



**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
FACULTAD DE EDUCACION TURISMO ARTES Y
HUMANIDADES**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO LICENCIADOS EN
HOSPITALIDAD Y HOTELERÍA**

TEMA:

**DISEÑO DE UN MANUAL TÉCNICO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN
EMPRESARIAL Y BUENAS PRÁCTICAS EN EL CENTRO RECREACIONAL
“TIERRA DORADA” DEL CANTON MONTECRISTI EN LA PROVINCIA DE
MANABÍ.**

AUTORES:

FREDDY DANIEL SANTANA ZAMBRANO

KATHERIN VANESSA MENDIETA PÁRRAGA

TUTORA:

ABG. JESSENIA ESPINOZA CEDEÑO. MG

Manta, enero 2023

CERTIFICACIÓN DEL AUTOR

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad Educación, Turismo, Artes y Humanidades de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido y revisado el trabajo de investigación, bajo la autoría de los estudiantes Freddy Daniel Santana Zambrano y Katherin Vanessa Mendieta Párraga, legalmente matriculados en la carrera de Hospitalidad, período académico 2021-2022, cumpliendo el total de 384 horas, bajo la opción de titulación de Proyecto de investigación, cuyo tema del proyecto es “Diseño de un Manual Técnico de Procesos para la Gestión Empresarial y Buenas Prácticas en el Centro Recreacional “Tierra Dorada” de la ciudad de Montecristi en la provincia de Manabí”.

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Lugar, 12 de diciembre de 2022.

Lo certifico,

Abg. Jessenia Espinoza Cedeño. Mg

Docente Tutor

Área: Hospitalidad

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El tribunal evaluador certifica:

Que, el trabajo de carrera, titulado **“Diseño de un manual técnico de procesos para la gestión empresarial y buenas prácticas en el centro recreacional “TIERRA DORADA” de la ciudad de Montecristi en la provincia de Manabí”** ha sido realizado y concluido por los estudiantes Freddy Daniel Santana Zambrano y Katherin Vanessa Mendieta Párraga, el mismo que ha sido controlado y supervisado por los miembros del tribunal.

El trabajo de fin de carrera reúne todos los requisitos pertinentes en lo referente a la investigación y diseño que ha sido continuamente revisada por este tribunal en las reuniones llevadas a cabo.

Para dar testimonio y autenticidad,

Firmamos:

Lcdo. Luis Reyes, Mg.

**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL
DEL TITULACIÓN**

Lic. Marco Durán

**MIEMBRO TRIBUNAL DE
TITULACIÓN**

Lic. Joubert Azua

**MIEMBRO TRIBUNAL DE
TITULACIÓN**

Abg. Jessenia Espinoza Cedeño. Mg

**DOCENTE TUTOR
DE TITULACIÓN**

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

El siguiente proyecto de investigación es efectuado como trabajo de titulación final previo a la obtención del título Licenciados en Hospitalidad y Hotelería, en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. En caso de tomar información en este documento se debe otorgar los respectivos créditos a los autores.

Freddy Daniel Santana Zambrano
1313419937

Katherin Vanessa Mendieta Párraga
1315786564

DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado principalmente a Dios por habernos dado la oportunidad de estar aquí para poder realizar este proyecto, y por haber puesto la inteligencia, constancia, disciplina, orientación y firmeza necesaria para conseguir nuestras metas. A nuestros padres por el apoyo y estar presente de manera absoluta en este duro recorrido, de manera moral y económica. Por último, dedicamos este trabajo a nuestro esfuerzo, empeño, aptitud y al entusiasmo que nos impulsó para llegar a cumplir nuestro objetivo, el cual es concluir nuestra carrera universitaria.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, por habernos otorgado la oportunidad de prepararnos académicamente para nuestro desarrollo personal y profesional.

Nuestro agradecimiento a la Lic. Jessenia Espinoza, nuestra tutora de tesis, quien con su orientación, conocimiento y punto de vista profesional nos guio para culminar este proyecto contando también con su amabilidad, tiempo y paciencia.

RESUMEN

El manual técnico de procesos se considera un documento que conlleva una serie de actividades que deben seguirse para una correcta ejecución en las funciones de una unidad administrativa. Basado en lo anterior surge el actual proyecto enfocado en diseñar un manual técnico de procesos para la gestión empresarial y buenas prácticas en el centro recreacional “TIERRA DORADA” ubicado en el cantón Montecristi. En cuanto a la metodología, el enfoque es mixto, cuanti-cualitativo, la investigación es descriptiva y de acción participativa. Mediante la aplicación del instrumento de entrevista aplicado a la administradora y a un empleado, se comprueba que el Centro Turístico Tierra Dorada no posee un manual técnico de procesos para sus actividades diarias. Tampoco cuenta con un organigrama funcional que permita determinar las funciones de cada uno de los colaboradores, ya que al momento de contratar a una persona se procede a brindar los respectivos lineamientos técnicos administrativos acerca de las funciones en general del centro turístico. En torno a la estructura organizacional del establecimiento turístico, se revela que aún falta mucho por trabajar para lograr mayores beneficios al centro turístico. Al no existir un manual de procesos es notorio que tampoco se aplican correctamente las buenas prácticas de desempeño operativo, esto quizás repercute en la insatisfacción al momento de atender al cliente. Al concluir este estudio se elabora un Manual Técnicos de Procesos, el cual tiene como objetivo primordial contribuir al fortalecimiento del desempeño funcional de los colaboradores operativos del Centro Turístico.

Palabras clave: Manual técnico de procesos, gestión empresarial, buenas prácticas y centro recreacional.

ABSTRACT

The technical process manual is considered a document that entails a series of activities that must be followed for proper execution of the functions of an administrative unit. Based on the above, the current project focused on designing a technical manual of processes for business management and good practices in the recreational center "TIERRA DORADA" located in the Montecristi canton. Regarding the methodology, the approach is mixed, quantitative-qualitative, the research is descriptive and participatory action. Through the application of the interview instrument applied to the administrator and an employee, it is verified that the Tierra Dorada Tourist Center does not have a technical process manual for its daily activities. Nor does it have a functional organization chart that allows determining the functions of each of the collaborators, since at the time of hiring a person, the respective administrative technical guidelines are provided regarding the general functions of the tourist center. Regarding the organizational structure of the tourist establishment, it is revealed that there is still much work to be done to achieve greater benefits for the tourist center. In the absence of a process manual, it is notorious that good operational performance practices are not applied correctly either, this may have an impact on dissatisfaction when serving the client. At the conclusion of this study, a Technical Process Manual is prepared, whose primary objective is to contribute to strengthening the functional performance of the operational collaborators of the Tourist Center.

Keywords: Technical manual of processes, business management, good practices and recreational center.

ÍNDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
Planteamiento del problema.....	3
Formulación del problema	4
Objetivo general.....	5
Objetivos específicos	5
Hipótesis	5
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO	6
1.1 Gestión empresarial	6
1.2 Manual técnico de procesos	8
1.3 Buenas prácticas	10
1.4 Centro recreacional	13
CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO	16
2.1 Enfoque de investigación.....	16
2.2 Tipo de investigación.....	16
2.3 Método de investigación.....	17
2.4 Técnica de investigación.....	17
2.5 Instrumentos.....	17
2.6 Investigación de campo	21
2.7 Recopilación de información	21
CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	23
3.1 Resultados de la entrevista aplicada	23
3.2. Análisis DAFO	25
3. Características del establecimiento	28
3.1 Datos del centro turístico	28
3.2. Organización del centro turístico.....	28
3.2.3 Mapa de procesos.....	30

3.3 Propuesta de actividades	31
CONCLUSIONES	33
RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	35
ANEXOS	42

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama de causa y efecto.....	5
Figura 2. Establecimiento turístico Tierra Dorada.	28
Figura 3. Organigrama de funciones.	30
Figura 4. Mapa de procesos.....	31

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Listado de buenas prácticas en turismo.	12
Tabla 2. Características de los centros recreacionales.	14
Tabla 3. Batería de preguntas para la entrevista.	18
Tabla 4. Matriz FODA.	26
Tabla 5. Plan de capacitación.	32

INTRODUCCIÓN

La gestión empresarial permite legitimar que la oferta cubra a la demanda en distintas actividades productivas, generando además procedimientos que hacen que los costos bajen continuamente y beneficien al consumidor. Gracias a esta actividad, el capital se orienta siempre a producir aquello que la sociedad demanda para la satisfacción de determinadas necesidades, circunstancia que da cuenta de la eficiencia del mercado en lo que respecta a asignación de recursos. (Suárez, 2018) .

En torno a lo anterior, se infiere que la gestión empresarial desde el punto de vista técnico administrativo conduce a un manejo apropiado dentro de la organización, contribuyendo así a la generación de mayores beneficios para las empresas.

El Manual de Procesos es una herramienta que le permite a la empresa, reunir una serie de actividades que están enfocadas a mejorar la organización dentro de la misma y también busca ofrecer un servicio de calidad a los clientes, buscando así alternativas para mejorar la satisfacción del cliente. (LLanos, 2017).

En tal sentido, es importante la implementación de un manual de procedimientos como medida de planificación dentro de la política de trabajo en una empresa. Esto aporta a la optimización de las actividades y brinda más recursos a los colaboradores para que ejecuten sus funciones de forma eficiente.

Los centros recreativos experimentan continuos crecimientos que favorece en la diversificación del turismo con el objetivo de convertirse en uno de los sectores económicos más importantes del Ecuador. Se debe considerar que este desarrollo trae consigo cambios muy significativos en todas las condiciones sociales, exponiendo visibles transformaciones en estructuras y equipamientos, de tal manera transformar el

turismo en un motor esencial del progreso socioeconómico que contribuyen al progreso del país. (Párraga, 2019).

Fundamentado en lo anterior, se destaca que la actividad turística ha presentado nuevas alternativas de inversión económica para la creación de nuevas empresas de tipo recreativo a nivel nacional e internacional, convirtiéndose en un rubro de ingresos muy importante para el sector de la industria turística en el Ecuador.

En el marco de prácticas relacionadas con los procesos, los procedimientos, las actividades y las tareas, así como las rutinas diarias de cada empleado en una organización, las mejores prácticas representan un constante cambio y definición del quehacer organizacional, como tal se debe revisar, ajustar y cambiar estas para el logro de los objetivos de las empresas. (Bedoya *et al.*, 2017).

De acuerdo a lo planteado se determina que el desempeño de funciones por parte de los colaboradores en una empresa se ve resaltada a partir del excelente manejo administrativo por parte de los directores, dichos lineamientos deben estar en la excelencia, buscando maximizar los réditos para las organizaciones.

La presente investigación conlleva el diseño de un manual de procedimientos técnicos, para ser aplicado en el establecimiento “Centro Recreacional Tierra Dorada”, considerando que siendo un importante negocio turístico, en los últimos años ha presentado un progreso comercial muy moderado con relación al gran crecimiento económico, político y social del cantón Montecristi, más aún desde la época de la pandemia del COVID-19, en la que el centro, ha experimentado un decrecimiento en la demanda de servicios turísticos, y ante el surgimiento de un elevado número de negocios de recreación turística, que conlleva al negocio a mejorar el nivel de competitividad.

En este contexto, es importante la aplicación del proceso administrativo de manera eficiente, para lo cual es de mucha utilidad este trabajo de investigación fundamentado en la realización del manual descrito para ser puesto en práctica en el centro recreacional mencionado, el mismo que se diseña debido a muchos limitantes de desempeño en la gestión empresarial y a partir de su aplicación con el objetivo de mejorar las buenas prácticas en este establecimiento.

Parte de la importancia de esta investigación radica en evaluar el contexto actual de la gestión empresarial y las buenas prácticas en el establecimiento “Tierra Dorada” ubicado en el cantón Montecristi. A partir de los resultados se elabora una propuesta enfocada en el diseño de un manual técnico procesos que permita la agilización de los servicios prestados por este centro turístico, aportando así a su crecimiento y desarrollo.

Por último, este proyecto se divide en tres acápite. El Capítulo I es el Marco Teórico, allí se ubican los conceptos, características y referentes en relación al manual y la gestión empresarial, los procesos técnicos y las buenas prácticas. El Capítulo II, Diseño Metodológico, se declara el diseño y tipo de investigación, también se agregan los métodos y técnicas a utilizar para la recogida de información, y otros. El Capítulo III se refiere a los Resultados y Discusión, allí se interpretan los datos recabados mediante la aplicación de cuestionarios, luego se redactan las conclusiones y recomendaciones finales de la investigación.

Planteamiento del problema

El establecimiento “Tierra Dorada” ha venido funcionando, sin tener un departamento de talento humano, esto incurre en la falla de habilidades claras para la selección y reclutamiento del personal, la ausencia de este asunto no accede estimar si los

postulantes tienen las habilidades necesarias para desarrollar de manera eficaz el cargo, por lo tanto, hay riesgos de una deficiente selección de personal que no ayuda a elegir a los más adecuados. (Astudillo, 2018).

Fundamentado en la revisión de literatura y la observación directa se denota que el establecimiento “Tierra Dorada” ubicado en el cantón Montecristi, posee deficiencias en cuanto a la selección de los colaboradores internos. A esto se suma la falta de publicidad hacia el usuario sobre la oferta de sus servicios. Lo anterior incurre en la insatisfacción de los clientes al no ser atendidos por el personal debidamente calificado y también en el desconocimiento de los servicios brindados por este establecimiento. En tal sentido, se plantea la necesidad de la creación de un manual técnico de procesos para la gestión empresarial y buenas prácticas, que aporte a la optimización de los servicios prestados por este centro de servicios y eventos turísticos.

Formulación del problema

¿Es necesario crear un manual técnico de procesos para la gestión empresarial con el fin de aumentar la eficiencia de los servicios y llevar un mejor control de las actividades del establecimiento?.

¿La creación de un manual técnico de procesos para la gestión empresarial impactaría positivamente en la oferta y demanda del establecimiento “Tierra Dorada”?

En la figura 1, se ubica el esquema de síntomas y causas de la actual investigación.

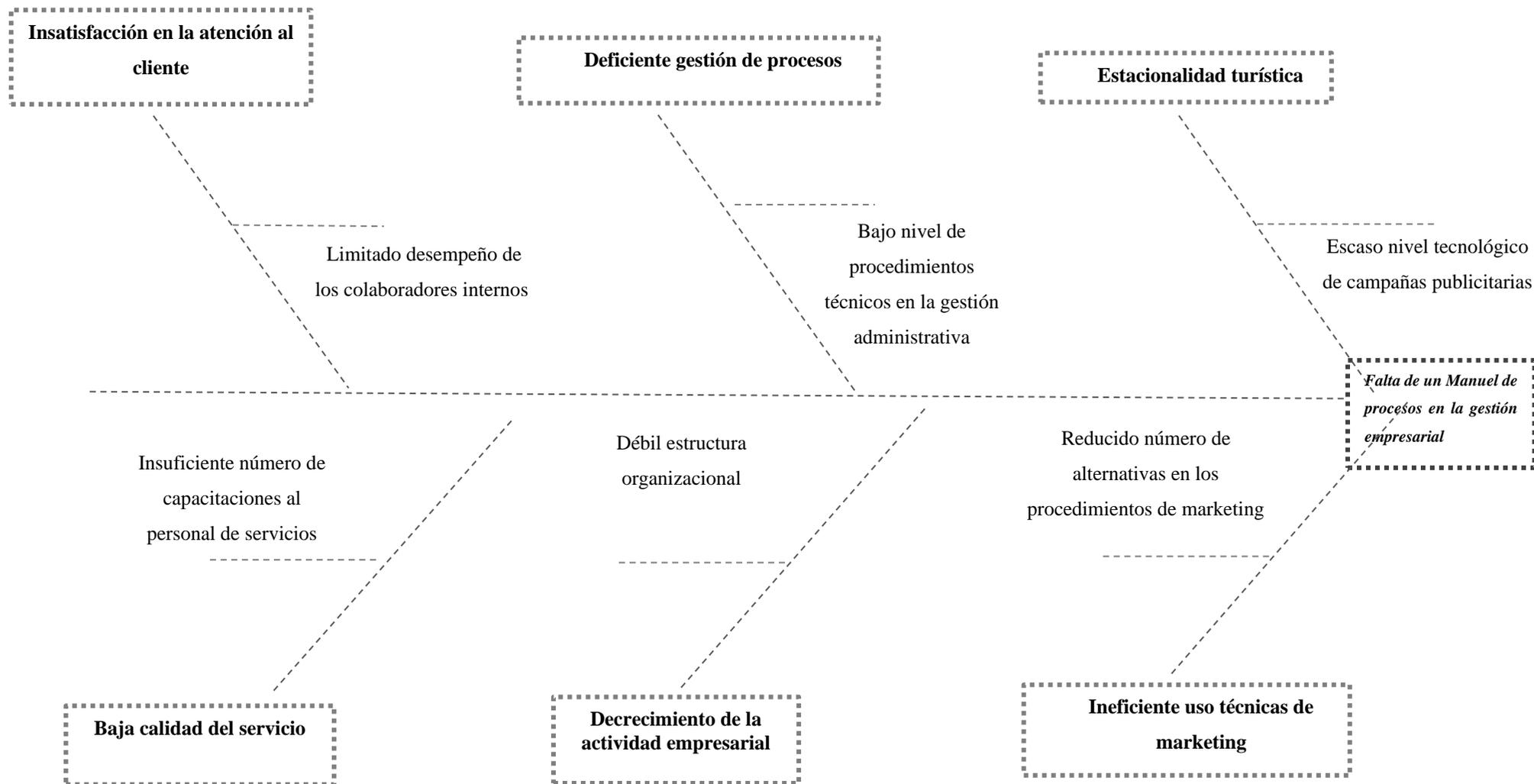


Figura 1. Diagrama de causa y efecto.

Nota: Esta figura representa los síntomas y causas del proyecto.

Fuente: Elaboración propia.

El objeto de investigación es el diseño de un manual técnico de procesos para la gestión empresarial y buenas prácticas. El campo de acción es el Centro Turístico Tierra Dorada del cantón Montecristi.

Objetivo general

Diseñar un manual técnico de procesos para la gestión empresarial y buenas prácticas en el establecimiento “Tierra Dorada” cantón Montecristi.

Objetivos específicos

1. Fundamentar bases teóricas acerca de los Manuales Técnicos de Procesos para la gestión empresarial.
2. Diagnosticar la situación actual de la gestión empresarial y las buenas prácticas en el establecimiento “Tierra Dorada” cantón Montecristi.
3. Proponer un Manual Técnicos de Procesos que contribuya al fortalecimiento del desempeño funcional de los colaboradores operativos del establecimiento “Tierra Dorada”.

Hipótesis

El manual técnico de procesos aporta buenas prácticas en el establecimiento “Tierra Dorada” cantón Montecristi.

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

En este apartado se abordan los contenidos acerca de las palabras clave de la investigación sobre la gestión empresarial, manual técnico de procesos y las buenas prácticas. Como tal se consultan a los principales referentes teóricos sobre estos tópicos, luego de ubicar estos conceptos se emite un criterio propio sobre el tema tratado.

1.1 Gestión empresarial

La gestión empresarial es una actividad ejecutada por parte de los empresarios e inversionistas, ya que son ellos los encargados de administrar los recursos económicos que poseen las empresas con la finalidad de generar productividad para su desarrollo, y a su vez este resultado se convierte en una rentabilidad, por tal razón se recalca que la rentabilidad de toda empresa va a depender de esta (Panchana, 2020). Acorde al enunciado anterior, se determina que los administradores deben estar capacitados para desempeñar sus roles y funciones en las empresas, aquello en definitiva permitirá generar mayores éxitos a las organizaciones.

La finalidad de los modelos de gestión empresarial y sus estrategias se enfocan a conseguir diversos fines, entre ellos: un mejor desarrollo organizacional, mejor productividad y mejor competitividad que se traduce en liderar el puesto en dicho proceso, pues es la forma más óptima de sobresalir y para ser preferido por los potenciales clientes, además de ampliar el alcance de la empresa a un mercado más amplio, y por supuesto, lograr un mayor margen de ganancia; lo cual, también implica crecimiento. (Cañar *et al.*,2021)

Según lo planteado, se infiere que las empresas en su afán de conseguir un crecimiento prolongado de sus actividades necesitan de un cuerpo estructural que se encargue del manejo eficiente de los departamentos de logística, administración de recursos, gestión del personal y demás. En definitiva, la confluencia de estos aspectos permite cumplir las metas y objetivos solicitados por la organización.

La globalización ha traído consigo diversos cambios, como fenómeno universal que afecta tanto la forma de hacer negocios y la conducta de los mercados en todos los sectores económicos, por igual incidió en la organización de las instituciones estatales y corporaciones, no obstante, uno de los recursos más relevantes, a parte de los financieros y materiales que necesita más atención son los recursos humanos, debido a que este es el que mueve a toda la organización. (Solís *et al.*, 2022)

En este escenario, es fundamental que las empresas dedicadas a la prestación de servicios actualicen de manera constante sus ofertas con la finalidad de satisfacer las exigencias del mercado. Asimismo, es importante que los encargados de manejar estas organizaciones evalúen el desempeño de los colaboradores internos y luego organizar charlas y dictar cursos que ayuden a fortalecer las debilidades de los empleados.

La gestión por procesos es una forma interrelacional entre las personas y los procesos en la que se adopta un nuevo enfoque de gestión que permitirá orientar esfuerzos en donde técnicas y métodos se unifican y buscan objetivos para la empresa y sus clientes (Ortiz, 2016). Los procesos de gestión empresarial son un pilar importante del éxito empresarial por ellos el contar con manuales de funciones, de procesos, políticas laborales, objetivos claramente definidos y fomentar un ambiente de trabajo agradable entre otros aspectos, facilita la correcta ejecución de las actividades, genera compromiso

en los empleados y satisfacción en los clientes, esto se ve reflejado a mediano y largo plazo en beneficios para la empresa. (Padilla *et al.*, 2018)

Cabe destacar que el crecimiento de las empresas depende en gran medida de la capacidad de gestión y manejo organizativo por parte de los administradores/gerentes, de igual forma, estos deben seleccionar al personal idóneo para desempeñar las tareas de manera eficiente en su puesto de trabajo. En síntesis, el cumplimiento de las buenas prácticas también permite brindar un servicio de calidad a los consumidores.

En este mismo orden de ideas, Delfín et al. (2016) indican que el desarrollo empresarial articula diferentes elementos como: crecimiento económico, cultura empresarial, liderazgo, gestión del conocimiento e innovación. Estos aspectos son necesarios para que el empresario puede llevar a una organización hacia el logro de sus objetivos y metas.

Con base a lo anterior se infiere que los profesionales que se desenvuelven en esta rama deben conocer sobre los distintos procedimientos inmersos en la gestión empresarial. Asimismo, es necesario que los empresarios asistan a seminarios o cursos que les permitan fortalecer sus capacidades actuales en pro de mejora su rendimiento en su puesto de trabajo, maximizando de esta manera los réditos a las compañías.

1.2 Manual técnico de procesos

El objetivo del manual de procedimientos consiste en expresar en forma analítica los procesos administrativos a través de los cuales se canaliza la actividad operativa del organismo. Este manual es una guía con la que se explica al personal cómo hacer las cosas y es muy valiosa para orientar al personal de nuevo ingreso. El seguimiento

aumenta la confianza en que el personal utilice sistemas y procedimientos administrativos prescritos al realizar su trabajo. (Rodríguez, 2012)

En la búsqueda de la excelencia del servicio, es primordial que las empresas diseñen un conjunto de normativas y políticas internas que permitan controlar los procesos internos en los establecimientos, a efectos de brindar un servicio de excelencia a los usuarios. En este sentido, los gerentes o administradores son los responsables de dar cumplimiento a estos reglamentos en la organización, buscando así maximizar los réditos.

De acuerdo con Macías (2018) un proceso es un factor muy importante para las organizaciones ya que permiten que las tareas sean ejecutadas de manera fácil y rápida logrando el desarrollo eficaz de las actividades y el cumplimiento de los objetivos. El control de las actividades internas es fundamental para el crecimiento prologando de las empresas.

Así, parece necesario que las empresas cuenten con un manual interno de procesos, en el cual se estipulen normativas y direccionamientos hacia los empleados, buscando de esta manera que las tareas realizadas por los colaboradores sean excelentes, aportando así al desarrollo de la institución.

El desarrollo de una cultura de gestión organizacional por procesos lleva a las organizaciones a consolidar indicadores de cada uno de sus procesos para gestionarlos a través de su medición y poder mejorar los costos, tiempos y movimientos por lo que muchas empresas privadas del Ecuador ya tienen un Cuadro de Mando Integral que dirige, organiza sus operaciones de generación de productos y servicios para el cliente

respectivamente, por lo que es importante conocer cuál es el propósito de su implementación en una organización. (Ortiz, 2016)

Con base a lo anterior, se determina que los responsables de las empresas u establecimientos deben evaluar los rendimientos de los colaboradores internos, con el afán de revelar falencias que no aporten al crecimiento de la organización. Como tal, se deben fortalecer las debilidades a través de capacitaciones continuas a los empleados.

1.3 Buenas prácticas

Las buenas prácticas se la consideran en la gestión empresarial desde las perspectivas de calidad, ambiente laboral y medio ambiente, las mismas que han ido evolucionando con el tiempo, prueba de ello es el surgimiento de normas internacionales para la gestión empresarial como son las normas ISO, OHSAS, entre otras. (Cabrera *et al.*, 2015)

Con fundamento en lo anterior, se denota que la correcta aplicación de estas normativas le permite a la empresa elevar los niveles de calidad en función de las necesidades solicitadas por los usuarios. Como tal, los empleados deben estar capacitados para atender los requerimientos de los clientes, de esta manera se logrará el crecimiento de la organización.

Las buenas prácticas se sustentan y desarrollan en las personas, por tal motivo siempre en instancia se debe buscar el bienestar de las personas que forman parte de la organización, ya que, si ellos se encuentran comprometidos y a gusto con la empresa, será más sencillo y eficaz la implementación de las buenas prácticas de gestión empresarial, y, por ende, los resultados serán más evidentes. (Torres *et al.*, 2019)

Es preciso señalar que es importante que la empresa vele por los intereses de los colaboradores internos, tratar de brindarle su apoyo cuando se presente algún inconveniente ya sea en su puesto de trabajo o en su hogar. Asimismo, se debe cumplir con todas las obligaciones, estar al día con los pagos, capacitarlos mediante cursos y seminarios que ayuden a fortalecer sus conocimientos y habilidades.

En cuanto a las buenas prácticas, estas se consideran como una referencia de algún sitio o situación que se guía proporcionalmente por objetivos, principios, fundamentos, pautas recomendadas y procedimientos adecuados que se orientan a perspectivas normativas o a un parámetro definido para evaluar alguna situación o estado negativo. El resultado siempre es de carácter positivo, que se potencia gracias a la eficacia de las acciones consecutivas en un contexto preciso. (Villavicencio, 2018)

En esa perspectiva, también es fundamental que se realicen evaluaciones periódicas al personal para detectar falencias e inconformidades que no aporten al cumplimiento de los objetivos de la organización. Asimismo, se debe consultar a los clientes sobre el servicio recibido, esto ayudará a reconocer errores en cuanto a la atención se refiere.

Según Real, (2018) considera necesario implementar buenas prácticas de sostenibilidad en las diferentes empresas turísticas, para no deteriorar el ambiente y tener un manejo adecuado de los desechos y residuos que genera la actividad que se está desarrollando.

Con base a lo expuesto, los autores indican que el éxito de las empresas depende en gran medida del servicio otorgado a los clientes, en este sentido, estas organizaciones deben aplicar las buenas prácticas, para satisfacer las necesidades de los usuarios que

adquieren un producto o servicio. En la siguiente tabla (1) se ubica un listado de buenas prácticas.

Tabla 1. Listado de buenas prácticas en turismo.

Nº	Ámbito	Listado
1	Medio ambiente	1. Consumo de los recursos energéticos, promoviendo paralelamente la utilización de energías renovables. 2. Consumo del recurso agua. 3. La producción de residuos, buscando su manejo responsable. 4. El efecto ambiental de las emisiones atmosféricas, de los ruidos, de los vertidos de aguas, etc. 1. Clientes satisfechos que recomiendan o reutilizan el servicio gracias al control y mejora de la calidad de los servicios que presta.
2	Económico o empresarial	2. Menores costos de operación gracias a la racionalización del consumo de materias primas y el ahorro de recursos y energía. 3. Mayor eficiencia en la prestación de sus servicios mediante la planificación e implementación de procesos administrativos, así como el cumplimiento de normativa vigente. 4. Formación y desarrollo de destrezas y habilidades del personal.

3	Social-cultural	<p>5. Apertura de nuevos mercados interesados en la sostenibilidad de los destinos que visitan.</p> <p>1. Información a los clientes sobre la política ambiental del emprendimiento y la comunidad contribuyendo a su cumplimiento.</p> <p>2. Información a los clientes sobre la identidad y valores culturales de la población, promoviendo su difusión, aceptación y apoyo.</p> <p>3. La implementación de un ambiente empresarial (interno y hacia el externo) saludable, agradable y seguro para los empleados, clientes y entorno.</p> <p>4. Generación de oportunidades de empleo directo e indirecto para las personas locales.</p> <p>5. La integración de los actores del sector turismo que se plantean objetivos comunes que favorecen tanto al emprendimiento como a la sociedad</p>
---	-----------------	---

Nota: Esta tabla hace referencia al listado de buenas prácticas en turismo.

Fuente: Elaboración propia a partir de CODESPA, (2010).

1.4 Centro recreacional

Los Centros Recreativos contribuyen a la formación de la ciudadanía y su identidad, tienen gran relevancia dentro del ámbito urbano y es un lugar de encuentro, cohesión social e intercambios. La recreación se ha manifestado de muchas maneras a través de

la historia, desde los rituales de los antiguos, hasta eventos de tipo social, cultural, educativos y deportivos de los últimos tiempos, ya que el hombre siente la necesidad de recrearse realizando actividades como juegos y distracciones en general, buscando el goce y el descanso. (Sandoval *et al.*, 2018)

En referencia a lo anterior se estipula que los establecimientos dedicados a esta actividad sin lugar a duda necesitan de profesionales capacitados en todas sus áreas para brindar un servicio de excelencia a sus clientes. Por ende, también es imprescindible contar con un manual de buenas prácticas, el cual otorgue las pautas o pasos a seguir para brindar una atención de primer nivel. Igualmente, se deben realizar evaluaciones periódicas que ayuden a identificar falencias sobre el servicio otorgado a los consumidores, de esta manera se eleva la calidad, augurando mayores beneficios a la organización.

Desde luego las actividades recreativas se considera como un conjunto de prácticas que brindan placer y entretenimiento en lo ratos libres con el propósito de divertir, alegrar o entretenerse, su realización es una exploración hacia una distracción en medio del trabajo y de las obligaciones diarias. En la actualidad estas posibilidades de diversión son amplias, permitiendo así a cada persona desarrollar intereses por diferentes formas de recreación y esparcimiento. (Razo, 2017)

En la tabla (2) se ubican las características de los centros recreacionales.

Tabla 2. Características de los centros recreacionales.

#	Características
1	Características hogareñas

2	Extras con valor añadido
3	Actividades de todo incluido
4	Planes de comida con todo incluido
5	Piscinas y parques acuáticos
6	Diversión para toda la familia
7	Máxima limpieza
8	Personal amable y servicial

Nota: Información respecto a las características de los centros recreacionales.

Fuente: Elaboración propia a partir de González (2018).

CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

En este capítulo se exponen los aspectos metodológicos, se describe el enfoque y tipo de investigación, asimismo se hacen énfasis en los métodos, técnicas y herramientas para la recopilación de datos y la interpretación de los resultados.

2.1 Enfoque de investigación

Según Hernández et al. (2014) el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de información para probar hipótesis, establecer pautas de comportamiento y probar teorías. Este proyecto tiene un enfoque cualitativo ya que precisa en el análisis de las variables sobre la gestión empresarial y las buenas prácticas en el establecimiento de acuerdo a la percepción de los entrevistados.

2.2 Tipo de investigación

La investigación descriptiva es un método eficaz para la recolección de datos durante el proceso de investigación. Puede utilizarse de múltiples formas, siempre es necesario establecer un objetivo. El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas (Guevara *et al.*, 2020), debido a ello, fue adoptada en este trabajo.

La actual investigación es de carácter descriptiva ya que se orienta a estudiar las características y componentes del centro de servicios en estudio. Además, es documental debido a que se dirige a consultar contenidos en fuentes digitales como tesis, artículos científicos, informes, entre otros. También es de campo ya que se efectúa la visita hacia

este centro de entretenimiento a recabar la opinión de los clientes y personas vinculadas con esta actividad.

2.3 Método de investigación

El método inductivo-deductivo está conformado por dos procedimientos inversos: inducción y deducción. La inducción es una forma de razonamiento en la que se pasa del conocimiento de casos particulares a un conocimiento más general, que refleja lo que hay de común en los fenómenos individuales (Rodríguez *et al.*, 2017). En esta investigación se lo utiliza para llevar a cabo un análisis desde lo general hacia lo particular, dicho proceso es aplicado por ejemplo para determinar el planteamiento y formular el problema.

2.4 Técnica de investigación

La entrevista es una de las técnicas cuyo propósito es recabar datos, pero debido a su flexibilidad permite obtener información más profunda, detallada, que incluso el investigador y el entrevistado no tenían identificada, ya que se adapta al contexto y a sus características (Díaz *et al.*, 2013). A efectos de recabar información en el campo de acción fue necesario aplicar una entrevista estructurada a la representante legal del establecimiento “Tierra Dorada”, con el objetivo de conocer sus perspectivas sobre la gestión empresarial y las buenas prácticas.

2.5 Instrumentos

La adquisición de los datos se realizó a través de una batería de preguntas contentivas en un documento, así, recoge los datos en el marco de un trabajo investigativo (Gómez

et al., 2016). Esta entrevista se administró, como ya se dijo, al representante del establecimiento citado en atención a las orientaciones que ofrece López et al. (2015).

En la siguiente tabla (3) se agrega el formato con la batería de preguntas para la entrevista:

Tabla 3. Batería de preguntas para la entrevista.

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Cuestionario de entrevista al representante legal del establecimiento “Tierra Dorada”

El objetivo del manual de procedimientos consiste en expresar en forma analítica los procesos administrativos a través de los cuales se canaliza la actividad operativa del organismo. Esta es aplicada al representante legal de este establecimiento para reconocer el proceso de gestión empresarial y las buenas prácticas. Gracias de antemano por su colaboración.

1. ¿El centro turístico cuenta con un Manual Técnico de Procesos de Gestión Empresarial?

- Sí
- No

2. ¿El centro turístico tiene un organigrama funcional?

- Sí
- No

3. ¿En el momento en el que ingresa un nuevo colaborador en el centro turístico recibe lineamientos técnicos administrativos acerca de sus funciones?

- Sí
- No

4. ¿Cuáles son sus funciones dentro del centro turístico?

.....
.....
.....

5. ¿Cómo evalúa su desempeño funcional en su puesto de trabajo?

- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo
- Muy malo

6. ¿Cuenta usted con el equipo y herramientas necesarias para la realización de su trabajo?

- Sí
- No

7. ¿Cómo evalúa la estructura organizacional del establecimiento turístico?

- Eficiente

-
- Muy eficiente
 - Neutro
 - Deficiente
 - Muy deficiente

8. ¿En el establecimiento Tierra Dorada se aplican las buenas prácticas de desempeño operativo?

- Sí
- No

9. ¿Usted considera que es necesario que se diseñe un Manual de Procesos Técnicos en este establecimiento?

- Sí
- No

10. ¿En el caso de que exista un Manual Técnico de Procesos de Gestión Empresarial, considera usted de que se hace necesario rediseñarlo?

- Sí
- No

11. Emita sugerencias que aporten a fortalecer sus actividades dentro de la organización

.....
.....
.....

Nota: Interrogantes de la entrevista.

Fuente: Elaboración propia.

2.6 Investigación de campo

La investigación hecha fue de campo, se basó en la recopilación de información en el lugar de los hechos, o sea, el centro recreacional Tierra Dorada. Esta, a juicio de Hernández et al. (2014) resulta interesante porque los datos se obtienen de primera mano.

2.7 Recopilación de información

En las investigaciones científicas, cualitativas o cuantitativas, el proceso de recolección de datos sea de toma directa o a través de entornos virtuales, se realiza mediante la aplicación de diversas técnicas e instrumentos previamente definidos en la fase de diseño del proyecto de investigación, es decir que este proceso es pensado por el investigador antes de la ejecución del mismo. (Cisneros *et al.*, 2022)

Después de diseñar el formulario de entrevista, se procedió a establecer contacto con la representante legal del establecimiento “Tierra Dorada” y se fijó una reunión para aplicar el instrumento y dar respuestas a las interrogantes planteadas. El conversatorio como tal se dio cita el día martes 13 de octubre del año 2022, en los predios de esta organización y duró aproximadamente una hora. A modo de complemento también se entrevistó a un colaborador interno, el mismo día.

2.8. Análisis FODA

Para reconocer la situación actual del establecimiento “Tierra Dorada” se hizo un análisis FODA que permitió identificar oportunidades, fortalezas, amenazas y debilidades. Los resultados del mismo se describen en el siguiente capítulo.

CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este apartado se presentan los datos obtenidos a través de la aplicación de la entrevista en el establecimiento “Tierra Dorada”. Los resultados de una investigación científica se pueden presentar mediante ponencias y presentación de pósteres en congresos, a través de conferencias, así como en un informe final de un proyecto como el que acá se expone. (Manterola *et al.*, 2007)

3.1 Resultados de la entrevista aplicada

La entrevista que se realizó en el establecimiento “Tierra Dorada”, determinó que no cuenta con un Manual Técnico de Procesos de Gestión Empresarial, asimismo resalta que tampoco poseen un organigrama funcional que permita determinar las funciones de cada uno de los colaboradores, ya que al momento de contratar a una persona se procede a brindar los respectivos lineamientos técnicos administrativos acerca de las funciones en general del centro turístico.

Respecto a sus funciones, ella se encarga de administrar el centro turístico y durante los fines de semana recibe el apoyo de sus hijos. Según su perspectiva, el desempeño funcional en su puesto de trabajo es bueno, ya que ha sobresabido llevar sus actividades y responsabilidades de manera proactiva específicamente en época de la pandemia COVID-19. Asimismo, estipula que el establecimiento si otorga los equipos y herramientas para realizar las actividades diarias.

En torno a la estructura organizacional del establecimiento turístico, la investigada considera que aún falta mucho por trabajar para lograr mayores beneficios al centro turístico, por lo tanto, este enunciado recibe una valoración de “neutro”. Al no existir

un manual de procesos es notorio que tampoco se aplican correctamente las buenas prácticas de desempeño operativo, esto quizás repercute en la insatisfacción al momento de atender al cliente.

La entrevistada opina que es necesario diseñar un Manual de Procesos Técnicos en el establecimiento “Tierra Dorada” a través del cual se definen políticas, aspectos legales y sobre todo definir el rol de los colaboradores internos. Esta herramienta sin lugar a duda contribuye no solo a definir los procesos empresariales, sino también aporta a controlarlas actividades para que se lleven a cabo de manera correcta, maximizando los beneficios a la organización a partir de la satisfacción de los servicios brindados.

Entre las sugerencias propuestas para aportar al fortalecimiento de las actividades dentro de la organización están: Brindar charlas a los colaboradores internos reforzando así las habilidades y competencias de estos, crear un manual de procesos internacionales para que cada colaborador conozca de su rol específico.

Asimismo, se aplicó un cuestionario de entrevista a un colaborador interno del establecimiento “Tierra Dorada”:

El consultado indica que el establecimiento no dispone de un Manual Técnico de Procesos de Gestión Empresarial, lo cual implica ciertas dificultades al momento de realizar las actividades, ya que no se cuenta con los debidos lineamientos previamente establecidos para que los empleados desempeñan sus funciones de acuerdo a este documento. Del mismo modo, señala que la organización carece de un organigrama funcional lo cual dificulta desempeñar las tareas por parte de los colaboradores internos de la empresa.

También recalca que el nuevo personal solo recibe ciertos lineamientos de manera empírica, por ende, carece de información técnica administrativa con base a sus funciones en el centro turístico. El consultado autoevalúa su desempeño funcional en la empresa como bueno, esto puede mejorar con capacitaciones que ayuden a potenciar su rendimiento. También señala que solo cuenta con ciertas herramientas necesarias para desempeñar sus tareas.

Acercas de la estructura organizacional de este establecimiento turístico, este la pondera como regular. Desde su óptica no se logran aplicar las buenas prácticas de desempeño operativo en este lugar, lo cual dificulta realizar las tareas con eficiencia y brindar un servicio de calidad al cliente. Por ende, considera oportuno el diseño de un Manual de Procesos Técnicos en este establecimiento.

Al concluir, el entrevistado por su parte considera que necesita capacitar y también elaborar un manual interno de procedimientos lo cual proporcione la información necesaria al momento de que ingrese nuevo personal. Aquello mejorará el desenvolvimiento de los colaboradores internos generando mayores beneficios al establecimiento.

3.2. Análisis DAFO

En este apartado se hace uso de la Matriz FODA para reconocer la situación actual del establecimiento “Tierra Dorada”. En la posterior tabla 4 se detallan con mayor precisión los aspectos concernientes a las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

Tabla 4. Matriz FODA.

MATRIZ FODA						
	Fortalezas		Debilidades			
Aspectos Internos	1. Conocimiento del mercado	2. Ubicación estratégica	3. Innovación de estructura	1. Inexistente manual técnico de procesos	2. Poca promoción y publicidad.	3. Escasa capacitación al personal.
	Oportunidades		Amenazas			
Aspectos Internos	1. Crecimiento poblacional	2. Ventajas del mercado	1. Crisis económica y social	2. Crecimiento de la oferta	3. Pandemias	

Nota: Matriz DAFO

Fuente: Elaboración propia

PROPUESTA

Manual Técnicos de Procesos que contribuya al fortalecimiento del desempeño funcional de los colaboradores operativos del establecimiento “Tierra Dorada”.

Introducción

El siguiente Manual Técnicos de Procesos tiene como finalidad otorgar directrices sobre los cuadros de mando en una determinada empresa, permitiendo así que los empleados tengan pleno conocimiento sobre las funciones que van a desempeñar en la organización y por supuesto facilitando sus tareas.

A través del desarrollo de esta investigación y de la aplicación de cuestionarios como la entrevista, es posible comprobar la situación actual del establecimiento “Tierra Dorada”, el cual no posee un Manual de Procesos, aquello genera muchos inconvenientes en la búsqueda de cumplir sus metas.

En vista de aquello, se elabora el siguiente Manual Técnico de Procesos el mismo que permita mejorar el desempeño de los colaboradores internos de este establecimiento, a través de la facilitación de las tareas.

Objetivo general del manual

Facilitar la información detallada, ordenada y sistematizada acerca de las instrucciones funciones y responsabilidades de las operaciones internas del establecimiento “Tierra Dorada”.

3. Características del establecimiento

3.1 Datos del centro turístico

El establecimiento “Tierra Dorada” se encuentra ubicado en el cantón Montecristi, provincia de Manabí. En la figura 2 se observa la ubicación referencial del centro turístico.

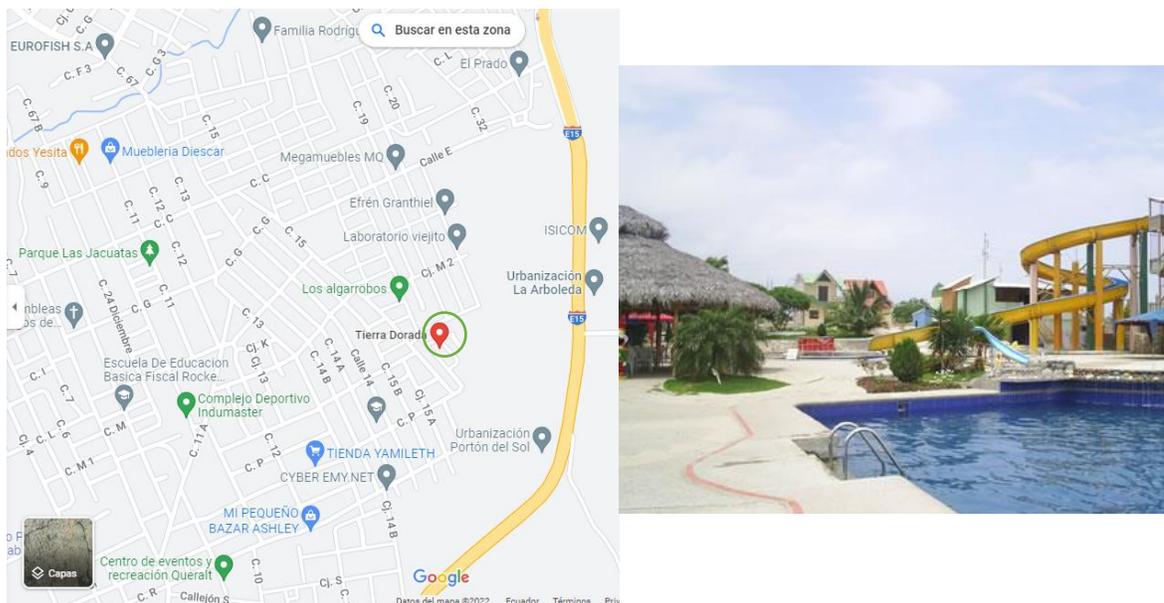


Figura 2. Establecimiento turístico Tierra Dorada.

Fuente: Google (2022).

3.2. Organización del centro turístico

Las funciones en el establecimiento “Tierra Dorada” están parcialmente definidas, esto pese a que no existe un Manual Técnico de Procesos que indique con mayor precisión el rol de cada colaborador interno.

Las funciones del chef consisten en la organización de la cocina, la selección de los alimentos e ingredientes para la preparación de los platos ofrecidos en el

establecimiento. En ocasiones también solicita de un ayudante de cocina para una mayor agilización en el proceso de elaboración de la comida.

En referencia a las tareas del jefe de limpieza, este debe mantener pulcro el espacio físico, para que los clientes se lleven una grata impresión del establecimiento. La imagen del establecimiento es un factor atrayente para los usuarios.

Por su parte, el jefe de seguridad debe estar vigilante y atento ante cualquier anomalía que se presente en el establecimiento durante el desarrollo de las actividades cotidianas. Aquello permite brindar seguridad a los clientes, haciendo que puedan disfrutar de un momento de relajación sin temor alguno.

Mientras que el personal de atención al cliente debe estar preparado para brindar un servicio de excelencia a los clientes, asimismo el establecimiento debe brindar capacitaciones sobre varios temas en pro de fortalecer las falencias existentes en los colaboradores internos. En la figura 3 se puede ver el organigrama de funciones.



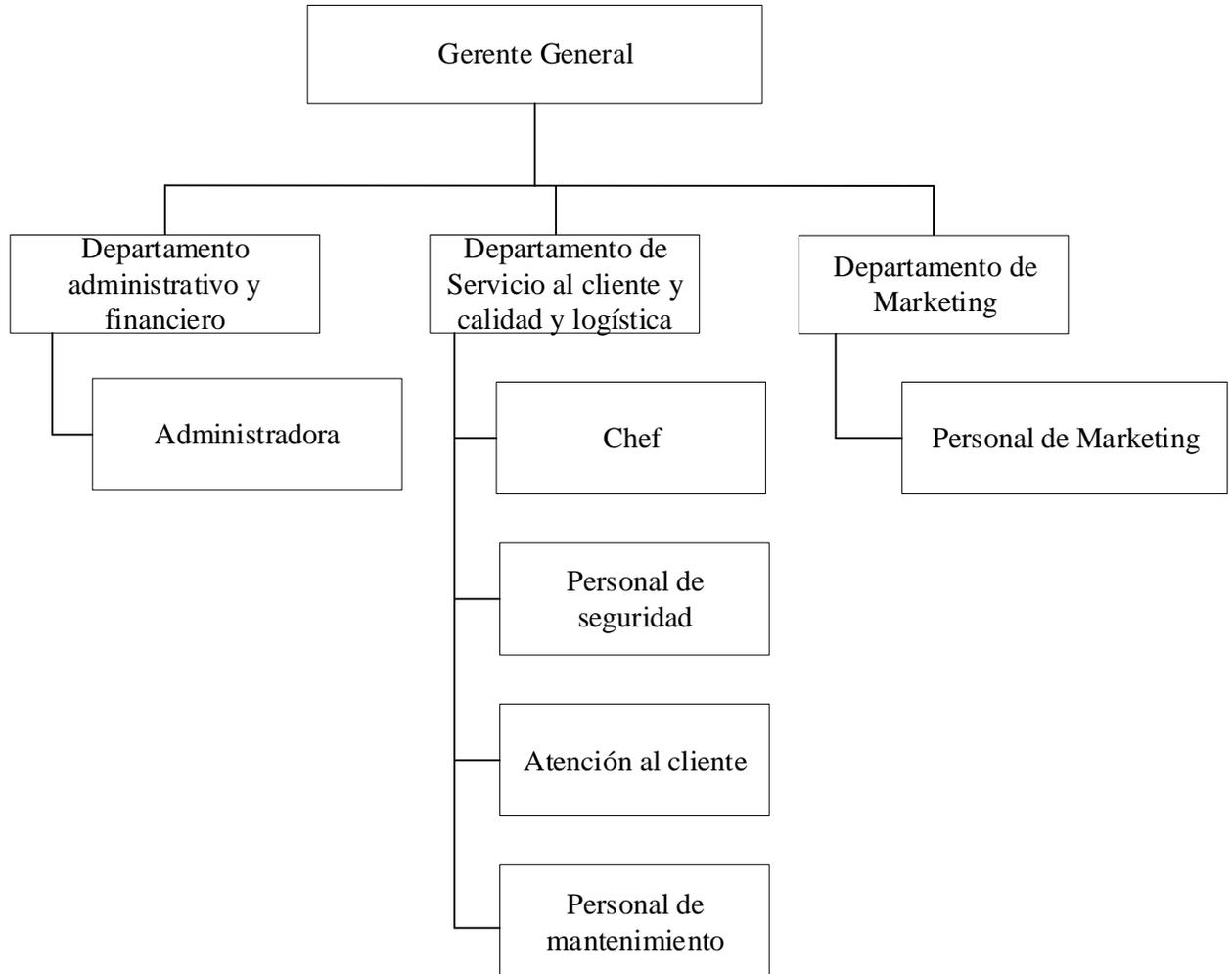


Figura 3. Organigrama de funciones.

Fuente: Elaboración propia.

3.2.3 Mapa de procesos.

Esta fase consiste en determinar los procesos que involucra realizar las actividades en el establecimiento “Tierra Dorada”. Como tal se evidencia la gestión de atención al cliente, logística, calidad y seguridad.

Los procesos detallados en la figura 4 también debe ser evaluados de manera periódica con el objetivo de detectar posibles falencias que no aporten aspectos positivos al desarrollo del establecimiento. Asimismo, se insta a capacitar a los colaboradores internos del centro turístico para que fortalezcan sus capacidades.

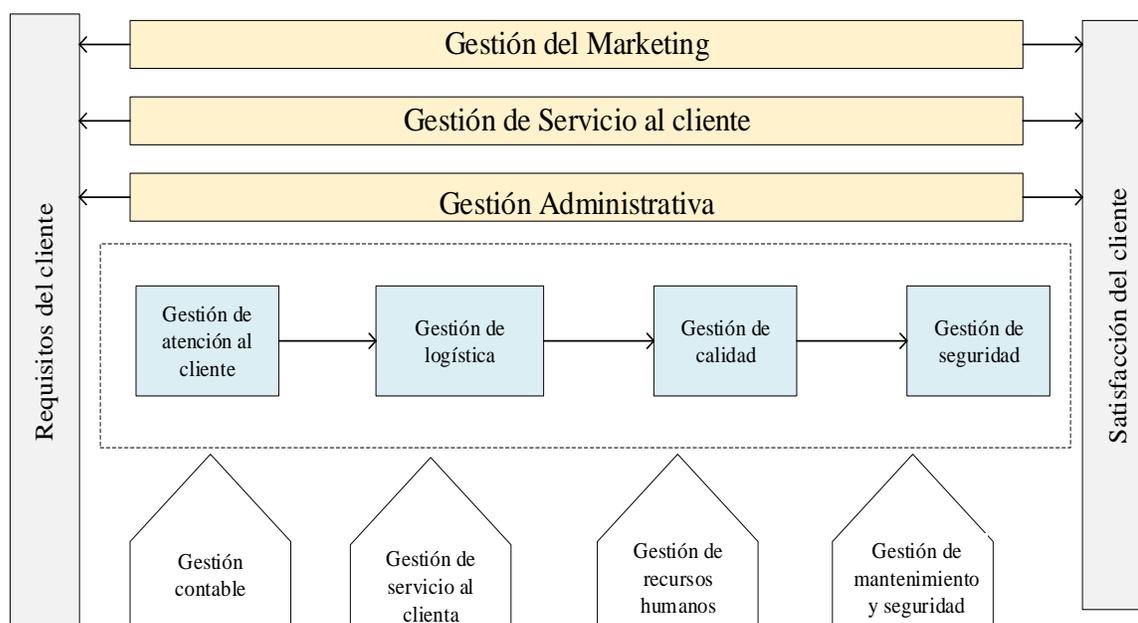


Figura 4. Mapa de procesos.

Fuente: Elaboración propia.

3.3 Propuesta de actividades

Con la finalidad de potenciar las habilidades y destrezas de los colaboradores internos del establecimiento “Tierra Dorada” se procede a diseñar, como parte del manual, un plan de capacitación que permita mejorar la atención de los empleados hacia los clientes y así generar mayores réditos a este lugar.

En la tabla 5 se detalla con mayor precisión cada una de las actividades propuestas, así como el tiempo que conlleva su ejecución y también los recursos a emplear para el desarrollo de cada capacitación.

Tabla 5. Plan de capacitación.

Temas	Metas	Tiempo a realizar	Recursos
1. Normas de calidad	Personal con conocimiento en las nuevas tendencias de calidad	Trimestralmente	Económicos: Pago al capacitador y alquiler del espacio.
2. Manejo de segundo idioma (inglés)	Personal con dominio en idiomas extranjeros	Trimestralmente	Humanos: Staff y capacitador
3. Servicio al cliente	Fortalecer la atención a los usuarios	Trimestralmente	Tecnológicos: Micrófono,
4. Normas de bioseguridad	Prevención ante escenarios como lo sucedido en la pandemia COVID-19	Trimestralmente	computadora y proyector,

Fuente: Elaboración propia.

A las actividades propuestas también se les debe añadir la respectiva evaluación interna durante momentos específicos para medir el desempeño de los colaboradores. También resulta importante aplicar encuestas de satisfacción a los clientes para que expongan sus puntos de vista acerca del servicio que reciben durante su presencia en el establecimiento.

CONCLUSIONES

A través de la revisión de literatura se determina que los manuales técnicos de procesos permiten expresar de manera analítica los procedimientos administrativos mediante los cuales se canaliza la actividad operativa del organismo. Este manual es una guía con la que se explica al personal cómo hacer las cosas y es muy valiosa para orientar al personal de nuevo ingreso.

Mediante la entrevista aplicada a la administradora y a un empleado, se comprueba que el establecimiento “Tierra Dorada” no posee un manual técnico de procesos para sus actividades diarias. Tampoco cuenta con un organigrama funcional que permita determinar las funciones de cada uno de los colaboradores, ya que al momento de contratar a una persona se procede a brindar los respectivos lineamientos técnicos administrativos acerca de las funciones en general del centro turístico.

En torno a la estructura organizacional del establecimiento turístico, se revela que aún falta mucho por trabajar para lograr mayores beneficios al centro turístico. Al no existir un manual de procesos es notorio que tampoco se aplican correctamente las buenas prácticas de desempeño operativo, esto quizás repercute en la insatisfacción al momento de atender al cliente.

Al concluir este estudio se elabora un Manual Técnicos de Procesos, el cual tiene como objetivo primordial contribuir al fortalecimiento del desempeño funcional de los colaboradores operativos del establecimiento “Tierra Dorada”. Asimismo, se sugiere brindar charlas a los colaboradores internos reforzando así las habilidades y competencias de estos.

RECOMENDACIONES

Del mismo modo, se orienta a la administradora del establecimiento “Tierra Dorada” al posterior análisis del Manual de Procesos diseñado en esta investigación para que, en caso de ser útil, pueda ser aplicado, buscando fortalecer la atención al cliente y por ende maximizar los beneficios en este centro de recreación.

Los resultados finales de este proyecto pueden ser tomados en consideración para futuros estudios sobre el diseño de Manuales de Procesos. También se invita a la unidad académica a continuar con este tipo de estudios ya que permite fortificar la capacidad de investigación de los estudiantes.

También es fundamental que en este establecimiento se realicen evaluaciones internas, permitiendo así medir el rendimiento de los empleados a partir de la aplicación del Manual Técnico de Procesos. Asimismo, se debe llevar a cabo una retroalimentación dirigida hacia los colaboradores internos sobre los procesos que implica esta actividad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Astudillo, A. (2018). Creación del departamento de talento humano para el complejo turístico Tierra Dorada en la ciudad de Montecristi. Manta, Manabí, Ecuador: Universidad Tecnológica Equinoccial.
<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwimvqLL4d78AhW2QTABHQxRB00QFnoECAkQAQ&url=http%3A%2F%2Frepositorio.ute.edu.ec%2Fhandle%2F123456789%2F18542&usg=AOvVaw0bkKew5IEI-I85R3I461GC>
- Bedoya, Ó., López, M., & Echeverry, C. (2017). Las buenas prácticas y las TI en la gestión del conocimiento de las Pymes Colombia. *Revista Espacios*, 38(2), 1-11.
<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwir8e3e4d78AhW4STABHRgbAWMQFnoECAgQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.revistaespacios.com%2Fa17v38n03%2Fa17v38n03p07.pdf&usg=AOvVaw0UVfiKmaD-SXZeIWWw61-P>
- Cabrera, H., Medina, A., Abab, J., Nogueira, D., & Núñez, Q. (2015). The integration of business management systems, concepts, approaches and trends.
https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiBkonp4d78AhUiSDABHWygAXIQFnoECAsQAQ&url=https%3A%2F%2Fbiblat.unam.mx%2Fhevila%2FCienciasdelainformacion%2F2015%2Fvol46%2Fno3%2F1.pdf&usg=AOvVaw2E8LckY0ZF_9wSj0V069sz
- Cañar, J., & Hidalgo, A. (2021). Modelos de gestión empresarial centrados en la innovación como ventaja competitiva. Una mirada a las PYMES de Manta. *Polo de Conocimiento*, 2165-2189.
<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiwsan34d78AhVeQzABHTDMCbUQFnoECAsQAQ&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F7926827.pdf&usg=AOvVaw3Odcqk1AwJIHv7xsQXUqxN>
- Cisneros, A., Cedeño, J., García, A., & Gárces, J. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan a la Investigación Científica en tiempo de

Pandemia. *Dominio de las Ciencias* , 1165-1185.
<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjBgKSB4t78AhWySDABHZxMBj4QFnoECDsQAQ&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fservlet%2Farticulo%3Fcodigo%3D8383508&usg=AOvVaw17lyLUOfjpkgFpg2B8me8C>

CODESPA. (2010). *Manual de buenas prácticas de la actividad turística*. La Paz, Bolivia : Municipio de COPACABANA.
<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiozLye4t78AhXFRDABHeJTD8gQFnoECA0QAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.codespa.org%2Fapp%2Fuploads%2Fmanual-buenas-practic-as-turismo-rural-comunitario.pdf&usg=AOvVaw0qZLcWP5F3a6I>

Delfín, F., & Acosta, M. (2016). Importancia y análisis del desarrollo empresarial. *Pensamiento y gestión* , 184-202.
https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwj_ibmo4t78AhXRfDABHV_JD70QFnoECAoQAQ&url=http%3A%2F%2Fwww.scielo.org.co%2Fpdf%2Fpege%2Fn40%2Fn40a08.pdf&usg=AOvVaw3fmPoDrY_sy9Y7RT_fXTkn

Díaz, L., García, U., Martínez, M., & Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Revista de Investigación en Educación Médica* , 162-167.
https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwihy6DL4t78AhXYTTABHVM3CckQFnoECAoQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.redalyc.org%2Fpdf%2F3497%2F349733228009.pdf&usg=AOvVaw2Zb2wDDUK7wNi6_SvUsrxo

Flores, V., Gálvez, B., & Vásquez, R. (2015). Aplicación de buenas prácticas de negocio (pequeña y mediana empresa de los municipios de San Salvador, Santa Tecla y Soyapango en El Salvador. San Salvador , El Salvador : Universidad Tecnológica de El Salvador. <https://isbn.cloud/9789996148446/aplicacion-de-buenas-practic-as-de-negocios-pequena-y-mediana-empresa-de-los-municipios-de-san-sa>

- Gómez, J., Villasís, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755023011>
- González, C. (2018). Análisis de la oferta y demanda para la reapertura del Centro Recreacional Tarira del cantón Ventanas . Guayaquil, Guayas , Ecuador: Universidad de Guayaquil. https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjZnuPW5N78AhUHVTABHZcDD0MQFnoECBAQAQ&url=http%3A%2F%2F repositorio.ug.edu.ec%2Fhandle%2F Fredug%2F35135&usg=AOvVaw2_19Sz9XjFf8msVpwmcF5W
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Revista Científica Mundo de Investigación y el Conocimiento* , 163-173. doi:[https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México : Mc. Graw Hill Education. <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiAiZXs5N78AhV6RTABHaZiAAIQFnoECB0QAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.uca.ac.cr%2Fwp-content%2Fuploads%2F2017%2F10%2FInvestigacion.pdf&usg=AOvVaw0S6BhGROt3pwwqwyBTJ1Q>
- LLanos, C. (2017). *Manual de procesos y procedimientos*. AYCARDI INGENIEROS CIVILES S.A. <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiHmdz-5d78AhVafTABHfX8An0QFnoECAoQAQ&url=https%3A%2F%2F repository.u distrital.edu.co%2Fbitstream%2F11349%2F5845%2F1%2FLLanosCastroEulaliaNathalye2017pdf&usg=AOvVaw2H8d>

- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona, España: Universitat Autònoma de Barcelona. https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwi-IJb65N78AhXMRDABHTM5CTYQFnoECAwQAQ&url=https%3A%2F%2Fdd.uab.cat%2Fpub%2Fcaplli%2F2016%2F163564%2Fmetinvsocua_a2016_cap1-2.pdf&usg=AOvVaw0OeCgIfhEZe37Kw0nmY52y
- Macías, G. (2018). Manual de procesos para el Centro Radiológico Dental CRD S.A. *Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Ingeniera Comercial*. Guayaquil, Guayas, Ecuador: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil
- Manterola, C., Pineda, V., & Vial, M. (2007). ¿Cómo presentar los resultados de una investigación científica? *Revista Chilena de Cirugía*, 156-160. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-40262007000200014>
- Ortiz, E. (2016). Diseño de un modelo de gestión por procesos aplicado a la empresa Nutricereales del ciudad de Riobamba. Riobamba, Ecuador: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwj9yLeo5d78AhXtRTABHXOiCicQFnoECBIQAQ&url=http%3A%2F%2Fspace.esPOCH.edu.ec%2Fhandle%2F123456789%2F5702&usg=AOvVaw2BIDK2ZTDIItiuEvU30jMf>
- Padilla, M., Quispe, A., Nogueira, D., Hernández, A., & Moreno, K. (2018). El emprendimiento como gestión empresarial para un desarrollo sostenible. *Ingeniería Industrial*, 196-203. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6673496>
- Panchana, S. (2020). Gestión Empresarial para el logro de la rentabilidad. Santa Elena, Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena. https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwicvt3O5d78AhW8RzABHVxXAVAQFnoECA4QAw&url=https%3A%2F%2Frepositorio.upse.edu.ec%2Fbitstream%2F46000%2F5518%2F1%2FUPSE-TCA-2020-0055.pdf&usg=AOvVaw2_UySH8WzYB5TS1itzYpOB

- Párraga, A. (2019). Proyecto de Pre-Factibilidad para la creación de un Centro de Recreación Turístico en la ciudadela El Recreo del cantón Durán. *Trabajo de titulación previo a la obtención del Título de: Ingenieras en Gestión Empresarial*. Guayaquil, Ecuador: Universidad San Gregorio de Portoviejo. <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjxKvj5d78AhUASjABHRB1CvUQFnoECAgQAQ&url=http%3A%2F%2Frepositorio.sangregorio.edu.ec%2Fhandle%2F123456789%2F1437%3Flocale%3Des&usg=AOvVaw2FoYSKng2KDPj1Z9hbRj3W>
- Razo, A. (2017). Las actividades recreativas y el tiempo libre de los adolescentes de 14 a 17 años del Caserío San Luis, cantón Tisaleo. *Proyecto de investigación previo a la Obtención del Título de Licenciado en Ciencias de la Educación, Mención: Cultura Física*. Ambato, Tungurahua, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjxh_bp4t78AhUUfjABHfBICjoQFnoECA0QAQ&url=https%3A%2F%2Frepositorio.uta.edu.ec%2Fhandle%2F123456789%2F25179&usg=AOvVaw2Yivy5aFPPZayR17zEUIRG
- Real, V. (2018). Buenas prácticas para el turismo sostenible en establecimientos turísticos del cantón Patate. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjKh6_74t78AhU2QTABHZWHCqAQFnoECAkQAQ&url=https%3A%2F%2Frepositorio.uta.edu.ec%2Fhandle%2F123456789%2F27438&usg=AOvVaw1c_0V0SSeP9nAv5XM7Qnw7
- Rodríguez, A., & Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista EAN*, 179-200. doi:<https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Rodriguez, J. (2012). *Cómo elaborar y usar los manuales administrativos*. México: Cengage Learning. <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjd2PKL4978AhVbUjABHXIFCGMQFnoECA4QAQ&>

url=https%3A%2F%2Fissuu.com%2Fcengagelatam%2Fdocs%2Fcomo_elaborar_manuales_administrativos_rodriguez_v&usg=AOvVaw1zCIEfd1RJpGDxtc

Sandoval, C., & Rodríguez, A. (2018). Propuesta de un centro recreacional para dotar a la población un espacio de esparcimiento y mejorar el desarrollo psicológico de las personas considerando la recuperación de la defensa ribereña del río Huallaga en la ciudad de Bellavista. Tarapoto, Perú: Universidad Nacional San Martín - Tarapoto. https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwj3l_Cr4978AhUjQTABHahfCWIQFnoECAwQAQ&url=https%3A%2F%2Frepositorio.unsm.edu.pe%2Fhandle%2F11458%2F3207&usg=AOvVaw2QMZXjhND_kqdniQTsv25M

Solis, M., Torres, M., Espinoza, C., & Panta, J. (2022). *Recursos humanos y la gestión empresarial en una empresa de Los Olivos*. Guayaquil-Ecuador: Editorial Grupo Compás.

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiQmKC34978AhX5RTABHXV6AvwQFnoECAgQAQ&url=http%3A%2F%2F142.93.18.15%3A8080%2Fjspui%2Fhandle%2F123456789%2F825&usg=AOvVaw3xQG4FBIJdf1W9k5JJLdHu>

Suárez, J. (2018). Gestión Empresarial: una paradigma del siglo XX. *FIPCAEC*, 3(3), 44-65.

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwi6veXK4978AhWQRDABHbsAB3QQFnoECAsQAQ&url=https%3A%2F%2Ffipcaec.com%2Findex.php%2Ffipcaec%2Farticle%2Fview%2F57&usg=AOvVaw0aJeQroXYVhwddTTcTsvv7>

Torres, O., Vallejos, A., & Burbano, J. (2019). Buenas prácticas de gestión administrativa en empresas de servicios en la ciudad de Ibarra. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 1-11. doi:<https://doi.org/10.46377/dilemas.v3i1i1.1043>

Villavicencio, E. (2018). Buenas Prácticas en publicaciones científicas. *ResearchGate*, 1-14.

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjco6e64t78AhVOnIQIHXflAzoQFnoEAgQAQ&url=https%3A%2F%2Frevistas.uancv.edu.pe%2Findex.php%2FEOC%2Farticle%2Fview%2F579&usg=AOvVaw2NB-QU3oFcMgF1628eV61C>

ANEXOS



Anexo 1. Entrevista a la administradora



Anexo 2. Entrevista al colaborador