° 40: Flujograma General para el Coordinador de eventos.**



*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

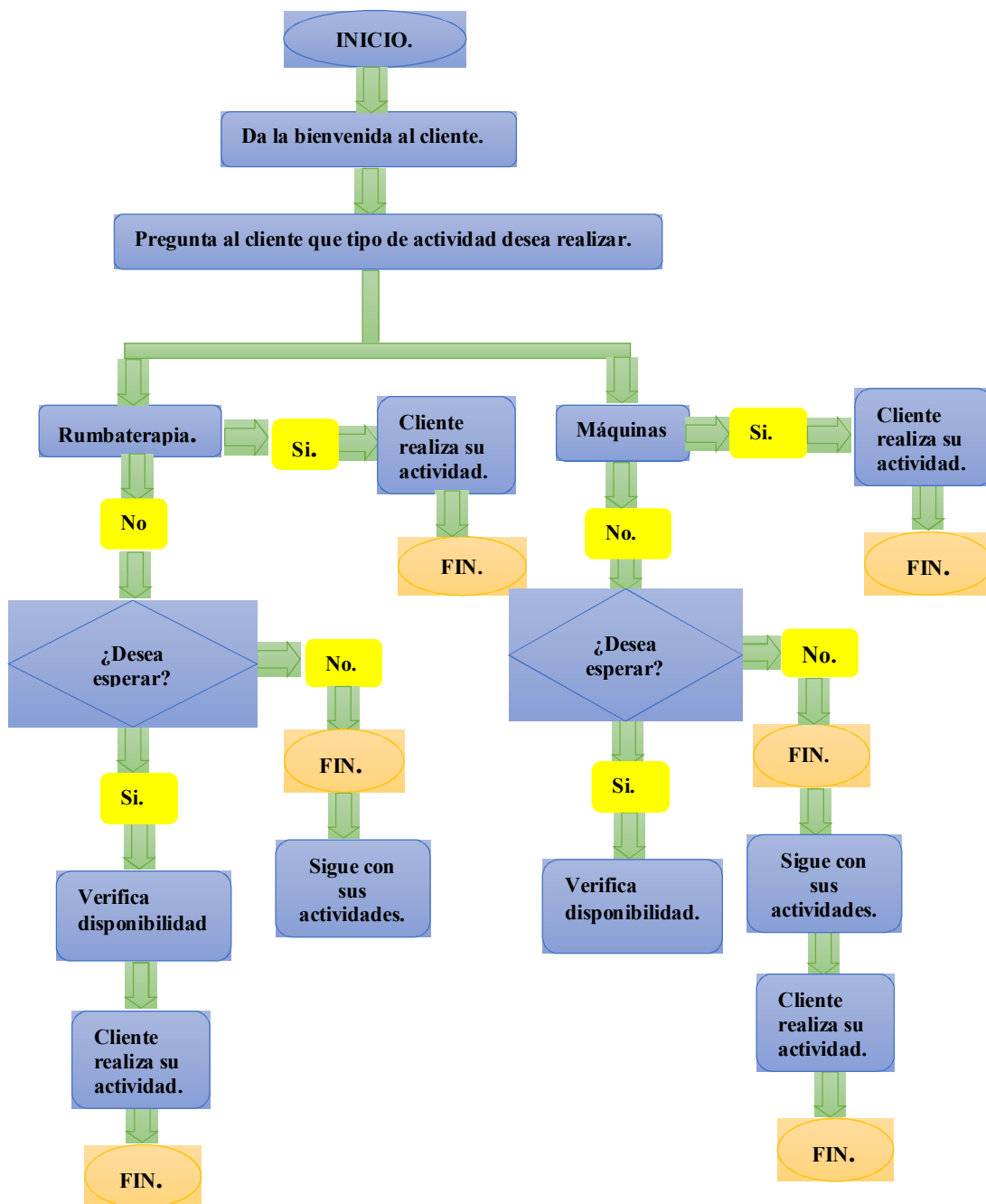
**GRÁFICO N° 41: Flujograma General para el Guardia.**



*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

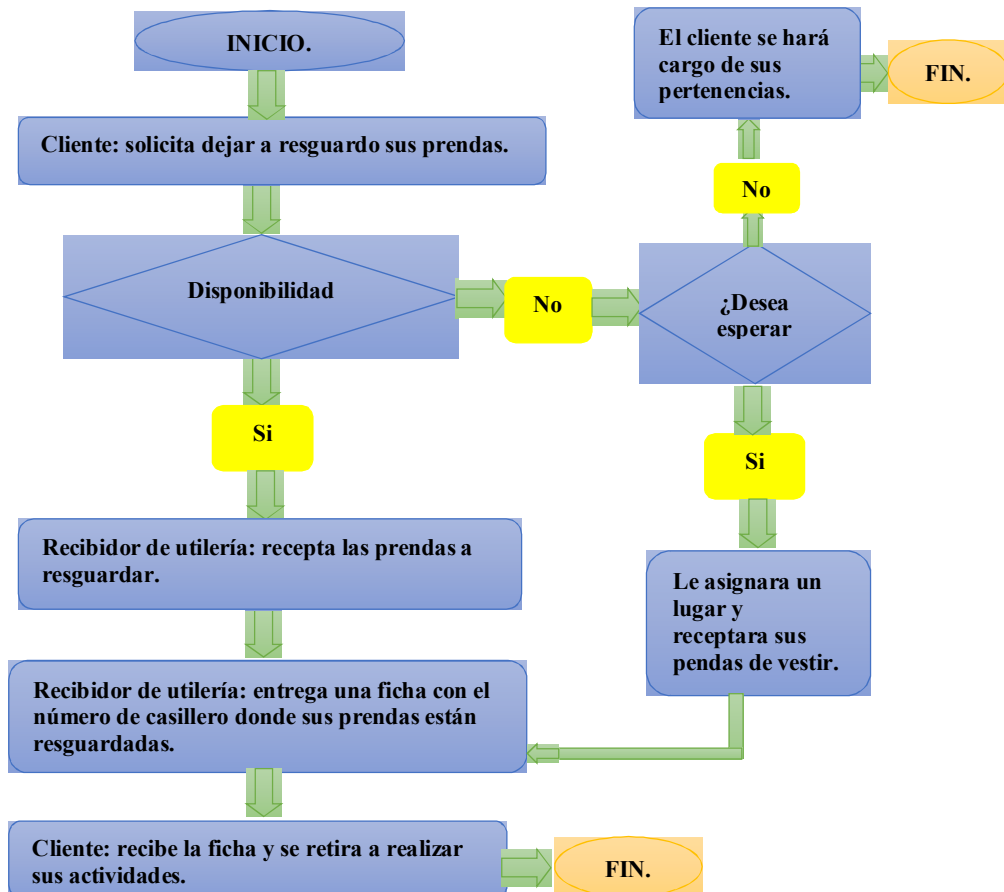
*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

**GRÁFICO N° 42: Flujograma General para el Instructor de Gimnasio.**



*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.  
Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

**GRÁFICO N° 43: Flujograma General para el Recibidor de utilería.**



*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

**1.2.10.1. Objetivos y metas que busca el Talento Humano para brindar un buen servicio**

**CUADRO N° 34: Objetivos y Metas de Cada Talento Humano.**

<b>SECRETARIA GENERAL</b>		
<b>OBJETIVO</b>	<b>METAS</b>	<b>INDICADORES</b>
Coordinar la comunicación y manejo de información en general, los sectores sociales, empresariales, y organizaciones no gubernamentales, a fin de garantizar una permanente, suficiente y clara información de las actuaciones de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizar y archivar documentos de la empresa por fecha.</li> <li>• Coordinar y preparar reuniones de las actividades realizadas dentro de la empresa.</li> </ul>	Mediremos mediante una ficha de evaluación del Talento Humano semestralmente; específicamente por parámetros establecidos dentro de la empresa.
<b>SECRETARIA CONTABLE</b>		
<b>OBJETIVO</b>	<b>METAS</b>	<b>INDICADORES</b>
Manejar de manera eficiente operaciones financieras que ocurren dentro de la empresa, así como mantener la contabilidad al día, reportando y proporcionando los estados financieros cuando sean necesarios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionar de manera óptima documentos y archivos.</li> <li>• Tener una comunicación óptima con los clientes y demás departamentos.</li> </ul>	Mediremos mediante una ficha de evaluación del Talento Humano semestralmente; específicamente por parámetros establecidos dentro de la empresa.

**(Continúa CUADRO N° 34)**

<b>RECEPCIONISTA</b>		
<b>OBJETIVO</b>	<b>METAS</b>	<b>INDICADORES</b>
Satisfacer las necesidades del cliente, atendiendo al público en sus requerimientos de información, ejecutando y controlando la recepción y despacho de la correspondencia, para servir de apoyo a las actividades administrativas/contables del complejo.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Atender las inquietudes y exigencias del visitante.</li><li>• Conseguir fidelidad por parte del cliente.</li></ul>	Mediremos mediante una ficha de evaluación del Talento Humano semestralmente; específicamente por parámetros establecidos dentro de la empresa.
<b>CHEF.</b>		
<b>OBJETIVO.</b>	<b>METAS.</b>	
Elaborar y promocionar los diferentes platos especiales por medio de menú variado para que al probarlos sea de su completa satisfacción.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Captar el mayor número de clientes posibles dentro del complejo.</li><li>• Obtener fidelidad por parte del cliente.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Número de clientes visitados.</li><li>• Mediremos mediante una ficha de evaluación del Talento Humano semestralmente; específicamente por parámetros establecidos dentro de la empresa.</li></ul>
<b>CAJERO Y MESERO.</b>		
<b>OBJETIVO.</b>	<b>METAS.</b>	
Mantener al cliente satisfecho mediante un servicio eficaz y confiable con métodos y técnicas eficientes de servicio y confort.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Confianza del cliente.</li><li>• Dar un servicio eficaz y confiable.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Número de clientes visitados.</li><li>• Mediremos mediante una ficha de evaluación del Talento Humano semestralmente; específicamente por parámetros establecidos dentro de</li></ul>

la empresa.

*(Continúa CUADRO N° 34)*

<b>AUXILIAR DE SERVICOS</b>		
<b>OBJETIVO</b>	<b>METAS</b>	<b>INDICADORES</b>
Supervisar los equipos y su perfecto funcionamiento, para evitar posibles daños mayores que dificulten las actividades de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener los equipos en perfecto funcionamiento.</li> <li>Evitar posibles daños de maquinaria efectuando mantenimientos periódicos de los equipos.</li> </ul>	Mediremos mediante una ficha de evaluación del Talento Humano semestralmente; específicamente por parámetros establecidos dentro de la empresa.
<b>LIMPIEZA</b>		
<b>OBJETIVO</b>	<b>METAS</b>	<b>INDICADORES</b>
Mantener los espacios de la empresa en óptimas condiciones de higiene, mediante métodos eficaces de limpieza y desinfección, para que el cliente se sienta confiable en utilizar los servicios que brinda la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Complacer al cliente en sus peticiones y decisiones.</li> <li>Mantener un orden correcto en atención al cliente.</li> </ul>	Mediremos mediante una ficha de evaluación del Talento Humano semestralmente; específicamente por parámetros establecidos dentro de la empresa.
<b>COORDINADOR DE EVENTOS</b>		
<b>OBJETIVO</b>	<b>METAS</b>	<b>INDICADORES</b>
Realizar una coordinación efectiva de todos los recursos para realizar un evento, y así efectuarla de manera óptima y acorde a las exigencias del cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfacer al cliente es sus requerimientos.</li> <li>El evento se realice de manera normal cumpliendo con las metas establecidas.</li> </ul>	Mediremos mediante una ficha de evaluación del Talento Humano semestralmente; específicamente por parámetros establecidos dentro de la empresa.



(Continúa CUADRO N° 34)

<b>GUARDÍA</b>		
<b>OBJETIVO</b>	<b>METAS</b>	<b>INDICADORES</b>
Cuidar el orden y la seguridad de la empresa, mediante técnicas y métodos de seguridad efectiva, que permitan el desenvolvimiento de las actividades de la empresa y la tranquilidad de los clientes.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Confianza de los clientes.</li><li>• Desenvolvimiento óptimo de las actividades de la empresa.</li></ul>	Mediremos mediante una ficha de evaluación del Talento Humano semestralmente; específicamente por parámetros establecidos dentro de la empresa.
<b>INSTRUCTOR DE GIMNASIO</b>		
<b>OBJETIVO</b>	<b>METAS</b>	<b>INDICADORES</b>
Ejercer un entrenamiento productivo y eficaz en los clientes, mediante procesos de entrenamiento coordinado y profesional para así llegar a los resultados requeridos por cada cliente.	<ul style="list-style-type: none"><li>• El cliente cumpla con sus metas de entrenamiento.</li><li>• Permitir al cliente que realice sus actividades de una forma entretenida y dinámica.</li></ul>	Mediremos mediante una ficha de evaluación del Talento Humano semestralmente; específicamente por parámetros establecidos dentro de la empresa.
<b>RECIBIDOR DE UTILERÍA</b>		
<b>OBJETIVO</b>	<b>METAS</b>	<b>INDICADORES</b>
Organizar la utilería de los clientes mediante un sistema de organización que permita identificar el lugar en donde cada cliente tiene sus prendas, para que en lo posterior sea fácil de encontrarlos e identificarlos.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ayudar a resguardar las prendas del cliente.</li><li>• El cliente cuente con la confianza necesaria para permitir al receptor de utilería manipular sus prendas.</li></ul>	Mediremos mediante una ficha de evaluación del Talento Humano semestralmente; específicamente por parámetros establecidos dentro de la empresa.

*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

### ***1.3. Dirección***

La función de dirección consiste en hacer que todos los trabajadores de la empresa, dirijan sus esfuerzos a la consecución de los fines organizativos. Una vez que la empresa comienza su actividad, hay que guiar a todos los empleados en la misma dirección. La función parte de la búsqueda de las personas que van a ocupar los puestos y funciones diseñados en la función de organización. Incluye los procesos de integración del personal, es decir, el reclutamiento de los candidatos, la selección y la incorporación a la empresa. Se busca sobre todo la motivación del personal, por ello es tan importante establecer el sistema de recompensas en términos de promoción jerárquica y de remuneraciones.

Además de comprender la influencia del administrador en la realización de planes, obteniendo una respuesta positiva de sus empleados, además de dar a conocer todas las decisiones y su ejecución teniendo mucho en cuenta los siguientes aspectos:

- Motivación.
- Coordinación de tareas.
- Comunicación.
- Supervisión.

#### ***1.3.1. Diagnóstico del Talento Humano***

Para diseñar el presente test se vio las características personales sobre su pasado, presente y futuro de cada trabajador que se desenvuelve día a día en las labores dentro del complejo.

**CUADRO N° 35: Test Para El Talento Humano.**

<b>TEST PARA EL TALENTO HUMANO.</b>					
<b>DATOS PERSONALES.</b>					
Nombres:		Apellidos:			
Edad:		Correo electrónico:		Nª Convencional:	
Estado civil:		Nª de Hijos:		Nª Celular:	
Sexo:		Nacionalidad:		Usted se considera:	Mestizo __ Indígena __ Blanco __
Posee alguna discapacidad:	Sí __ No __ ¿Cuál? _____			Usted sufre de alguna Enfermedad:	Sí __ No __ ¿Cuál? _____
Es alérgico (a) algún alimento o medicamento:	Sí __ No __ ¿Cuál? _____			Lugar de domicilio:	Rural __ Urbano __ Dirección: _____ _____
Tipo de vivienda donde habita:	Propia __ Rentada __ Familiar __				
<b>ESTUDIOS REALIZADOS.</b>					
Institución donde realizó sus estudios primarios:					
Institución donde realizó sus estudios secundarios:					
Institución donde realizó sus estudios Superiores:					

**(Continúa CUADRO N° 35)**

Idiomas que domina:	Inglés __ Kichwa Amazónico __ Otros __ ¿Cuál? _____		
¿Usted ha trabajado o tiene conocimiento acerca de lo que es una actividad turística o de la actividad que va a realizar en una empresa de estas características? Detálleme a continuación:			
Cree usted que su aporte mejora la productividad de nuestra empresa:	Sí __ No __ ¿Porque? _____		
<b>EXPERIENCIAS LABORALES.</b>			
¿En qué empresas ha trabajado Usted?			
Años de experiencia:		<b>Funciones que ha desempeñado:</b>	
Motivos de su retiro o salida:			
¿Cuáles son sus Fortalezas que lo caracterizan como un empleado excelente?			
¿Qué Objetivos y Metas se propone Usted alcanzar en nuestra empresa?			

*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

### 1.3.2. Identificar los perfiles profesionales para cada trabajador

Para la estructuración de los perfiles profesionales del Talento Humano deben cumplir con las siguientes características:

- Todos los empleados deben tener un perfil profesional y un personal.
- Deben tener cierto grado de educación indistintamente para el cargo a ocupar.
- Cumplir con las funciones previamente establecidas por el manual de procesos y procedimientos.

**CUADRO N° 36: Perfil Profesional del Gerente General.**

CARGO.	GERENTE GENERAL.
<b>PERFIL.</b>	
<b>Profesional:</b>	<b>Personal:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Formación:</b> Cuarto nivel.</li> <li>• <b>Especialidad:</b> Ing. Administrador de empresas o Ing. En Administración Turística.</li> <li>• <b>Experiencia:</b> Mínimo 2 años en cargos similares.</li> <li>• <b>Sexo:</b> Masculino / Femenino.</li> <li>• <b>Edad:</b> 25 – 40 años.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivador.</li> <li>• Independencia.</li> <li>• Innovación</li> <li>• Fluidez.</li> <li>• Originalidad.</li> <li>• Muy buenas relaciones humanas.</li> <li>• Capacidad de trabajo en equipo a nivel profesional.</li> </ul>
<b>Descripción de la ocupación:</b>	Sus funciones principalmente es gestionar las actividades económicas, administrativas y del personal, además debe controlar los recursos tecnológicos y físicos, para satisfacer al cliente, esto permitirá el crecimiento y la sostenibilidad del complejo.
<b>Conocimientos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herramientas básicas de planificación y control.</li> <li>• Administración especializada en servicios turísticos.</li> <li>• Procesos y procedimientos administrativos, contables, comerciales y financieros.</li> </ul>

**(Continúa CUADRO N° 36)**

<p><b>Conocimientos:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Técnicas básicas de negociación y administración de sitios turísticos.</li><li>• Noción de productos, y servicios turísticos.</li><li>• Informática y sistemas específicos de calidad de servicios.</li><li>• Técnicas básicas de liderazgo, ventas, negociación y gestión de personal.</li><li>• Planificación de actividades turísticas.</li><li>• Comercialización turística por medios masivos tv, radio y web.</li><li>• Conocimiento básico del idioma inglés.</li></ul>
<p><b>Responsabilidades:</b></p>	<p><b>1.- Representar a la organización:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Representar a la empresa en eventos de la comunidad.</li><li>• Trabajar en conjunto con empresas del sector turístico; agencias, operadoras turísticas, etc.</li><li>• Conducir reuniones y conferencias de la empresa.</li></ul> <p><b>2.- Definir estrategias de desarrollo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Establecer objetivos y metas.</li><li>• Definir necesidades y gestionar prioridades de optimización de recursos.</li><li>• Planificar y desarrollar nuevos servicios y actividades turísticas.</li><li>• Establecer cronogramas de actividades y presupuestos.</li><li>• Mantener información sobre nuevas tecnologías y cambios en el mercado.</li></ul> <p><b>3.- Administrar el negocio:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Alcanzar la mayor rentabilidad y beneficio.</li><li>• Establecer políticas de remuneración e incentivos a los trabajadores.</li></ul>

**(Continúa CUADRO N° 36)**

<p><b>Responsabilidades:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Controlar costos, presupuestos, y estadísticas de ventas.</li><li>• Verificar en forma frecuente la calidad de los servicios turísticos.</li></ul> <p><b>4.- Realizar actividades de mercadeo (marketing) y ventas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar investigaciones de mercado para determinar nuevos servicios turísticos.</li><li>• Ejecutar campañas promocionales de la empresa.</li><li>• Establecer acuerdos y alianzas comerciales.</li><li>• Identificar mercados objetivos.</li></ul> <p><b>5.- Supervisar la operación de sistemas y equipos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Verificar la implementación y el uso de sistemas informáticos de turismo, computadoras, fax, teléfonos, etc.</li><li>• Asegurar el mantenimiento de los equipos y la capacitación adecuada del personal involucrado.</li></ul> <p><b>6.- Asegurar la satisfacción del cliente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Analizar los reportes e informes de cada departamento y reclamos de los servicios otorgados a los clientes para aplicar las acciones correctivas necesarias.</li><li>• Mantener contacto con el cliente.</li><li>• Supervisar el servicio de atención al cliente.</li><li>• Establecer políticas de seguridad y privacidad. Mejorar la calidad de los servicios ofertados por la empresa.</li></ul>
<p><b>Área de responsabilidad:</b></p>	<p>Gerencia general.</p>
<p><b>Tiempo de trabajo:</b></p>	<p>8 horas diarias.</p>

*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.  
Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*



**CUADRO N 37: Perfil Profesional del Asesor.**

CARGO.	ASESOR.
<b>PERFIL.</b>	
<b>Profesional:</b>	<b>Personal:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Formación:</b> Tercer nivel.</li> <li>• <b>Especialidad:</b> Abogado.</li> <li>• <b>Estudios complementarios:</b> Computación, legales y tributarios.</li> <li>• <b>Experiencia:</b> Mínimo 2 años en cargos similares.</li> <li>• <b>Sexo:</b> Masculino / Femenino.</li> <li>• <b>Edad:</b> 30 – 40 años.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivador.</li> <li>• Independencia.</li> <li>• Fluidez.</li> <li>• Originalidad.</li> <li>• Cordialidad.</li> <li>• Muy buenas relaciones humanas.</li> <li>• Capacidad de trabajo en equipo a nivel profesional.</li> <li>• Correcta combinación de actitudes y aptitudes en el área empresarial.</li> <li>• Manejo de tiempo.</li> </ul>
<b>Descripción de la ocupación:</b>	<p>Su función principal es garantizar el cumplimiento de la legalidad en las operaciones de la empresa y es clave en cualquier estrategia empresarial. Además de asesorar la empresa, así como a turistas e individuos que requieran sus servicios acerca de la normativa legal, la contratación y el consumo de productos turísticos.</p>
<b>Conocimientos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos específicos en las áreas jurídicas de la empresa (Especialización vs Generalización).</li> <li>• Capacidad de gestionar proyectos complejos.</li> <li>• Saber establecer el equilibrio económico entre la propia actividad y el asunto que le es encomendado.</li> <li>• Capacidad de conformación de equipos multidisciplinarios.</li> <li>• Manejo de herramientas e idiomas propios del negocio.</li> <li>• Conocimiento del área de negocios del cliente.</li> <li>• Claridad de las metas/intenciones/expectativas del</li> </ul>

	cliente.
--	----------

*(Continúa CUADRO N° 37)*

<p><b>Responsabilidades:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sugerir en el aspecto legal de la empresa.</li> <li>• Exactitud en la toma de decisiones.</li> <li>• Trabajar eventualmente ante algún problema legal que se le presente a la empresa.</li> <li>• Estudiar y analizar problemas jurídicos a petición del Gerente General o el Directorio.</li> <li>• Brindar soluciones a problemas y conflictos que se presenten dentro de la empresa.</li> <li>• Asistencia y asesoría jurídica especializada en cualquier rama del Derecho.</li> <li>• Elaboración de dictámenes.</li> <li>• Representación letrada.</li> <li>• Elaboración de documentos jurídicos de cualquier naturaleza.</li> <li>• Cumplir con los parámetros de calidad establecidos para la atención de los asuntos.</li> <li>• Cumplir con los principios éticos de la profesión.</li> <li>• Ejecutar las tareas que se correspondan con las normas que regulan la actividad.</li> </ul>
----------------------------------	--

<b>Área de responsabilidad:</b>	Asesor.
<b>Tiempo de trabajo:</b>	8 horas diarias.

*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

**CUADRO N 38: Perfil Profesional de la Secretaria General.**

CARGO.	SECRETARIA GENERAL.
<b>PERFIL.</b>	
<b>Profesional:</b>	<b>Personal:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Formación:</b> Tercer nivel.</li> <li>• <b>Especialidad:</b> Lic. Secretariado ejecutivo.</li> <li>• <b>Experiencia:</b> Mínimo 2 años en cargos similares.</li> <li>• <b>Sexo:</b> Femenino.</li> <li>• <b>Edad:</b> 25 – 35 años.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizada.</li> <li>• Motivadora.</li> <li>• Profesional.</li> <li>• Originalidad.</li> <li>• Cordialidad.</li> <li>• Muy buenas relaciones humanas.</li> <li>• Capacidad de trabajo en equipo a nivel profesional.</li> <li>• Manejo de tiempo.</li> </ul>
<b>Descripción de la ocupación:</b>	Su función principal es la de brindar a su jefe un apoyo incondicional con las tereas establecida, archiva los documento importantes de la empresa, además de acompañar en la vigilancia de los procesos a seguir.

<b>Conocimientos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dominio de Windows, Microsoft Office, Star Office, Linux e Internet.</li> <li>• Conocimientos en el área de logística, Créditos, Cobranzas y Atención al Cliente.</li> <li>• Habilidades para el planeamiento, innovación, motivación, liderazgo y toma de decisiones.</li> <li>• Conocimiento en caligrafía y sintaxis.</li> </ul>
<b>Responsabilidades:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación constante con los sectoristas de los distintos bancos para el seguimiento de Cartas Fianzas, Pagarés, Líneas de Crédito, Sobregiros.</li> <li>• Recepcionar, registrar y distribuir la correspondencia de gerencia.</li> <li>• Emisión de correspondencia bajo numeración correlativa y codificada, de acuerdo al departamento que le ordene, y su remisión inmediata.</li> <li>• Mantenimiento de archivos de contratos suscritos por la empresa con terceros.</li> <li>• Atención diaria de las agendas de la Gerencia.</li> <li>• Atención a las entrevistas personales.</li> <li>• Elaborar y presentar periódicamente solicitudes de las instancias superiores, los reportes adecuados sobre las facturas generadas y en qué estado se encuentran.</li> </ul>
<b>Área de responsabilidad:</b>	Asesor.
<b>Tiempo de trabajo:</b>	8 horas diarias.

*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

**CUADRO N° 39: Perfil Profesional Del Departamento de Administración/Contabilidad.**

<b>DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN / CONTABILIDAD.</b>	
<b>CARGO.</b>	<b>RECEPCIONISTA.</b>
<b>PERFIL.</b>	
<b>Profesional:</b>	<b>Personal:</b>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Formación:</b> Segundo o Tercer nivel.</li> <li>• <b>Especialidad:</b> Bachillerato Técnico o Licenciatura en: Administración, contabilidad, secretarial, archivo.</li> <li>• <b>Experiencia:</b> Mínimo 2 años en cargos similares.</li> <li>• <b>Sexo:</b> Femenino.</li> <li>• <b>Edad:</b> 20 – 25 años.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer relaciones interpersonales positivas con las personas que trata.</li> <li>• Amabilidad y disposición a servir atentamente a las visitas y usuarios (as).</li> <li>• Capacidad para trabajar en equipo.</li> <li>• Organización.</li> <li>• Capacidad para fomentar el orden y la disciplina en las actividades diarias.</li> <li>• Contribuir a la comunicación asertiva.</li> <li>• Optimizar y controlar los recursos materiales asignados.</li> <li>• Aprendizaje y habilidad para simplificar procesos.</li> <li>• Solucionar problemas mínimos y complejos.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Descripción de la ocupación:</b></p>	<p>Ejecución de labores de archivo, atención al cliente y amplio manejo de relaciones humanas.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Conocimientos:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dominio del sistema tarifario.</li> <li>• Procedimientos básicos de telefonía, incluyendo manejo de códigos para llamada de larga distancia nacional e internacional.</li> <li>• Términos técnicos en turismo y atención al cliente.</li> <li>• Manejo de medios de acceso a información masivos tales como; tv, radio y redes sociales.</li> <li>• Requisitos de higiene personal.</li> <li>• Reglas de etiqueta y protocolo.</li> <li>• Relaciones humanas.</li> </ul>

*(Continúa CUADRO N° 39)*

<p style="text-align: center;"><b>Conocimientos:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de hojas de cálculo.</li> <li>• Contabilidad básica general.</li> <li>• Manejo de pagos en cheque, efectivo, y otros.</li> <li>• Conocimiento de primeros auxilios básicos.</li> <li>• Conocimiento básico del idioma inglés.</li> </ul>
--	--

<b>Responsabilidades:</b>	<b>1.- Llevar la contabilidad de la empresa:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar; el libro diario, libro mayor, balances generales, estado de pérdidas y ganancias.</li> <li>• Presentar informes económicos mensuales al administrador o gerente.</li> <li>• Garantizar la custodia de documentos, archivos y el manejo correcto en la venta y reservación de los servicios.</li> </ul>
<b>Área de responsabilidad:</b>	Recepción.
<b>Tiempo de trabajo:</b>	8 horas diarias.
<b>CARGO.</b>	<b>SECRETARIA CONTABLE.</b>
<b>PERFIL.</b>	
<b>Profesional:</b>	<b>Personal:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Formación:</b> Tercer nivel.</li> <li>• <b>Especialidad:</b> Lic. Secretariado ejecutivo y contabilidad.</li> <li>• <b>Experiencia:</b> Mínimo 1 años en cargos similares.</li> <li>• <b>Sexo:</b> Femenino.</li> <li>• <b>Edad:</b> 25 – 30 años.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personalidad equilibrada y proactiva.</li> <li>• Autoestima positiva.</li> <li>• Capacidad de adaptación a los cambios.</li> <li>• Habilidades comunicativas y escucha activa.</li> <li>• Capacidad de crear, innovar e implementar.</li> <li>• Criterio propio para actuar oportunamente y distinguir prioridades.</li> <li>• Tacto y prudencia para manejar situaciones diversas.</li> </ul>
<b>Descripción de la ocupación:</b>	Ejecución de labores en atención al cliente con un manejo de sintaxis y caligrafía impecable además de debe elaborar oficios, cartas, etc.

*(Continúa CUADRO N° 39)*

<p><b>Conocimientos:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amplio conocimiento en caligrafía y sintaxis.</li> <li>• Procedimientos básicos de telefonía, incluyendo manejo de códigos para llamada de larga distancia nacional e internacional.</li> <li>• Términos técnicos en atención al cliente.</li> <li>• Manejo de medios tecnológicos en computación y paquete de Microsoft office 2013.</li> <li>• Requisitos de higiene personal.</li> <li>• Reglas de etiqueta y protocolo.</li> <li>• Relaciones humanas.</li> <li>• Manejo de hojas de cálculo.</li> <li>• Contabilidad básica general.</li> <li>• Manejo de pagos en cheque, efectivo, y otros.</li> <li>• Conocimiento de primeros auxilios básicos.</li> <li>• Conocimiento básico del idioma inglés.</li> </ul>
<p><b>Responsabilidades:</b></p>	<p><b>1.- Llevar la organización de archivos de la empresa:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción de documentos.</li> <li>• Atención a peticiones.</li> <li>• Elaboración de oficios, cartas e informes.</li> <li>• Garantizar la custodia de documentos y archivos importantes.</li> </ul>
<p><b>Área de responsabilidad:</b></p>	<p>Secretaria contable.</p>
<p><b>Tiempo de trabajo:</b></p>	<p>8 horas diarias.</p>

*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

**CUADRO N° 40: Perfil Profesional Del Departamento de Alimentación.**

<b>DEPARTAMENTO DE ALIMENTACIÓN.</b>	
<b>CARGO.</b>	<b>CHEF.</b>
<b>PERFIL.</b>	
<b>Profesional:</b>	<b>Personal:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Formación:</b> Segundo o Tercer nivel.</li> <li>• <b>Especialidad:</b> Lic. En gastronomía nacional e internacional.</li> <li>• <b>Experiencia:</b> Mínimo 2 años en cargos similares.</li> <li>• <b>Sexo:</b> Masculino/ Femenino.</li> <li>• <b>Edad:</b> 24 – 30 años.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vocación a su trabajo.</li> <li>• Disciplina y limpieza.</li> <li>• Creatividad.</li> <li>• Habilidad para trabajar bajo presión.</li> <li>• Una buena organización en el espacio laboral.</li> </ul>
<b>Descripción de la ocupación:</b>	El chef se ocupa principalmente, de crear, coordinar y realizar recetas y platos nacionales e internacionales; supervisa el equipo de trabajo de la cocina, asegura la calidad en los platillos, también se ocupa de preparar platillos exóticos solicitadas por los clientes.
<b>Conocimientos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principios de administración de alimentos y bebidas.</li> <li>• Recetas básicas de la cocina nacional e internacional.</li> <li>• Recetas ancestrales de la Amazonía.</li> <li>• Términos técnicos operacionales de alimentos y bebidas.</li> </ul>

*(Continúa CUADRO N° 40)*



<p style="text-align: center;"><b>Conocimientos:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingredientes, variedad, sazón de productos e insumos básicos de la cocina.</li> <li>• Técnicas de preparación, presentación y servicios.</li> <li>• Conocimiento amplio en ingredientes y utensilios de cocina.</li> <li>• Manejo de maquinaria y equipo de cocina.</li> <li>• Requisitos de higiene y presentación personal.</li> <li>• Conocimiento básico del idioma inglés.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Responsabilidades:</b></p>	<p><b>1.- Administrar al equipo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seleccionar, capacitar y supervisar colaboradores.</li> <li>• Verificar el cumplimiento de las actividades del personal que está a cargo.</li> <li>• Hacer cumplir los estándares de calidad de servicio y el uso correcto de técnicas de trabajo.</li> <li>• Mantener la disciplina y solucionar conflictos leves y graves.</li> <li>• Efectuar inspecciones periódicas en la cocina.</li> <li>• Estudiar nuevos métodos y procedimientos de trabajo.</li> <li>• Gestionar reclamos del cliente para mejorar el servicio y calidad en los platillos.</li> <li>• Planificar y autorizar reasignación y vacaciones del personal que está a su cargo.</li> </ul>

**(Continúa CUADRO N° 40)**

<p><b>Responsabilidades:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar acciones motivadoras, de cooperación y espíritu en equipo.</li> </ul> <p><b>2.- Supervisar cuidados de higiene personal y seguridad de los alimentos y bebidas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisar al personal y aplicar los cuidados de higiene, presentación personal, uniforme y accesorios que afectan la seguridad personal y de los clientes.</li> <li>• Supervisar la aplicación de procedimientos de higiene y seguridad de los alimentos.</li> <li>• Organiza el Bar.</li> <li>• Prepara los platillos exóticos y bebidas ordenadas por los clientes.</li> <li>• Supervisa la labor de sus ayudantes o aprendices.</li> <li>• Controla el stock de Bar y solicita su reposición.</li> <li>• Supervisar la limpieza de máquinas, instrumentos, cristalería y utensilios.</li> <li>• Supervisa el mantenimiento, seguridad, desinfección y limpieza del lugar de trabajo.</li> </ul>
<p><b>Área de responsabilidad:</b></p>	<p>Restauración.</p>
<p><b>Tiempo de trabajo:</b></p>	<p>8 horas diarias</p>
<p><b>CARGO.</b></p>	<p><b>CAJERO.</b></p>
<p><b>PERFIL.</b></p>	
<p><b>Profesional:</b></p>	<p><b>Personal:</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Formación:</b> Segundo nivel.</li> <li>• <b>Especialidad:</b> Bachiller contable.</li> <li>• <b>Experiencia:</b> Mínimo 1 año en cargos similares.</li> <li>• <b>Sexo:</b> Masculino/Femenino.</li> <li>• <b>Edad:</b> 20 – 30 años.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención al Cliente.</li> <li>• Honesto.</li> <li>• Habilidad para trabajar bajo presión.</li> <li>• Una buena organización en el espacio laboral.</li> </ul>

**(Continúa CUADRO N° 40)**

<b>Descripción de la ocupación:</b>	Tendrá a cargo la recepción de pedidos y cobro de los mismos, deberá estar atento a la disponibilidad de mesas y platillos.
<b>Conocimientos:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conocimiento en manejo de cajeros.</li><li>• Buenas relaciones humanas.</li><li>• Conocimiento básico en métodos matemáticos de estadística.</li><li>• Excelente desenvolvimiento ortográfico y verbal.</li><li>• Conocimiento básico del idioma inglés.</li></ul>
<b>Responsabilidades:</b>	<p><b>1.- Supervisar cuidados de higiene en mesas y verificación de la disponibilidad de productos como bebidas y consulta de platillos a ofrecer:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Aplicar los cuidados de higiene, presentación personal, uniforme y accesorios que afectan la estética del lugar.</li><li>• Aplicación de procedimientos de higiene de mesas e utensilios de alimentación.</li><li>• Supervisar la limpieza de mesas y utensilios de alimentación.</li><li>• Supervisar el uso de técnicas de control de contaminación.</li><li>• Supervisar el mantenimiento, seguridad, desinfección y limpieza del lugar de trabajo.</li><li>• Supervisar el cumplimiento de estándares de acondicionamiento y atención del cliente.</li></ul>
<b>Área de responsabilidad:</b>	Cajería.
<b>Tiempo de trabajo:</b>	8 horas diarias.

(Continúa CUADRO N° 40)

CARGO.	MESERO.
<b>PERFIL.</b>	
<b>Profesional:</b>	<b>Personal:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Formación:</b> Segundo nivel.</li> <li>• <b>Especialidad:</b> Bachillerato en ciencias generales o técnico en servicio y limpieza.</li> <li>• <b>Experiencia:</b> Mínimo 1 año en cargos similares.</li> <li>• <b>Sexo:</b> Masculino/Femenino.</li> <li>• <b>Edad:</b> 20 – 25 años.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser cordial y amable.</li> <li>• Excelente higiene personal.</li> <li>• Buena presencia.</li> <li>• Habilidad para trabajar bajo presión.</li> <li>• Tacto y prudencia para manejar situaciones diversas.</li> <li>• Habilidad para atender tareas múltiples.</li> <li>• Capacidad para trabajar en equipo.</li> </ul>
<b>Descripción de la ocupación:</b>	El mesero se ocupara principalmente de acomodar al cliente en la mesa, recepción de pedidos, servir alimentos y bebidas, adicionar platillos o acompañados.
<b>Conocimientos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normas de etiqueta y protocolo en el salón.</li> <li>• Manejo y ubicación de utensilios de alimentación.</li> <li>• Técnicas para servir bebidas, licores y vinos.</li> <li>• Vocabulario técnico de servicio.</li> <li>• Conocimientos básicos de primeros auxilios.</li> <li>• Requisitos de higiene personal adecuados a la ocupación.</li> <li>• Conocimiento básico de primeros auxilios.</li> <li>• Montaje de mesas.</li> <li>• Conocimiento básico del idioma inglés.</li> </ul>
<b>Responsabilidades:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar el consumo del cliente.</li> <li>• Asegurarse que el cliente este complacido.</li> <li>• Aclarar dudas sobre algún platillo o bebida.</li> </ul>
<b>Área de responsabilidad:</b>	Comedor.
<b>Tiempo de trabajo:</b>	8 horas diarias.

*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

**CUADRO N° 41: Perfil Profesional Del Departamento de Mantenimiento.**

<b>DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO.</b>	
<b>CARGO.</b>	<b>LIMPIEZA.</b>
<b>PERFIL.</b>	
<b>Profesional:</b>	<b>Personal:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Formación:</b> Bachiller o publico experimentado.</li> <li>• <b>Especialidad:</b> Bachillerato en ciencias generales con conocimientos en limpieza e higiene de espacios.</li> <li>• <b>Experiencia:</b> Mínimo 2 años en cargos similares.</li> <li>• <b>Sexo:</b> Masculino/Femenino.</li> <li>• <b>Edad:</b> 21 – 25 años.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disciplina y limpieza.</li> <li>• Vocación a su trabajo.</li> <li>• Habilidad para trabajar bajo presión.</li> <li>• Una buena organización en el espacio laboral.</li> <li>• Capacidad para establecer y mantener buenas relaciones laborales con los colegas y el personal de otros departamentos.</li> </ul>
<b>Descripción de la ocupación:</b>	Limpieza de los departamentos, sitios de esparcimiento y verificación del estado óptimo de los espacios en general.
<b>Conocimientos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar de manera autónoma y precisa la preparación de productos químicos de limpieza y desinfección.</li> <li>• Técnicas de limpieza.</li> <li>• Optimización de recursos de limpieza.</li> <li>• Uso y manejo de señalita preventiva y de seguridad.</li> </ul>
<b>Responsabilidades:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encargado de los equipos e insumos que se requieran para el desarrollo de la actividad de limpieza.</li> <li>• Verificar periódicamente la limpieza de los espacios de la empresa.</li> </ul>
<b>Área de responsabilidad:</b>	Limpieza general de la empresa
<b>Tiempo de trabajo:</b>	8 horas diarias.

(Continúa CUADRO N° 41)

CARGO.	AUXILIAR DE SERVICIOS.
<b>PERFIL.</b>	
<b>Profesional:</b>	<b>Personal:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Formación:</b> Segundo nivel o público experimentado.</li> <li>• <b>Especialidad:</b> Bachillerato técnico en electricidad con conocimientos básicos en: plomería, carpintería y mecánica básica en mantenimiento de máquinas.</li> <li>• <b>Experiencia:</b> Mínimo 1 año.</li> <li>• <b>Sexo:</b> Masculino.</li> <li>• <b>Edad:</b> 25 – 35 años.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidad para trabajar bajo presión.</li> <li>• Tacto y prudencia para manejar situaciones diversas.</li> <li>• Habilidad para atender tareas múltiples.</li> <li>• Capacidad para trabajar en equipo.</li> </ul>
<b>Descripción de la ocupación:</b>	Mantenimiento de áreas verdes, maquinaria y limpieza de equipos, control de los recursos materiales como baños, mesas, etc.
<b>Conocimientos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos en electricidad básica.</li> <li>• Uso de técnicas de reparación de objetos como mesas, plomería, etc.</li> <li>• Uso y manejo de señalita preventiva.</li> </ul>
<b>Responsabilidades:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuidar y supervisar el funcionamiento de los equipos y maquinaria de la empresa.</li> <li>• Verificar periódicamente todos los recursos materiales y su estado óptimo para realizar reparaciones.</li> <li>• Cumplir otras funciones que le asigne su jefe superior inmediato</li> </ul>
<b>Área de responsabilidad:</b>	Maquinaria, equipos y recursos materiales de la empresa.
<b>Tiempo de trabajo:</b>	8 horas diarias.

*Fuente:* Cruz Medina Verónica Lissette.

*Elaborado por:* Cruz Medina Verónica Lissette.

**CUADRO N° 42: Perfil Profesional del Departamento de Interpretación.**

<b>DEPARTAMENTO DE INTERPRETACIÓN.</b>	
<b>CARGO.</b>	<b>COORDINADOR DE EVENTOS.</b>
<b>PERFIL.</b>	
<b>Profesional:</b>	<b>Personal:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Formación:</b> Bachiller o publico experimentado.</li> <li>• <b>Especialidad:</b> Bachillerato en ciencias generales con conocimientos culturales del Cantón Santa Clara.</li> <li>• <b>Experiencia:</b> Mínimo 2 años en cargos similares.</li> <li>• <b>Sexo:</b> Masculino.</li> <li>• <b>Edad:</b> 23 – 30 años.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer relaciones interpersonales positivas con las personas que trata.</li> <li>• Amabilidad y disposición a servir atentamente a las visitas y usuarios (as).</li> <li>• Capacidad para trabajar en equipo.</li> <li>• Organización.</li> <li>• Capacidad para fomentar el orden y la disciplina en las actividades diarias.</li> <li>• Optimizar y controlar los recursos materiales asignados.</li> <li>• Aprendizaje y habilidad para simplificar procesos.</li> <li>• Solucionar problemas mínimos y complejos.</li> </ul>
<b>Descripción de la ocupación:</b>	Coordina actividades y supervisa los medios por el cual se realizara los eventos, autoriza y da reportes de los mismos al Gerente General.
<b>Conocimientos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento en organización de eventos.</li> <li>• Amplio desenvolvimiento en la utilización de áreas de eventos.</li> <li>• Cultura general de la Amazonia y sus costumbres.</li> <li>• Creatividad.</li> <li>• Liderazgo para el manejo de personal a su cargo.</li> <li>• Impartir conocimientos teóricos y prácticos con relación a su producción artesanal para un evento específico.</li> </ul>

*(Continúa CUADRO N° 42)*

<b>Conocimientos:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Impartir conocimientos sobre originalidad y creatividad en la técnica, diseño y producción artesanal.</li><li>• Dar cumplimiento a lo dispuesto por el cliente.</li></ul>
<b>Responsabilidades:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dirigir los eventos encargados por el cliente.</li><li>• Coordinar los medios físicos que utilizara para realizar el evento.</li><li>• Crea y desarrolla el evento de acuerdo al tema del evento.</li><li>• Gestiona y autoriza los eventos a realizarse.</li></ul>
<b>Área de responsabilidad:</b>	Salón de eventos.
<b>Tiempo de trabajo:</b>	8 horas diarias.

*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*



**CUADRO N° 43: Perfil Profesional Del Departamento de Monitoreo y Control.**

DEPARTAMENTO DE MONITOREO Y CONTROL.	
CARGO.	GUARDIAS.
PERFIL.	
Profesional:	Personal:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Formación:</b> Bachiller o publico experimentado.</li> <li>• <b>Especialidad:</b> Bachillerato en ciencias generales con cursos de seguridad privada y defensa personal.</li> <li>• <b>Experiencia:</b> Mínimo 2 años en cargos similares.</li> <li>• <b>Sexo:</b> Masculino.</li> <li>• <b>Edad:</b> 20 – 30 años.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disposición de servir y proteger al prójimo.</li> <li>• Establecer relaciones interpersonales positivas con las personas que trata.</li> <li>• Amabilidad y disposición a servir atentamente a las visitas y usuarios (as).</li> <li>• Capacidad para trabajar en equipo.</li> <li>• Capacidad para fomentar el orden y la disciplina en las actividades diarias.</li> <li>• Solucionar problemas mínimos y complejos.</li> </ul>
<p><b>Descripción de la ocupación:</b></p>	<p>Velar por la tranquilidad, seguridad y comportamiento de los trabajadores y clientes dentro de la empresa.</p> <p>Además del control de entrada y salida de clientes y la utilización adecuada de los espacios de la empresa.</p>
<p><b>Conocimientos:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad industrial.</li> <li>• Conocimiento de técnicas de defensa personal.</li> <li>• Control de armas.</li> <li>• Desenvolvimiento en situaciones de peligro.</li> <li>• Atención y comportamiento con el público.</li> </ul>

<b>Responsabilidades:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Custodiar la empresa durante las 24 horas del día.</li> </ul>
---------------------------	--

*(Continúa CUADRO N° 43)*

<b>Responsabilidades:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuidar el orden, funcionamiento de la empresa.</li> <li>• Recoger los objetos que se hubieren extraviados dentro del complejo.</li> <li>• Cumplir órdenes de superiores.</li> </ul>
<b>Área de responsabilidad:</b>	Toda la empresa.
<b>Tiempo de trabajo:</b>	8 horas diarias.

*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

**CUADRO N° 44: Perfil Profesional Del Departamento de Recreación y Esparcimiento.**

<b>DEPARTAMENTO DE RECREACIÓN Y ESPARCIMIENTO.</b>	
<b>CARGO.</b>	<b>INSTRUCTOR DE GIMNASIO.</b>
<b>PERFIL.</b>	
<b>Profesional:</b>	<b>Personal:</b>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Formación:</b> Segundo nivel, Bachiller o publico experimentado.</li> <li>• <b>Especialidad:</b> Lic. En educación física, deportiva, con conocimientos en nutrición y preparación física de alto nivel.</li> <li>• <b>Experiencia:</b> Mínimo 2 años en cargos similares.</li> <li>• <b>Sexo:</b> Masculino/Femenino.</li> <li>• <b>Edad:</b> 25 – 30 años.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disciplina.</li> <li>• Buen estado de salud física y mental.</li> <li>• Vocación a su trabajo.</li> <li>• Habilidad para trabajar bajo presión.</li> <li>• Una buena organización en el espacio laboral.</li> <li>• Capacidad para establecer y mantener buenas relaciones con los usuarios del servicio de recreación y esparcimiento.</li> </ul>
---	---

*(Continúa CUADRO N° 44)*

<b>Descripción de la ocupación:</b>	Entrena a los clientes de acuerdo a cada necesidad, brinda charlas sobre cuidado personal y salud, los beneficios que el deporte le da al cuerpo y la importancia de tener una actividad física diaria.
<b>Conocimientos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento sobre educación física y mental.</li> <li>• Nutrición.</li> <li>• Alta capacidad de comunicación.</li> <li>• Desenvolvimiento verbal.</li> <li>• Técnicas motivacionales.</li> <li>• Organización de actividades físicas.</li> </ul>
<b>Responsabilidades:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controlar la utilización del área del gimnasio.</li> <li>• Supervisa el desenvolvimiento de las actividades físicas de los clientes.</li> <li>• Realiza actividades recreativas físicas.</li> <li>• Cumplir otras funciones que le asigne su jefe superior inmediato.</li> </ul>
<b>Área de responsabilidad:</b>	Gimnasio.
<b>Tiempo de trabajo:</b>	8 horas diarias.
<b>CARGO</b>	<b>RECIBIDOR DE UTILERÍA</b>
<b>PERFIL</b>	

<b>Profesional:</b>	<b>Personal:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Formación:</b> Bachiller o publico experimentado.</li> <li>• <b>Especialidad:</b> Bachillerato en ciencias generales con conocimientos de atención al cliente.</li> <li>• <b>Experiencia:</b> Mínimo 1 año en cargos similares.</li> <li>• <b>Sexo:</b> Masculino-Femenino.</li> <li>• <b>Edad:</b> 20 – 25 años.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidad para trabajar bajo presión.</li> <li>• Agilidad.</li> <li>• Tacto y prudencia para manejar situaciones diversas.</li> <li>• Habilidad para atender tareas múltiples.</li> <li>• Capacidad para trabajar en equipo.</li> <li>• Cordialidad y amabilidad con clientes de carácter complejo.</li> </ul>

*(Continúa CUADRO N° 44)*

<b>Descripción de la ocupación:</b>	Recibe las prendas de los clientes y las organiza mediante un número de casillero, para que después el cliente pueda reclamar sus prendas una vez realizado su actividad dentro de la empresa.
<b>Conocimientos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención al cliente.</li> <li>• Amplia capacidad de organización.</li> <li>• Desenvolvimiento en situaciones de presión o carga laboral.</li> <li>• Conocimiento básico del idioma inglés.</li> <li>• Conocimiento básico de primeros auxilios.</li> </ul>
<b>Responsabilidades:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se encarga en recibir y organizar las prendas de los clientes.</li> <li>• Limpieza de su espacio laboral.</li> <li>• Se encarga de velar por la seguridad del turista en caso de una emergencia y brindar los primeros auxilios.</li> <li>• Estar a la disposición de las peticiones de los clientes.</li> <li>• Cumplir otras funciones que le asigne su jefe superior inmediato.</li> </ul>
<b>Área de responsabilidad:</b>	Casilleros y Piscinas.
<b>Tiempo de trabajo:</b>	8 horas diarias.

*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.  
Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

### **1.3.3. Métodos para reclutar el Talento Humano (TTHH)**

Según Alarcón A, Chelech, Flores, E y Ortiz.<sup>11</sup>, dicen que el reclutamiento se toma en base a dos características:

- La disponibilidad externa de Recursos Humanos.
- Recomendaciones de los empleados de la empresa (contacto con amistades).

El proceso de reclutamiento se inicia con la búsqueda de candidatos y termina cuando se reciben solicitudes de empleo. Este proceso permite adquirir un conjunto de solicitantes de trabajo, del cual se seleccionara después nuevos trabajadores para el complejo. El proceso consiste en atraer personas en forma oportuna, en número suficiente y con las competencias adecuadas, así como alentarlos a solicitar empleos en una organización. El reclutador inicia su labor identificando las vacantes que existen en el complejo o a petición específica de los gerentes en línea. Para reclutar personal se ha tomado en cuenta las siguientes fuentes para atraer al Talento Humano:

#### ***CUADRO N° 45: Fuentes para el Reclutamiento del Talento Humano.***

---

<sup>11</sup> Alarcón A, Chelech, Flores, E y Ortiz. "Reclutamiento y selección de personal". [En línea] Junio de 2002. [Citado el: 12 de Junio de 2015.] En <https://www.apsique.com>.

<b>FUENTES.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agencias de colocación.</li> <li>• Bolsa de trabajo.</li> <li>• Instituciones de enseñanza.</li> <li>• Ferias del empleo.</li> <li>• Redes sociales profesionales.</li> <li>• Archivos de solicitudes.</li> <li>• Sindicato.</li> <li>• Recomendados.</li> <li>• Promociones internas.</li> <li>• Carteras de candidatos.</li> <li>• Prensa.</li> <li>• Radio.</li> <li>• Televisión.</li> <li>• Internet.</li> </ul>
-----------------	--

*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

### ***1.3.3.1. Procesos de reclutamiento***

- **Interno:** Es interno cuando, al presentarse determinada vacante, la empresa intenta llenarla mediante la reubicación de los empleados, los cuales pueden ser ascendidos o transferidos con promoción.
- **Externo:** Cuando al existir determinada vacante, una organización intenta llenarla con personas extrañas, es decir, con candidatos externos atraídos por las técnicas de reclutamiento.
- **Mixto:** Es aquel que está formado por candidatos del exterior y también que pertenecen a la empresa es la mezcla de los candidatos internos y externos.

### ***1.3.3.2. Pasos de reclutamiento y selección***

Para la mejor selección del personal indispensable que forme parte de las instalaciones del complejo, mayormente se deben seguir los siguientes pasos con la finalidad de llevar un proceso ético, profesional que amerite conocer las habilidades y destrezas de cada candidato interesado en ocupar cargos importantes con el fin de ayudar al desarrollo y fortalecimiento del complejo. Los pasos a seguir son:

- Necesidad de cubrir un puesto con otro empleado.
- Solicitud de personal.
- Descripción del puesto.
- Información del perfil del puesto.
- Análisis de la persona dentro de la organización.
- Decisión en realizar búsqueda interior.
- Definición fuentes de reclutamiento externas.
- Recepción de candidatos postulados.
- Revisión de antecedentes (curriculum vitae).
- Entrevistas.
- Evaluaciones específicas y/o psicológicas.
- Formación de candidaturas.
- Informes sobre los finalistas.
- Presentación de finalistas con cliente interno.
- Selección de ganador por cliente interno.
- Negociación de contrato con ganador.
- Oferta al postulante por escrito.
- Comunicación con candidatos no seleccionados.
- Proceso de admisión.
- Inducción y capacitación.

#### ***1.3.3.3. Métodos y herramientas***

Alianzas estratégicas con agencias de viajes e instituciones educativas, donde den la apertura para buscar personal idóneo que requiere el Complejo.

- Dejar solicitudes en la Universidad Estatal Amazónica, en el área de turismo.
- Anuncios en medios de comunicación, de la localidad y sus alrededores con el fin de dar a conocer la necesidad de requerir personal.
- Anuncios en medios escritos más populares.
- Distribuir hojas ambulantes.

Para la selección se debe traer la hoja de vida, tener buena apariencia física, facilidad de expresión y cumplir con el perfil profesional requerido por el complejo.

#### ***1.3.4. Plan de capacitación y formación profesional para cada Talento Humano***

Es esencial fomentar una capacitación al trabajador ya que esto permitirá que el mismo desenvuelva sus actividades de la mejor manera, esto ayudara a que el personal sea más productivo manejándose por herramientas que le permitirán la comprensión optima de sus funciones, en base a esto tenemos que tomar en cuenta que las temáticas a tratarse van dirigidas a todo el personal del "Complejo Recreacional Santa Clara" y se llevara a cabo en cada departamento con temas de acuerdo a su área laboral.

##### ***1.3.4.1. Temáticas de la capacitación***

En cuanto a elegir las temáticas a ejecutar tenemos que especificar la aceptación de las personas que laboran en el complejo, esto se verá reflejado en las acciones que se realizaran ya que a partir de estas capacitaciones se generaran los diferentes espacios laborales, teniendo en cuenta estas necesidades se considera las siguientes temáticas:

- Formación profesional.
- Relaciones humanas.
- Atención al cliente.



#### **1.3.4.2. Horarios de ejecución**

Para poder ejecutar una propuesta funcional y que rinda los resultados deseados es necesario conocer las necesidades y deficiencias del Talento Humano, por esta razón el complejo ha visto la necesidad de implementar esta tarea 1 día a la semana con una duración de 1 hora.

**TABLA N° 16: Horarios De Capacitación del Talento Humano.**

<b>DIAS.</b>	<b>HORARIOS.</b>
<b>Lunes.</b>	De 18H00pm a 19H00 pm.

*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

#### **1.3.4.3. Presupuesto**

El costo será gratuito además este tipo de capacitaciones serán de carácter obligatorio ya que serán parte de las políticas de la empresa, lo cual garantizará el mejoramiento del servicio y su capacidad intelectual. En caso que algún trabajador incumpla este requerimiento tendrá que sustentar su inasistencia con documentos respectivos de justificación.

#### **1.3.4.4. Tiempo de duración de la capacitación**

El tiempo aproximado de duración de las capacitaciones es de 1 hora por cuestiones de labores diarias. Todas estas capacitaciones serán distribuidas por día en diferentes temáticas que variaran en el transcurso de 2 meses.

Finalmente se estructurara una ficha de evaluación, considerado para el control de las actividades que se desarrollaron durante el tiempo de la capacitación para medir el

grado de interés y aceptación generado por los miembros de la empresa para quienes fue impartida esta herramienta.

**CUADRO N° 46: Plan De Capacitación Del Talento Humano.**

<b>DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN / CONTABILIDAD.</b>	
<b>Secretaria Contable.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicas de atención al cliente.</li> <li>• Técnicas de servicio.</li> <li>• Calidad de servicios turísticos.</li> <li>• Contabilidad básica y financiera.</li> </ul>
<b>Recepcionista.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración empresarial.</li> <li>• Administración en empresas turísticas.</li> <li>• Turismo sustentable.</li> <li>• Liderazgo.</li> <li>• Derechos humanos.</li> <li>• Técnicas de atención al cliente.</li> </ul>

*(Continúa CUADRO N° 46)*

<b>DEPARTAMENTO DE ALIMENTACIÓN.</b>	
<b>Chef.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gastronomía nativa amazónica.</li> <li>• Técnicas ancestrales de procesamiento de alimentos de las culturas amazónicas.</li> <li>• Lengua Kichwa básico.</li> <li>• Seguridad alimentaria.</li> <li>• Técnicas de atención al cliente.</li> </ul>

<b>Cajero.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicas de atención al cliente.</li> <li>• Técnicas de servicio.</li> <li>• Contabilidad básica y financiera.</li> <li>• Sintaxis y desenvolvimiento verbal.</li> <li>• Manejo de máquinas registradoras.</li> </ul>
<b>Mesero.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de utensilios de alimentación.</li> <li>• Postura y técnicas de servicio.</li> <li>• Sintaxis y desenvolvimiento verbal.</li> <li>• Seguridad alimentaria.</li> <li>• Manejo higiénico de los alimentos.</li> <li>• Técnicas de atención al cliente.</li> <li>• Técnicas de Primeros Auxilios.</li> </ul>
<b>DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO.</b>	
<b>Auxiliar de servicios.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad industrial.</li> <li>• Electricidad básica.</li> <li>• Mecánica básica.</li> <li>• Carpintería básica.</li> <li>• Plomería básica.</li> <li>• Técnicas de atención al cliente.</li> </ul>

*(Continúa CUADRO N° 46)*

<b>Limpieza.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicas de limpieza.</li> <li>• Uso eficiente de utensilios de limpieza.</li> <li>• Manejo adecuado de productos químicos y desinfectantes.</li> <li>• Técnicas de atención al cliente.</li> <li>• Técnicas de Seguridad industrial.</li> </ul>
<b>DEPARTAMENTO DE INTERPRETACIÓN.</b>	

<b>Coordinador de eventos.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización y control de actividades culturales y sociales.</li> <li>• Sintaxis y desenvolvimiento verbal.</li> <li>• Técnicas de motivación.</li> <li>• Técnicas de atención al cliente.</li> </ul>
<b>DEPARTAMENTO DE MONITOREO Y CONTROL.</b>	
<b>Guardias.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Defensa personal.</li> <li>• Manejo de conflictos.</li> <li>• Sintaxis y desenvolvimiento verbal.</li> <li>• Técnicas de atención al cliente.</li> </ul>
<b>DEPARTAMENTO DE RECREACIÓN Y ESPARCIMIENTO.</b>	
<b>Instructor de Gimnasio.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicas de expresión.</li> <li>• Sintaxis y desenvolvimiento verbal.</li> <li>• Técnicas motivacionales.</li> <li>• Nutrición básica.</li> <li>• Técnicas de atención al cliente.</li> </ul>
<b>Recibidor de Utería.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de inventarios.</li> <li>• Salubridad.</li> <li>• Técnicas de almacenamiento.</li> <li>• Técnicas básicas de Primeros Auxilios.</li> <li>• Técnicas de atención al cliente.</li> </ul>

*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

Para la ejecución de los presentes planes de capacitación, se desarrollaran convenios o cartas compromisos con universidades del país que tengan la carrera de Licenciatura en turismo.

### ***1.3.5. Establecer formas de motivación para el Talento Humano***

El complejo tomara muy en cuenta los criterios y pensamientos de cada uno de sus trabajadores por ese motivo se consultaran cambios importantes en la administración y manejo del complejo.

Además la recopilación de criterios personales sobre temas que pueden afectar directamente a la empresa y se informara el nivel de aceptación de los clientes de acuerdo a cada departamento, de esta manera conseguiremos que los trabajadores se sientan importantes para la empresa y valorados por sus superiores.

Es necesario generar técnicas y medios que permitan brindar confianza, tranquilidad, eficiencia para que desempeñen sus actividades de la mejor manera por eso se plantea algunos incentivos para el trabajador del Complejo Turístico Recreacional Santa Clara.

**CUADRO N° 47: Motivaciones Para El Talento Humano.**

<b>MOTIVACIÓN PARA EL TALENTO HUMANO</b>	
<b>Viaje con todo Pagado.</b>	Sera aplicado a los trabajadores que han desempeñado sus funciones de la mejor manera y han sido elegidos " El empleado del año " el viaje será en sus vacaciones y será a una región de la preferencia del beneficiario.
<b>Cenas por fechas festivas.</b>	Estas cenas se realizaran en fechas festivas como navidad, fin de año y aniversario de la empresa.

*(Continúa CUADRO N° 47)*

<b>Carta de felicitación.</b>	Estas cartas se entregaran en ocasiones especiales como: cumpleaños, nacimiento de un hijo o por algún logro personal o profesional.
<b>Empleado del mes.</b>	Para reconocer y destacar a los empleados que han desempeñado bien sus labores cada mes se otorgara el cargo de empleado del mes y se ubicara su foto

	con dicha distinción en la empresa.
<b>Canasta Navideña.</b>	A cada trabajador se le entregara una canasta navideña con productos de primera necesidad y un pavo para ornear.
<b>Guardería.</b>	Si el trabajador tiene hijos menores de 5 años el mismo tendrá el servicio de guardería gratuita y además cada niño (a) contara con todos los implementos de limpieza y aprendizaje.

*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

#### **1.4. Control**

El control de una empresa consiste en la supervisión de los procesos establecidos, y se requiere de formularios de control por departamentos, inspecciones y demás herramientas que faciliten esta función.

La función del control es definir en el proceso administrativo la actividad organizacional dentro de límites tolerables, al compararla con las expectativas, estas expectativas se pueden establecer implícita o explícitamente en función de objetos, planes, procedimientos o reglas y reglamentos que se aplican en un ambiente dinámico, bajo circunstancias cambiantes, por lo que pueden variar de manera esencial.

Dentro del Control se deben utilizar Indicadores y Matrices con el fin de satisfacer al cliente.

##### **1.4.1. Sistema de auto – evaluación para cada área, servicio y actividad que se desarrolla dentro del complejo**

#### **FICHA N° 1: Auto-Evaluación Del Servicio y Mejora.**

<b>EVALUACIÓN DEL SERVICIO Y MEJORA.</b>	<b>SI.</b>	<b>NO.</b>
¿La empresa ha definido qué servicios brinda y cuáles son sus principales características?		
¿La empresa ha identificado cuáles son los procesos críticos dentro del complejo?		
¿La empresa ha definido los procesos y estándares de calidad en los servicios que brinda?		
¿Existen flujogramas de procesos y procedimientos?		
¿Todos los niveles de la organización tienen acceso a los flujogramas?		
¿Las reglas y normas son aplicadas por el personal?		
¿La empresa incentiva al personal para que mejoren los procesos en los que están involucrados?		

*(Continúa FICHA N° 1)*

<b>EVALUACIÓN DEL SERVICIO Y MEJORA.</b>	<b>SI.</b>	<b>NO.</b>
¿La empresa maneja procesos con sus proveedores y distribuidores para asegurar la calidad de lo que ofrece?		
¿La empresa ha determinado quién es su competencia directa?		
¿Se ha identificado en qué es fuerte la competencia?		

¿La empresa ha determinado aquello que la diferencia positivamente de su competencia?		
¿La empresa ha determinado aquello que la diferencia positivamente de su competencia?		
¿La empresa cuenta con una identidad particular y un adecuado posicionamiento?		

*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

***FICHA N° 2: Auto-Evaluación De Comunicación Dentro Del Complejo***

COMUNICACIÓN.	SI.	NO.
¿Existe una adecuada y fluida comunicación entre los departamentos de la empresa?		
¿Se ha comunicado eficientemente los objetivos de la empresa a los trabajadores?		
¿En todos los niveles de la empresa los objetivos que persigue la organización son claros?		

***(Continúa FICHA N° 2)***

COMUNICACIÓN.	SI.	NO.
¿La gerencia maneja un adecuado plan de contactos?		
¿La empresa cuenta con un procedimiento de manejo de quejas que es aplicado eficientemente por el personal?		
¿La recepcionista presta atención al momento de recibir una queja (tomar nota de la situación descrita) y muestra interés en ayudar al cliente?		



¿El personal realiza seguimiento a las quejas, hasta asegurarse de que la misma fue debidamente solucionada?		
¿La empresa lleva un reporte de las quejas efectuadas por los clientes y, adicionalmente, de las soluciones presentadas?		
¿La empresa cuenta con un buzón de quejas y sugerencias?		

*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

***FICHA N° 3: Auto-Evaluación De Comunicación entre departamentos.***

COMUNICACIÓN.	SI.	NO.
¿Existe una adecuada y fluida comunicación entre los departamentos de la empresa?		
¿Se ha comunicado eficientemente los objetivos de la empresa a los trabajadores?		
¿En todos los niveles de la empresa los objetivos que persigue la organización son claros?		
¿La gerencia maneja un adecuado plan de contactos?		

***(Continúa FICHA N° 3)***

COMUNICACIÓN.	SI.	NO.
¿La empresa cuenta con un procedimiento de manejo de quejas que es aplicado eficientemente por el personal?		
¿La recepcionista presta atención al momento de recibir una queja (tomar nota de la situación descrita) y muestra interés en ayudar al cliente?		
¿El personal realiza seguimiento a las quejas, hasta asegurarse de que la misma fue debidamente solucionada?		
¿La empresa lleva un reporte de las quejas efectuadas por los clientes y, adicionalmente, de las soluciones presentadas?		

¿La empresa cuenta con un buzón de quejas y sugerencias?		
--	--	--

*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

#### **FICHA N° 4: Auto-Evaluación Del Liderazgo En El Complejo.**

<b>LIDERAZGO.</b>	<b>SI.</b>	<b>NO.</b>
¿Los jefes delegan responsabilidades a los miembros de sus respectivos equipos?		
¿La empresa fomenta la delegación de responsabilidades entre los diferentes niveles de la organización?		
¿En la empresa existe una congruencia entre los valores que se quieren aplicar y los que se fomentan en los equipo de trabajo?		
¿Los jefes son receptivos a las opiniones de las demás personas?		
¿La empresa incentiva a los empleados a proponer soluciones y mejoras?		
En términos generales, ¿se considera que el gerente general y mandos medios de la empresa poseen liderazgo?		

*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

#### **FICHA N° 5: Auto-Evaluación De Negociaciones Dentro Del Complejo.**

<b>TRABAJO EN EQUIPO.</b>	<b>SI.</b>	<b>NO.</b>
¿La empresa arma equipos de trabajo y promueve el trabajo en equipo?		
¿Los gerentes se encuentran convencidos de que el trabajo en equipo es más eficiente que el individual?		
¿Los equipos, dentro de la empresa, tienen claras sus funciones y objetivos?		
¿Los equipos son eficientes en el desempeño de sus funciones?		

¿La empresa mide los resultados obtenidos por los equipos de trabajo?		
En caso sea necesario, ¿la empresa realiza ajustes en los equipos de trabajo?		

*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

### **FICHA N° 6: Auto-Evaluación De Negociaciones fuera del Complejo.**

<b>Negociaciones.</b>	<b>SI.</b>	<b>NO.</b>
¿La empresa cuenta con procesos de negociación establecidos y documentados en el manual?		
¿Dentro de los diferentes niveles de la empresa se reconoce la importancia de una buena negociación y la resolución de conflictos?		
¿La empresa promueva el respeto y las actitudes correctas ante para la resolución de conflictos y negociaciones?		
¿En la empresa un buen ambiente laboral va de la mano con la resolución adecuada de los conflictos laborales?		
¿La empresa fomenta la resolución de problemas entre los empleados a través de la negociación?		
¿La empresa fomenta la presentación de propuestas de solución por parte de los empleados?		

*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

Para la calificación de la matriz de auto-evaluación se deben sumar el total de las respuestas y multiplicarlas por el 100%. Con el fin de brindar un porcentaje y una interpretación del mismo. A continuación se detallan los siguientes resultados:

### **CUADRO N° 48: Resultados De La Matriz De Auto-Evaluación.**

#### **INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.**

<b>Menos de 25%.</b>	La percepción de la calidad no es una fortaleza en su empresa. Tiene que desarrollar nuevos parámetros que se ajusten mejor a las necesidades de un mercado muy cambiante y exigente. Hay que recordar que un buen cliente es un activo invaluable y en la medida que queramos retenerlo, tendremos que esforzarnos en ofrecerles una imagen de calidad integral.
<b>De 25 % a 50 %.</b>	Se tiene una percepción básica acerca de los niveles de calidad requeridos para una empresa de servicios turísticos. Hay muchos aspectos que necesitan ser mejor conocidos y desarrollados para poder acercarse mejor a las expectativas de los clientes.
<b>De 50 % a 75%.</b>	Hay un conocimiento rescatable de las buenas prácticas orientadas a ofrecer servicios de calidad; sin embargo, hay que seguir mejorando y es bueno revisar las nuevas tendencias y conocer a profundidad las mejores prácticas que nos ayudaran a progresar al complejo.
<b>Más de 75%.</b>	Usted está familiarizado con las buenas prácticas empresariales que conducen hacia la calidad. Cuenta con procesos definidos y conoce como llegar mejor a su cliente, brindándole una atención y servicios de calidad.

*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

#### ***1.4.2. Modelo de inventario, el cual permita identificar la existencia de los productos y los requerimientos de los mismos en la empresa***

Las empresas mantienen inventarios de materias primas y recursos materiales. Los inventarios de materias primas sirven como entradas al proceso de producción y de productos terminados para satisfacer la demanda de los clientes.

#### ***FICHA N° 7: Ficha De Existencia De Recurso Material.***



<b>EQUIPO DE CÓMPUTO.</b>	<b>CALIFICACIÓN.</b>		
	<b>B.</b>	<b>M.</b>	<b>#</b>
<b>EQUIPO Y MAQUINARIA.</b>	<b>CALIFICACIÓN.</b>		
	<b>B.</b>	<b>M.</b>	<b>#</b>
<b>VAJILLA Y MENAJE.</b>	<b>CALIFICACIÓN.</b>		
	<b>B.</b>	<b>M.</b>	<b>#</b>
<b>DESINFECTANTES.</b>	<b>CALIFICACIÓN.</b>		
	<b>B.</b>	<b>M.</b>	<b>#</b>
<b><u>TOTAL.</u></b>			
_____	<b>OBSERVACIONES:</b>		
<b>FIRMA DEL SOLICITANTE.</b>			
_____			
<b>AUTORIZACIÓN.</b>			

*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

***FICHA N° 9: Modelo De Pedidos, Equipos, Materiales y Materia Prima.***

<b>FICHA DE PEDIDOS.</b>					
<b>N°.</b>	<b>FECHA:</b>		<b>DEPARTAMENTO:</b>		<b>FOLIO:</b>
	<b>CANTIDAD.</b>	<b>MODELO O MARCA.</b>	<b>PRECIO UNITARIO (PU).</b>	<b>PRECIO TOTAL (PT).</b>	
	<b>CARACTERÍSTICA.</b>				



aprobados y el cumplimiento de los requisitos definidos por el cliente interno demandante, que será quien ejecute el posterior aprovisionamiento.

Con este fin, los procesos de selección de proveedores se adecuan a criterios de objetividad, imparcialidad e igualdad de oportunidades evitando cualquier favoritismo o interferencia de conflictos de interés en su selección. Se promueve la publicidad y concurrencia de los procesos de selección, dentro de criterios de eficiencia de gestión.

Por lo tanto debe cumplir con lo siguiente:

- Las contrataciones realizadas por la empresa deben regirse bajo los principios de Buena Fe, Transparencia, Economía, Calidad en los Servicios Contratados, Oportunidad, Responsabilidad, Pertinencia, Selección Objetiva de los Proveedores, Disminución del Riesgo Jurídico, para optimizar los recursos con los que cuenta y para mantener su fortaleza corporativa.
- Todas las actividades de compra de bienes y contratación de obras o servicios realizadas, por la empresa deben llevarse a cabo aplicando los lineamientos y demás disposiciones establecidas por el gerente general.
- La empresa sólo podrá contratar personas que no estén incurso en las inhabilidades o incompatibilidades establecidas. En caso de presentarse alguna inhabilidad o incompatibilidad sobreviniente. La empresa deberá dar por terminado el respectivo contrato.
- La empresa efectuará las contrataciones en condiciones de pago y precios justos acordes con las leyes de oferta y demanda imperantes en el mercado.
- Las contrataciones y compras se deben realizar con aquellos proveedores que aseguren el mantenimiento, calidad, oportunidad, solvencia, soporte y garantías del producto, obra o servicio.
- La gestión de contratación debe apoyarse en las herramientas tecnológicas que le permitan desarrollar mayor eficiencia administrativa, mejores oportunidades de negocio y de información.




- El desarrollo de la gestión de contratación y la toma de decisiones están enmarcados por la medición de la efectividad con respecto al cliente, costo total de la gestión, efectividad económica de los negocios efectuados. La relación con los clientes internos será desarrollada a través de acuerdos de nivel de servicio.
- La compra de bienes y la contratación de servicios realizados por la empresa deben hacerse teniendo como base los precios del mercado.
- Conocer las expectativas del cliente interno como condición básica para la satisfacción de sus necesidades y la aportación de valor.

La responsabilidad de aplicar esta Política de contratación y relación con proveedores corresponde al Departamento de Administración/Contabilidad.

#### ***1.4.4. Ficha de evaluación del Talento Humano del Complejo***

##### ***FICHA N° 10: Ficha De Evaluación Del Talento Humano.***

	<b>EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL TALENTO HUMANO DENTRO DE LA EMPRESA.</b>	<b>Ficha N°</b>

Nombre del Trabajador:		Evaluador:		
Cargo que desempeña en la empresa:		Fecha:		
<b>OBJETIVO:</b> Conocer y evaluar el nivel de desempeño laboral del trabajador dentro y fuera de la empresa, ya que esto es indispensable para lograr los objetivos, metas, propuestas por la misma.				
<b>CALIFICACIÓN.</b>				
Excelente (E).	Bueno (B).	Muy Bueno (MB).	Regular (R).	Malo (M).
<b>DESEMPEÑO LABORAL.</b>				
	<b>CALIFICACIÓN.</b>			
1. RESPONSABILIDAD.				
2. EFICIENCIA EN EL TRABAJO.				
3. EXACTITUD Y CALIDAD EN EL TRABAJO.				
4. PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO.				
5. TOLERANCIA EN LOS MOMENTOS CRÍTICOS.				
6. PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO.				

**(Continúa FICHA N° 10)**

<b>FACTOR HUMANO/ACTITUDINAL.</b>				
	<b>CALIFICACIÓN.</b>			
1. COOPERACIÓN CON EL EQUIPO DE TRABAJO				
2. CAPACIDAD PARA ACEPTAR CRÍTICAS.				
3. CAPACIDAD PARA GENERAR SUGERENCIAS				

CONSTRUCTIVAS.				
4. PRESENTACIÓN PERSONAL.				
5. DISPOSICIÓN.				
6. PUNTUALIDAD.				
<b>HABILIDADES.</b>				
<b>CALIFICACIÓN.</b>				
1. INICIATIVA.				
2. CREATIVIDAD.				
3. ADAPTABILIDAD.				
4. CAPACIDAD DE MANEJAR MULTIPLES TAREAS.				
5. COORDINACIÓN Y LIDERAZGO.				
6. CAPACIDAD DE APRENDIZAJE.				
7. CARISMA.				
9. MANEJO DE CONFLICTOS.				
10. RELACIÓN CON EL CLIENTE.				
11. PLANIFICACIÓN DE SUS FUNCIONES.				
<b>OBSERVACIONES:</b>				

*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

**1.4.5. Ficha de registro de turistas al Complejo**

**FICHA N° 11: Ficha De Registro De Turistas.**

 <b>FICHA DE REGISTRO DE TURISTAS DEL COMPLEJO RECREACIONAL TURÍSTICO SANTA CLARA.</b>							
DÍA:		MES:		AÑO:			
N°	NOMBRES Y APELLIDOS.	CÉDULA DE IDENTIDAD.	PAÍS DE ORIGEN.	EDAD.	HORA DE INGRESO.	TEF.	FIRMA.
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							

*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

**1.4.6. Ficha de registro laboral del Complejo**

**FICHA N° 12: Ficha De Registro Laboral.**

FICHA DE REGISTRO LABORAL DEL COMPLEJO RECREACIONAL TURÍSTICO SANTA CLARA.							
DÍA:		MES:		AÑO:			
N°	NOMBRES Y APELLIDOS.	DEPARTAMENTO.	CARGO.	HORA DE INGRESO.	HORA DE SALIDA	FIRMA.	OBSERVACIONES.
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							

*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.*  
*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

## IV. CONCLUSIONES

- El diagnóstico situacional permite identificar las variables de apoyo y las que trabajan en contra de la consecución de los objetivos presentes y futuros del complejo, para lo cual se realizó el análisis de lo externo e interno, permitiendo plantear las oportunidades y amenazas; así como también las fortalezas y debilidades; con la finalidad de generar un análisis FODA que ayudara a saber hacia dónde irá dirigida su planeación estratégica, ya sea en producción, servicios o procesos.
- La planificación me permitirá definir objetivos o metas, estableciendo estrategias generales que permitan alcanzarlas y desarrollar una jerarquía completa de Planes para coordinar las distintas actividades a efectuarse. Además de crear una misión y visión para la empresa, mediante un plan estratégico, operativo y de acción con el fin de cumplir objetivos establecidos dentro de la empresa.
- La organización adecuada vinculara las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles jerárquicos (organigramas funcionales como estructurales) y actividades de los recursos materiales y talento humano de la empresa, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos establecidos. Mediante la aplicación de flujogramas facilitaremos la identificación de procedimientos y servicios brindados al turista.
- La dirección lograra la realización efectiva de lo planeado, por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones es decir, implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales así brindar un óptimo servicio al cliente.
- El control vigila todas las actividades, que se estén cumpliendo como fueron planificadas; corrigiendo cualquier desviación significativa. Mediante normas de desempeño, matrices de evaluación de resultado y medidas correctivas, verificaremos si se están o no cumpliendo las actividades dentro de la

organización ya estipuladas o establecidas, en caso contrario se modificara con el fin de lograr cumplir los objetivos trazados en la planificación.



## V. RECOMENDACIONES

- Para realizar un diagnóstico situacional externo se debe aplicar un análisis PEST con matrices EFI, EFE que permitan identificar factores de oportunidades y amenazas mientras que el análisis interno identificara factores de fortalezas y debilidades; mediante un análisis FODA obtendremos los objetivos y la visión del direccionamiento estratégico, convirtiendo las debilidades en fortalezas y las amenazas en oportunidades con el fin de beneficiar a la empresa.
- Clasificar a los objetivos según el ámbito correspondiente, para identificar las necesidades prioritarias que requiere alcanzar el complejo y de esta manera identificar las estrategias más adecuadas con el fin de cumplir las metas o los objetivos establecidos.
- En la organización recomendamos utilizar organigramas estructurales como funcionales con el fin de identificar las actividades en un orden jerárquico, además de la utilización de flujogramas que permitan identificar los procedimientos de cada departamento.
- La revisión constante de funciones y de procesos, debido a que siempre existirán cambios en cada una de las actividades y así mejorar el desempeño laboral.
- Realizar constantemente evaluaciones del talento humano para verificar el cumplimiento de actividades establecidas, caso contrario implementar medidas correctivas que permitan alcanzar el objetivo planteado.

## **VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

### **Libros:**

1. Ramos Fernando. "Organización Hotelera". México : Continental. S.A., 1985.
2. Acosta Jorge. "Recursos Humanos en Empresas de Turismo y Hotelería". Madrid. : Pearson Educación, SA., 2002.
3. Chiavenato, I. Administración Proceso Administrativo. México : Mcgraw Hill, 2006.
4. Guajardo E. "Administración de la Calidad Total". México. : Pax México, 2008.
5. Heizer, Jay y Rendir Barry. "Principios de Administración". 5ta. Edición. s.l. : Pearson, 2005.
6. Hitt M. Duan, E. I., y Hoskisson, R. "Administración Estratégica". México : Cengage Learning., 2008.
7. James A. F. Freeman Stoner, R. Edward Freeman y Daniel R. Gilbert. "Administration". México, DF. : Prentice Hall Hispanoamericana, 1996.
8. Fred David. "Conceptos de Administración Estratégica". México : Prentice Hall Hispanoamericana, 1997.
9. Aguer Hortal, Mario, Pérez Gorostegui, Eduardo y Martínez Sánchez, Joan. " Administración y dirección de empresas". Madrid : Ramón Areces, 2004.

10. Merlano Francisco Barcénas. "Administración Proceso Administrativo". [aut. libro] dialberto Chiavenato. Proceso Administrativo. México : McGraw-Hill, 2006.

### **Linkografía:**

1. Edwin Palacio. wordpress. "El estudio administrativo o de gerenciamiento del plan de negocios". [En línea] 01 de Agosto de 2011. <https://crearunaempresaya.wordpress.com/2011/08/01/54/>.
2. Velastuegui Wilson. "Proceso Administrativo". [En línea] 08 de Febrero de 2011. <http://es.slideshare.net/wilsonvelas/proceso-administrativo-6854883>.
3. Instituto Nacional de Meteorología e Hidrología, INAMHI. "Datos meteorológicos del Canton Santa Clara". [En línea] 2015. [Citado el: 02 de Junio de 2015.] <http://www.serviciometeorologico.gob.ec/>.
4. Ministerio de Transporte y Obras Públicas. "Transporte y Obras Publicas del Cantón Santa Clara". [En línea] 09 de Marzo de 2011. [Citado el: 02 de Julio de 2015.] <http://www.obraspublicas.gob.ec/>.
5. Alarcón A, Chelech, Flores, E y Ortiz. "Reclutamiento y selección de personal". [En línea] Junio de 2002. [Citado el: 12 de Junio de 2015.] En <https://www.apsique.com>.
6. Instituto Nacional De Estadísticas y Censos, INEC. "Estadísticas Poblacionales del Cantón Santa Clara". [En línea] censo\_poblacion\_vivienda\_2010. [Citado el: 06 de Junio de 2010.] <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/base-de-datos-censo-2010/>.
7. Piedra Flores Carolay Elizabeth. Tesis de grado, Biblioteca y Documentación. Facultad de Administración Hotelera y Turística. "Estudio de la Organización

Funcional y Organizacional del Hotel La Misión". [En línea] Junio, Ecuador-Quito. de 2013. [Citado el: 10 de Junio de 2015.] <http://repositorio.uct.edu.ec/bitstream/123456789/482/1/ESTUDIO%20DE%20LA%20ORGANIZACION%20FUNCIONAL%20Y%20ORGANIZACION%20DEL%20HOTEL%20LA%20MISION.pdf>.

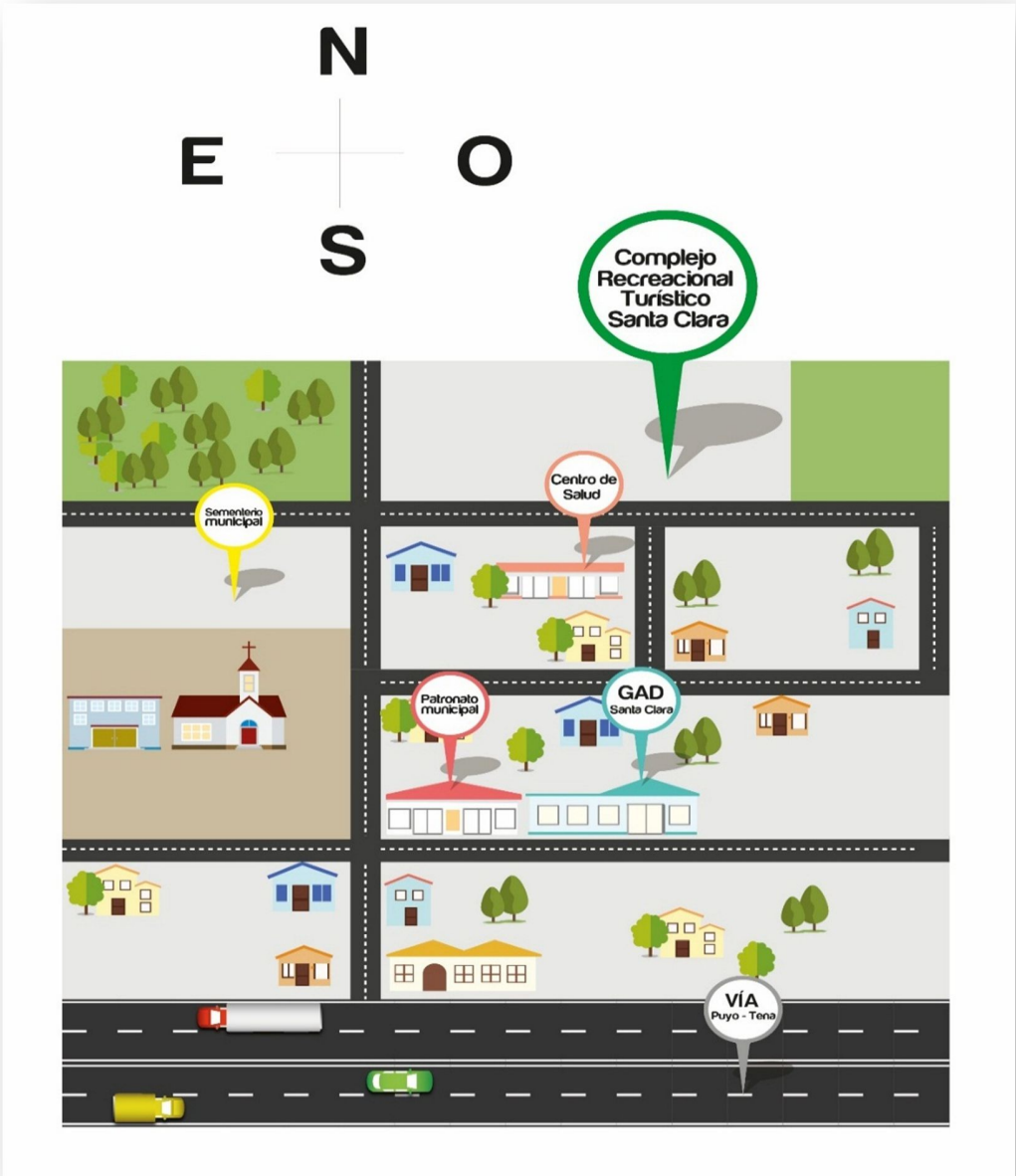
8. Merino Cruceira Jackeline Elizabeth. "Gestión Administrativa y el Servicio en los Hoteles de la Ciudad de Tulcán". Tesis de Grado, Biblioteca y Documentación. Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía. [En línea] Tulcán - Ecuador. de 2013. <http://181.198.77.140:8080/bitstream/123456789/116/1/042%20GESTI%C3%93N%20ADMINISTRATIVA%20Y%20EL%20SERVICIO%20EN%20LOS%20HOTELES%20DE%20LA%20CIUDAD%20DE%20TULC%C3%81N%20-%20CRUCERIRA,%20JACKELINE%20ELIZABETH.pdf>.
9. Chávez Valeria. Tesis de grado, Biblioteca y Documentación. Proyecto "Complejo Turístico Sacha Guagra". [En línea] Agosto de 2007, Quito. <http://repositorio.uct.edu.ec/bitstream/123456789/223/3/TESIS%20VALERIA%20CHAVEZ.pdf>.

#### **Entrevista:**

1. Ortiz Freddy. "Organización del Talento Humano en el Complejo Recreacional Turístico Santa Clara". Diagnóstico actual del Complejo. Santa Clara: GADM-Santa Clara, 18 de Junio de 2015.

# VII. ANEXOS

*ANEXO N° 1: Mapa de ubicación del complejo Santa Clara.*



*Fuente: Cruz Medina Verónica Lissette.  
Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*ANEXO N° 2: Certificado de Registro Ambiental.*



**CERTIFICADO DE REGISTRO AMBIENTAL**  
**DIRECCION PROVINCIAL DE PASTAZA**

La DIRECCION PROVINCIAL DE PASTAZA, en cumplimiento a las disposiciones contenidas en la Constitución de la República del Ecuador, la normativa ambiental aplicable y los requerimientos previstos para esta categoría.

CERTIFICA QUE:

**REMODELACION  
DEL COMPLEJO TURISTICO RECREATIVO EN  
EL CANTON SANTA CLARA, PROVINCIA DE  
PASTAZA**

Se encuentra registrada con el No. 00043-16-2014-RA-DPAP-MAE, debiendo observar durante todas las fases de su actividad la guía de buenas prácticas ambientales otorgada por el Ministerio del Ambiente del Ecuador y la normativa ambiental aplicable.

Las características generales de la actividad son las siguientes:

**DATOS TÉCNICOS:**

Categoría: CATEGORÍA I.

Código (en base a CCAN): 71.1.2.1.9

Nombre de la actividad (en base a CCAN): Ampliación, rehabilitación y mejoramiento de centros deportivos

Ubicación Geográfica: barrio nuevo amanecer, calle jatun vinillo entre calle 9 y redentoristas / PASTAZA / SANTA CLARA / SANTA CLARA

**DATOS ADMINISTRATIVOS:**

Nombre del representante legal: GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE CANTÓN SANTA CLARA -(ALCALDE DE GOBIERNO MUNICIPAL DE SANTA CLARA) - SR. VERDESOTO VICTOR.

Dirección: Llanganates y redentorista.

Teléfono: 032783007.

E-mail: carloscanm@gmail.com , carlo\_fredd120@yahoo.es , santaclara321@outlook.com , .

Código del Proyecto: MAE-RA-2014-80898

El presente certificado de registro ambiental tiene validez por 2 años desde la fecha de su emisión.

\_\_\_\_\_ fin del documento \_\_\_\_\_

Dado en PASTAZA, el 02 de abril del 2014.

*Fuente: GAD-Municipal Santa Clara.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*ANEXO N° 3: Estado actual del complejo.*

<b>Estado Actual</b>		
	<b>Espacio</b>	<b>m2</b>
<b>Área de Construcciones</b>	Espacio cubierto	254.65
	Baños	15.78
	Duchas	29.1
	Casa de máquinas	6.9
	Vivienda	20.12
	<b>Subtotal</b>	<b>326.55</b>
	<b>Espacio Descubierta</b>	Canchas deportivas
Parqueaderos		247.33
Espacio libre descubierta		5354.03
<b>Subtotal</b>		<b>7476.03</b>
<b>Terreno</b>	<b>Total</b>	<b>7802.58</b>

*Fuente: GAD-Municipal Santa Clara.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

*ANEXO N° 4: Áreas De Terreno Del Complejo.*

<b>Área de Terreno Actual</b>	<b>7802.58 m2</b>
<b>Área de Terreno Propuesto</b>	<b>8763.58 m2</b>

*Fuente: GAD-Municipal Santa Clara.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*

**ANEXO N° 5: Distribución por bloques para remodelación del complejo.**

<b>Nuevo Diseño</b>				
	<b>Espacio</b>	<b>Área Útil (m2)</b>	<b>Área No Computable (m2)</b>	<b>Área Total (m2)</b>
<b>Bloque 1</b>	SS.HH	24.77	1.61	26.38
	Camerino	3.56	0.87	4.43
	Tarima	27.65	1.77	29.42
	Cocina	10.34	1.75	12.09
	Bodega	4.67	1.13	5.8
	Salón de Eventos	276.18	21.33	297.51
	<b>Subtotal</b>	<b>347.17</b>	<b>28.46</b>	<b>375.63</b>
<b>Bloque 2</b>	Cuarto de maquinas	6.72	1.89	8.61
	Gimnasio	37.17	5.55	42.72
	Sauna	21.97	3.29	25.26
	Hidromasaje	29.05	1.3	30.35
	Hall		56.4	56.4
	Turco	18.93	3	21.93
	Cuarto de maquinas	4.6	1.02	5.62
	Restaurante	71.4	7.94	79.34
	Tienda	20.65	2.03	22.68
	<b>Subtotal</b>	<b>210.49</b>	<b>82.42</b>	<b>292.91</b>
<b>Bloque 3</b>	SS.HH	44.57	5.43	50
	Vestidores	42.88	4.5	47.38
	Guarda Ropa	18.22	2.51	20.73
	Corredor	49.68	0.63	50.31
	<b>Subtotal</b>	<b>155.35</b>	<b>13.07</b>	<b>168.42</b>
<b>Bloque 4</b>	Habitación	14.56	2.02	16.58
	SSHH	6.92	2.21	9.13
	Boletería	9	1.54	10.54
	Corredores	8.41	0.09	8.5
	<b>Subtotal</b>	<b>38.89</b>	<b>5.86</b>	<b>44.75</b>
<b>Espacios Cubiertos</b>	Restaurante aire libre	67.25		67.25
	Área de sombra Piscina 1	63		63
	Área de sombra Piscina 2	62.75		62.75
	Tarima	35		35
	Graderíos cubiertos	263.62		263.62
	<b>Subtotal</b>	<b>491.62</b>		<b>491.62</b>
<b>Espacio Descubierta</b>	<b>Subtotal</b>			<b>7390.25</b>
<b>Terreno</b>			<b>Total</b>	<b>8763.58</b>

*Fuente: GAD-Municipal Santa Clara.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*



**ANEXO N° 6: Presupuesto detallado de financiamiento para la remodelación del complejo.**

	COMPONENTES.	GAD SANTA CLARA	TOTAL.
RUBROS	DESCRIPCION.		
	<b>CONSTRUCCION DE OBRA</b>		
1	Bloque 1	41898,23	<b>41.898,23</b>
2	Bloque 2	79192,99	<b>79.192,99</b>
3	Bloque 3	58047,38	<b>58.047,38</b>
4	Bloque 4	16971,69	<b>16.971,69</b>
5	Piscina Toboganes	35571,68	<b>35.571,68</b>
6	Graderío	39157,08	<b>39.157,08</b>
7	Parqueaderos	44345,52	<b>44.345,52</b>
8	Cerramiento	34766,83	<b>34.766,83</b>
	<b>GASTOS DE ADMINISTRACIÓN</b>		<b>0,00</b>
9	Materiales de aseo	189,64	<b>189,64</b>
10	Implementos de oficina	56,05	<b>56,05</b>
11	Suministros de oficina	10,70	<b>10,70</b>
12	Muebles y Enseres	1.700,00	<b>1.700,00</b>
13	Maquinaria y equipos	4.757,00	<b>4.757,00</b>
14	Terreno	115.000,00	<b>115.000,00</b>
15	Servicios básicos	52,00	<b>52,00</b>
16	Gastos de Mantenimiento	500,00	<b>500,00</b>
17	Gastos de estudios	30300	<b>30.300,00</b>
	<b>MARKETING Y VENTAS</b>		<b>0,00</b>
18	Publicidad	8200	<b>8.200,00</b>
19	Capacitación	600	<b>600,00</b>
20	Patentes y marcas	785,00	<b>785,00</b>
21	<b>Mano de Obra Directa</b>	14510	<b>14.509,84</b>
22	<b>Mano de Obra Indirecta</b>	9615	<b>9.614,88</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>536226,51</b>	<b>536.226,51</b>

*Fuente: GAD-Municipal Santa Clara.*

*Elaborado por: Cruz Medina Verónica Lissette.*