

**UNIVERSIDAD DE CUENCA**



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD**

**CARRERA DE TITULACIÓN ESPECIAL (CTE)**

**TURISMO**

**DISEÑO PARA APROBACIÓN**

**del Trabajo de graduación previa a la obtención del título de  
"Licenciada en Administración Turística", consistente en un ensayo académico**

**"MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS FUNCIONES EN LA OFICINA I-TUR  
CENTRO DE LA CIUDAD DE CUENCA"**

**Autor:**

**Vanessa Alexandra Salazar Morocho**

**0105147409**

**Directora:**

**Mgt. Lourdes Monserrath Sánchez Rodas**

**0103106043**

**Cuenca, julio 2015**



## RESUMEN

El Centro de Información Turística i-Tur de la ciudad de Cuenca, entidad pública, diariamente recibe una gran afluencia de visitantes, nacionales y extranjeros; quienes solicitan información de diferente índole. El I-Tur, no cuenta con un manual de procedimientos para realizar las diferentes actividades, tales como: suministrar información turística, reserva de servicios turísticos, procesar información para estadísticas turísticas, apoyo a turistas, entre otros. Para conocer la situación actual del I-Tur, se aplicó la técnica del FODA cruzado, en donde se identificaron las principales actividades que requieren un procedimiento, luego se elaboraron los procesos, lo cual permitirá al personal y pasantes mejorar el tiempo de respuesta.

**Palabras Claves:** i-tur, C.H.C, Procesos, Centro de Información Turístico y Responsabilidades Funcionales.



## ABSTRACT

The Tourist Information Centre I-Tur of Cuenca city is a public entity that receives a large influx of foreign and domestic visitors every day; these visitors are the ones who request information of different kind. The I-tur, does not have a manual of procedures to perform different activities, such as; providing tourist information, booking of tourist services, processing information for tourism statistics, supporting tourists, and others. In order to know the current situation of the I-Tur, a crossed SWOT technique was used, where the main activities that a procedure requires are identified. Then the processes were developed, which will enable the staff and interns to improve the response time.

**KEYWORDS:** I-Turn, C.H.C, Process, Tourist Information Center and Functional Responsibilities.



## ÍNDICE

RESUMEN.....	1
ABSTRACT.....	2
DEDICATORIA.....	6
AGRADECIMIENTOS .....	7
INTRODUCCIÓN .....	8
SECCIÓN 1 .....	9
IDENTIFICAR LOS PRINCIPALES PROCESOS DE LA OFICINA DE I-TUR. .....	9
SECCIÓN 2.....	13
SITUACIÓN ACTUAL DEL CENTRO DE INFORMACIÓN. ....	13
SECCIÓN 3.....	15
MANUAL PROCEDIMIENTOS PARA EL PERSONAL DEL I-TUR DEL CENTRO HISTÓRICO.....	15
CONCLUSIONES .....	32
RECOMENDACIONES .....	32
BIBLIOGRAFÍA.....	34
GLOSARIO .....	35
ANEXO # 1.....	38
ANEXO # 2.....	39



Universidad de Cuenca  
Clausula de derechos de autor

---

*Vanessa Alexandra Salazar Morocho*, autora de la tesis "Manual de Procedimientos de las Funciones en la oficina I-Tur centro de la ciudad de Cuenca", reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Licenciada en Administración Turística. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autora

Cuenca, 27 de junio de 2015

*Vanessa Alexandra Salazar Morocho*

C.I: 0105147409



Universidad de Cuenca  
Clausula de propiedad intelectual

---

Vanessa Alexandra Salazar Morocho, autora de la tesis "Manual de Procedimientos de las Funciones en la oficina I.Tur Centro de la ciudad de Cuenca", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 27 de junio de 2015

Vanessa Alexandra Salazar Morocho

0105147409



## DEDICATORIA

La universidad ha sido un duro camino, lleno de dificultades que los he ido cruzando con perseverancia y dedicación, es por ello que al llegar a realizar el ensayo de fin de carrera es un mérito más para culminar esta etapa, este ensayo le dedico a Dios quién cada día me ilumina y me da fuerzas para seguir adelante cumpliendo mis metas y propósitos, el mismo no sería posible sin mi empeño y seriedad que lo he puesto, y por último sin dejar de mencionarla le dedico a mi madre, quien a pesar de todos los obstáculos siempre creyó en mí y deposito su confianza día tras día.



## AGRADECIMIENTOS

El presente ensayo no fuera posible sin la dedicación y perseverancia que le he puesto, agradezco a Dios que de una u otra manera se hace presente para seguir cumpliendo mis objetivos, de la misma manera agradecerle infinitamente a mi Madre Hilda quién ha dedicado su vida por guiar mis pasos y creer siempre en mí pese a todas las dificultades que se han presentado en mi vida, no existen palabras para agradecerle madre eres mi bendición más grande.

Agradezco a mi tutora Lcda. Lourdes Sánchez, quien impartió sus conocimientos para realizar este ensayo, su apoyo y paciencia fue primordial para cumplir este propósito.

Un agradecimiento especial a la Lcda. Fabiola Jadán, quién facilitó la información del i-Tur, ya que la misma fue vital para el completo desarrollo del ensayo.

A los amigos, compañeros, conocidos, quienes impulsan en esos momentos de angustia y estrés; gracias compañeros-amigos por ya una década de tolerancia a este humilde personaje, quien está llena de gratitud hacia ustedes por compartir: historias, ocurrencias, viajes inesperados, madrugadas, malos entendidos, llanto y millón carcajadas.





## INTRODUCCIÓN

Santa Ana de los Ríos de Cuenca, reconocida por la UNESCO como Ciudad Patrimonio Cultural de la Humanidad, recibe constantemente una gran afluencia de turistas, que acuden al Centro de Información Turística (I-Tur) del Centro Histórico de Cuenca (C.H.C), ubicado en la calle Mariscal Sucre entre Benigno Malo y Luís Cordero, frente al parque Calderón, en el centro histórico. El I-Tur brinda información turística personalizada, dando a conocer los principales atractivos turísticos de la ciudad y sus alrededores e información sobre: tarifas, precios, frecuencias de rutas terrestres, entre otros, además se puede acceder a folletería y mapas de las rutas ya establecidas. El I-Tur del C.H.C. al ser parte del Municipio de Cuenca, siendo manejado por la Fundación Turismo para Cuenca, ofrece a estudiantes de la Carrera de Turismo, la posibilidad de realizar prácticas pre-profesionales, por lo tanto existe rotación frecuente de los practicantes, por lo que el personal de planta debe realizar continuamente el proceso de inducción para los estudiantes, convirtiéndose en una pérdida de tiempo y recursos.

Por lo antes mencionado se ha visto en la necesidad de contar con un manual de procedimientos, para cumplir cabalidad las actividades que se llevan a cabo dentro de la empresa, brindando así un servicio inmediato y de calidad al turista durante su visita; por otra parte este manual de procedimientos optimizará el tiempo en la inducción a los pasantes.



## SECCIÓN 1

### IDENTIFICAR LOS PRINCIPALES PROCESOS DE LA OFICINA DE I-TUR.

La oficina I-Tur de la ciudad de Cuenca, está ubicado en la calle Mariscal Sucre entre Benigno Malo y Luís Cordero, frente al parque Calderón, en el centro histórico; los horarios de atención de Lunes a Viernes de 08:00 a.m. a 20:00 p.m.; los Sábados 09:00 a.m. a 18:00 p.m.; y los Domingos de 8:30 a.m. a 13:30 p.m.; quién depende de la Fundación Municipal Turismo para Cuenca, cabe mencionar que las personas que atienden en el I-Tur, como es la Lcda. Fabiola Jadán y el Lcdo. Jhon Juca.

Utilizando la técnica de observación de campo, se ha podido identificar algunas actividades que realiza la oficina de I-Tur, como son:

- Suministrar información turística, al turista nacional y extranjero que visita la ciudad y estudiantes de la ciudad en aspectos como:

<b>Visitantes al i-Tur</b>	<b>Brinda Información sobre:</b>
Estudiantes	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estadísticas Turísticas.</li><li>• Puntos de interés de la ciudad.</li></ul>
Extranjeros	<ul style="list-style-type: none"><li>• Centro Histórico de Cuenca.</li><li>• Eventos Culturales.</li><li>• Parque Nacional Cajas.</li><li>• Ingapirca.</li><li>• Gualaceo</li><li>• Chordeleg.</li></ul>
Nacionales	<ul style="list-style-type: none"><li>• Centro Histórico del área urbana.</li><li>• Eventos Culturales.</li><li>• Gualaceo.</li><li>• Chordeleg.</li><li>• Sigsig.</li><li>• Ingapirca.</li></ul>



- **Ayudar en la reserva de servicios de alojamiento y transporte.** En el caso de reservar un servicio de alojamiento, la persona a cargo del I-Tur consultar en la revista Transport sobre precios, características, y disponibilidad, si el turista está de acuerdo proceden a la reservación.
- **Recopilar y procesar información turística:** A los turistas que visitan la oficina I-Tur se solicita que llenen una matriz, que contiene información con respecto a procedencia, tiempo de estadía, servicios utilizados, entre otros; posteriormente proceden a realizar una tabulación de los datos recopilados y entregan los informes semanales y mensuales de la afluencia turística que tiene la oficina, al Departamento de Planificación que luego los procesa para el informe anual. (Ver anexo 1).
- **Actualizar la información y los servicios de la planta turística existente en el cantón Cuenca de acuerdo al catastro que maneja el Ministerio de Turismo.** El personal llama al establecimiento de alojamiento, confirmando la ubicación y correo electrónico; para posteriormente actualizar la base de datos.
- **Manejar el inventario del material promocional editado de la Fundación Municipal Turismo para Cuenca.** Los departamentos de Marketing y Diseño, elaboran y diseñan el material promocional coordinan con los jefes de los departamentos para analizar las necesidades de información de los turistas. En el caso de que se agote el material en el I-Tur, se procede a solicitar a la Fundación Turismo para Cuenca la folletería necesaria.
- **Capacitar a los jóvenes pasantes de las Carreras de Turismo y afines en el campo de atención al turista.** El personal de I-TUR realiza la inducción a los pasantes en base a la siguiente información:
  - Información sobre la organización administrativa de la Fundación de Turismo para Cuenca, así como las autoridades que la presiden.



- Descripción de actividades y procesos dentro de la oficina I-Tur.
  - Uso de las áreas que dispone la oficina: bodega, baño para el personal, sala de espera, escritorios.
  - Explicación de los atractivos turísticos, planta turística, servicios y actividades de entretenimiento en la ciudad de Cuenca.
  - Evaluación a los pasantes sobre la inducción recibida.
  - El pasante realiza observación de las actividades a realizar por el periodo de tres días, luego de los cuales puede brindar información por su cuenta.
- **Apoyar en trámites de denuncias como robos y pérdida de objetos de los turistas:**
    1. En el caso de robos a turistas, el personal del I-Tur colabora de la siguiente manera:
      - a) Elabora un oficio, en el cual se indica la fecha, nombre del turista afectado, número de pasaporte y se explican las circunstancias en las que ocurrió el robo.
      - b) Indica al perjudicado que debe sellar la denuncia, en la oficina de la Policía (frente al Aeropuerto Mariscal Lamar o en el edificio que se encuentra frente al Millenium Plaza).
      - c) Finalmente el documento sellado se debe presentar en las compañías aseguradoras de su país, para el correspondiente reembolso.
    2. En el caso de pérdida de documentos, el personal del I-Tur ayuda de la siguiente forma:
      - a) Elabora un oficio, en el cual se indica la fecha, nombre del turista afectado, número de pasaporte y se explican las circunstancias de la pérdida.
      - b) Indica al perjudicado que debe sellar la denuncia, en la oficina de la Policía (frente al Aeropuerto Mariscal Lamar o en el edificio que se encuentra frente al Millenium Plaza), quienes informaran a Migración sobre el incidente.



- c) Finalmente el turista tiene que ir al consulado de su país para adquirir un nuevo pasaporte.
- d) El personal se encarga de indicarle en donde queda el consulado de su país.
- **Asistir al turista frente a la mala atención en hoteles y restaurantes.** Cabe mencionar que el I-Tur no es un órgano regulador de la actividad turística en la ciudad de Cuenca; sin embargo el personal del I-Tur escucha la queja y recomienda presentar la denuncia al Ministerio de Turismo, el mismo que tiene la potestad de tomar acciones pertinentes.
  - **Orientar a la ciudadanía de Cuenca con información:** Se asiste a los ciudadanos con direcciones, números telefónicos, trámites en consulados, direcciones de instituciones, entre otras.
  - **Asistir a estudiantes** con material bibliográfico o recomendación de lugares idóneos para encontrar información.
  - **Enviar material publicitario a las diferentes oficinas de I-Tur a nivel nacional e internacional.**
    - a) El I-Tur del centro histórico, se encarga de enviar material publicitario de la ciudad de Cuenca y sus alrededores, a las oficinas de I-Tur del Ecuador: Quito, Guayaquil, Loja, Machala, Riobamba, Huaquillas, Manta, Puerto López y Alausí.
    - b) El material publicitario se envía por Correos del Ecuador, cabe mencionar que la Fundación Turismo para Cuenca, es el encargado de hacer la respectiva cancelación del envío. En el caso de existir una previa solicitud en el extranjero de múltiples actores relacionados con la actividad turística, (ferias internacionales, proveedores de servicios turísticos, consulados o embajadas, entre otros) que solicitan material publicitario, el pedido es analizado por la FMTPC, antes de realizar el envío.
    - c) Solicitar material promocional a las diferentes oficinas de I-Tur de las provincias.
    - d) Brindar información a los residentes extranjeros sobre: bienes raíces, salud, entretenimiento, instituciones educativas, etc. Para brindar,



esta información el personal del I-Tur no cuenta con una base de datos establecida, sin embargo ellos se basan en las páginas amarillas de la guía telefónica Edina. Por ejemplo en el caso de que el residente extranjero solicite información sobre salud, el personal recomienda a clínicas privadas; debido a que tienen profesionales en diferentes especialidades y sobre todo que los mismos hablan inglés.

## SECCIÓN 2

### SITUACIÓN ACTUAL DEL CENTRO DE INFORMACIÓN.

Para conocer la situación actual del centro de información turísticos, se aplicó la técnica del FODA cruzado, analizando las fortalezas, oportunidad, debilidad y amenazas. La misma nos permitirá identificar las principales actividades que requieren de un proceso.

#### **FORTALEZAS**

- El personal del I-Tur ayuda a la reserva de servicios de alojamiento a los turistas.
- Actualizar la información y los servicios de la planta turística existente en el cantón Cuenca de acuerdo al catastro que maneja el Ministerio de Turismo.
- Capacitar a los jóvenes pasantes de las Carreras de Turismo y afines en el campo de atención al turista.
- Apoyar en trámites de denuncias como robos y pérdida de objetos de los turistas.
- Enviar material publicitario a las diferentes oficinas de I-Tur a nivel nacional e internacional.
- El Centro de Información Turística se encuentra ubicado en el Centro Histórico de la ciudad de Cuenca.

#### **OPORTUNIDADES**

- Incremento en la afluencia de turistas nacionales y extranjeros.



- Cuenca es considerado como destino para jubilados, según revistas internacionales.
- Promociones turísticas que realiza el Ministerio de Turismo a nivel nacional e internacional.
- Existe un alto índice de visitas de turistas a la ciudad de Cuenca en los feriados.
- Los I-Tur de cada ciudad del Ecuador, son los entes que proporcionan estadísticas turísticas.
- El PlandeTur 2020, busca optimizar los Centros de Información Turística, generando acciones de fortalecimiento.

### **DEBILIDADES**

- El personal del I-Tur no da seguimiento a los problemas de los turistas.
- El personal no cuenta con un Manual de procedimientos.
- La oficina del I-Tur no cuenta con zona wifi.
- El personal no registra a todos los visitantes que ingresan en la oficina.
- Los pasantes universitarios que ingresan al I-Tur no conocen los procedimientos de las diferentes actividades.
- El personal no cuenta con una base de datos, por lo que tiene que consultar en revistas, guías telefónicas, entre otros.

### **AMENAZAS**

- Desactualización del catastro de la planta turística que maneja el Ministerio de Turismo.
- Actualización y ejecución de Planes de Desarrollos Turísticos para Cuenca.
- Falta de promoción turística de la ciudad de Cuenca en las ferias que se realizan a nivel nacional e internacional.
- La tecnología sustituye al Talento Humano.
- Falta de vinculación del I-Tur con entidades públicas y privadas relacionadas al sector turístico.
- Índice considerable de inseguridad.



Al realizar el F.O.D.A cruzado se ha demostrado que el I-Tur, se encuentra en una zona de éxito, es decir que es fuertemente proactiva, dominando el sector turístico ya que es una institución monopólica, esto se debe a que es el único Centro de Información Turística que se encuentra dentro del Centro Histórico de la Ciudad. (Ver anexo 2).

## SECCIÓN 3

### MANUAL PROCEDIMIENTOS PARA EL PERSONAL DEL I-TUR DEL CENTRO HISTÓRICO

Como se pudo demostrar en la anterior sección se aplicó un FODA cruzado, y en base a sus resultados se elaborarán los procedimientos de las diferentes actividades, tomando en cuenta las actividades prioritarias del I-Tur del C.H.C.

Según Alvarez, menciona que un Manual de Procedimientos tiene el propósito de que el usuario aprenda rápidamente y adecuadamente (Alvarez, 23).

Un manual de procedimientos dentro de una institución es de vital importancia ya que el mismo contribuye a optimizar el tiempo del personal en capacitar a pasantes en el I-Tur C.H.C., el mismo debe ser socializado por todo el personal que labora en la oficina para el correcto uso y desenvolvimiento de labores dentro de sus labores cotidianas ante los turistas.


Los procedimientos se realizan cotidianamente por el personal, sin embargo el mismo no se encuentra plasmado en un documento físico, la información para la elaboración de los cuadros de procedimientos se obtuvo gracias a la colaboración de la Lcda. Fabiola Jadán, quien es Coordinadora de la oficina I-Tur. A continuación se muestran cuadros de procedimientos con las principales actividades que se realiza en la oficina i-Tur del C.H.C.:

- 001** Procedimiento para proveer información a estudiantes.
- 002** Procedimiento para proveer información a nacionales.
- 003** Procedimiento para proveer información a turistas extranjeros.
- 004** Procedimiento para ayudar en la reserva de alojamiento.
- 005** Procedimiento para la recopilación y proceso de información.

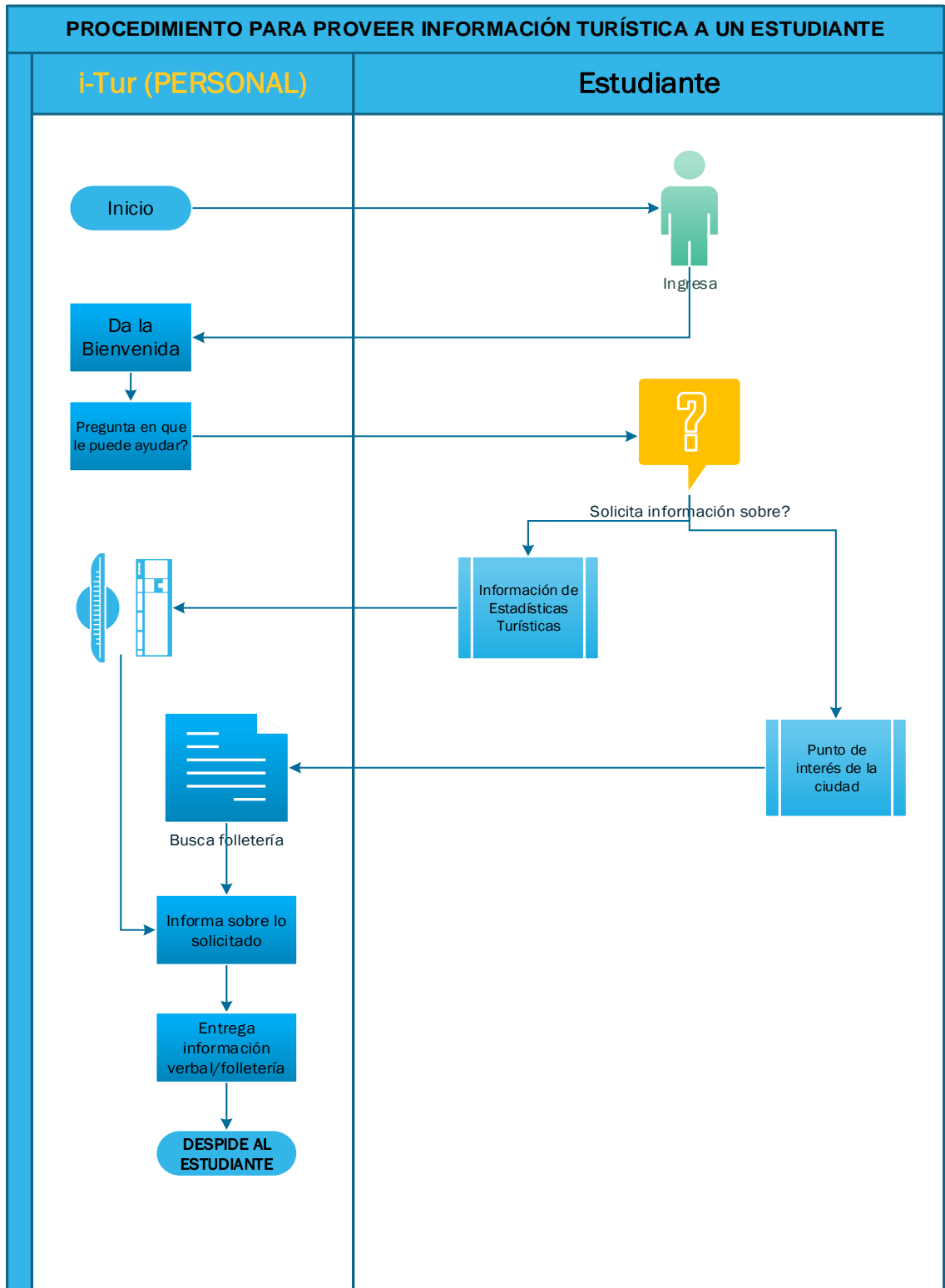




006 Procedimiento en caso de robo a turistas.

 <b>CENTRO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA C.H.C PROCEDIMIENTO PARA PROVEER INFORMACIÓN A ESTUDIANTES</b>	<b>CÓDIGO:</b> i-TUR-001
	<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> 17/07/2015
	Página 1 de 2
<b>1. OBJETIVO</b>  Establecer los procedimientos que debe seguir el personal para proveer información turística a estudiantes.	
<b>2. ALCANCE</b>  Aplica a todo el personal y pasantes de la oficina I-Tur del C.H.C.	
<b>3. RESPONSABLE</b>  Personal de planta.	
<b>4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>  En el momento que ingresa el estudiante a la oficina del I-Tur se procede a seguir los siguientes pasos: <ul style="list-style-type: none"><li>• El estudiante ingresa a la oficina del I-tur.</li><li>• El personal da la bienvenida al visitante.</li><li>• El personal pregunta en qué le puede ayudar.</li><li>• El estudiante solicita información sobre:<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Información de Estadísticas Turistas.<ul style="list-style-type: none"><li>○ El personal busca la información en la computadora.</li></ul></li><li>➤ Punto de interés de la ciudad.<ul style="list-style-type: none"><li>○ El personal busca folletos.</li></ul></li></ul></li><li>• El personal entrega la información solicitada ya verbalmente o físicamente.</li><li>• El personal despide al visitante.</li></ul>	


5. DIAGRAMA DE FLUJO 001



Realizado por: Vanessa Salazar M.



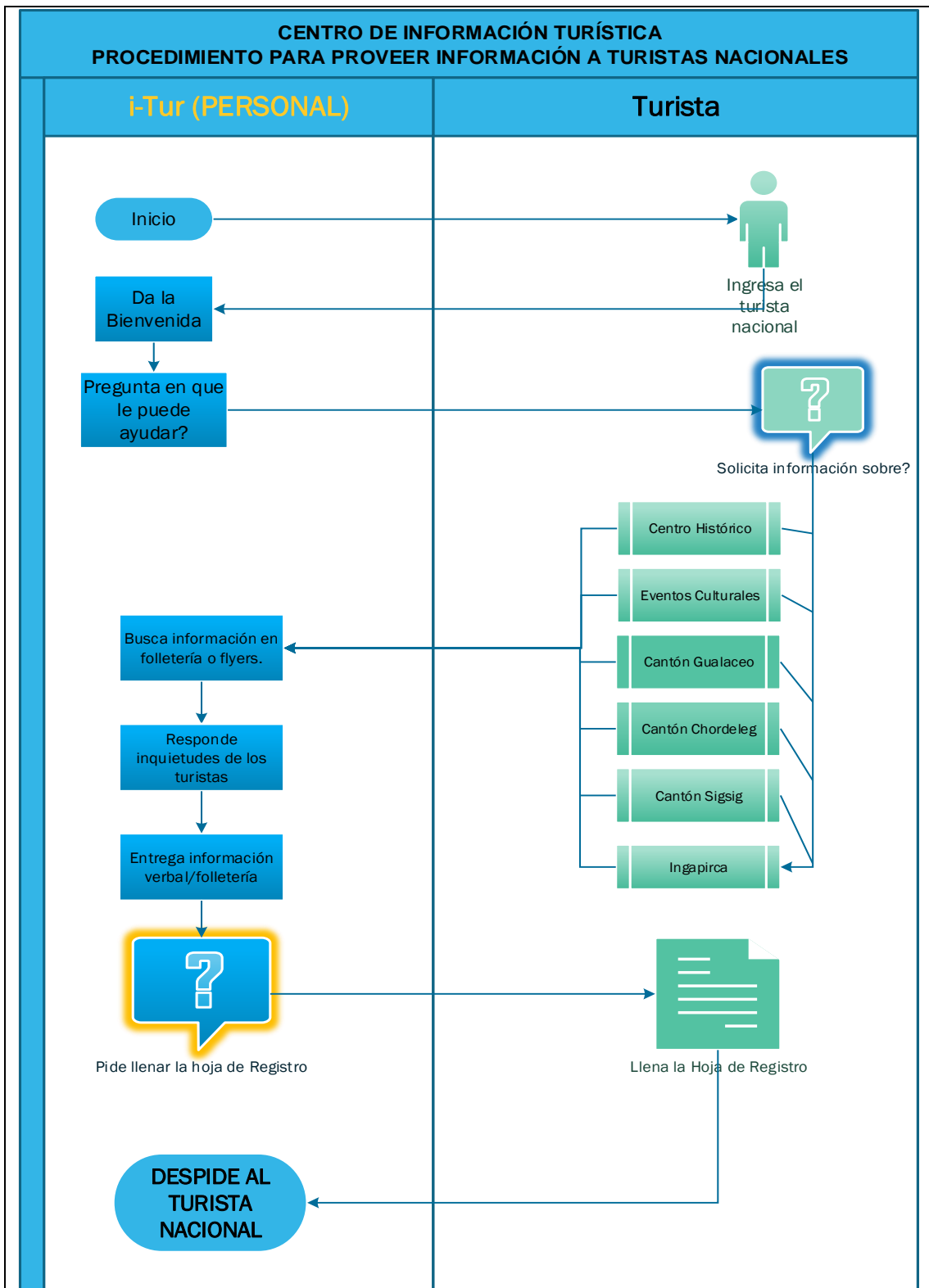
Información otorgada por: Personal del I-Tur C.H.C.

	<b>CENTRO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DEL C.H.C. PROCEDIMIENTO PARA PROVEER INFORMACIÓN A NACIONALES</b>	CÓDIGO: i-TUR-002
		FECHA DE ELABORACIÓN: 17/07/2015
		Página 1 de 3
<b>1. OBJETIVO</b> Establecer los procedimientos que debe seguir el personal para proveer información turística a nacionales.		
<b>2. ALCANCE</b> Aplica a todo el personal y pasantes de la oficina I-Tur del C.H.C.		
<b>3. RESPONSABLE</b> Personal de planta.		
<b>4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b> En el momento que ingresa el estudiante a la oficina del I-Tur se procede a seguir los siguientes pasos: <ul style="list-style-type: none"><li>• El turista nacional ingresa a la oficina del I-tur.</li><li>• El personal da la bienvenida al turista.</li><li>• El personal pregunta en cómo le puede ayudar.</li><li>• El turista solicita información sobre:<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Centro Histórico.<ul style="list-style-type: none"><li>○ El personal busca la información en folletos.</li></ul></li><li>➤ Eventos Culturales.<ul style="list-style-type: none"><li>○ El personal busca la flyers de eventos culturales.</li></ul></li><li>➤ Información sobre el Cantón Gualaceo.<ul style="list-style-type: none"><li>○ El personal busca folletería sobre el cantón Gualaceo.</li></ul></li></ul></li></ul>		



- Información sobre el Cantón Chordeleg.
  - El personal busca folletería sobre el cantón Chordeleg.
- Información sobre el Cantón Sigsig.
  - El personal busca folletería sobre el cantón Sigsig.
- Información sobre el Cantón Ingapirca.
  - El personal busca folletería sobre el cantón Ingapirca.
- El personal busca información sobre lo solicitado.
- El personal responde las inquietudes del turista.
- El personal entrega la información solicitada ya sea verbalmente o físicamente.
- El personal solicita llenar la hoja de registro (Anexo 1).
- El turista llena la hoja de registro.
- El personal despide al visitante.


## **5. DIAGRAMA DE FLUJO 002**



Realizado por: Vanessa Salazar M.

Información otorgada por: Personal del I-Tur C.H.C.

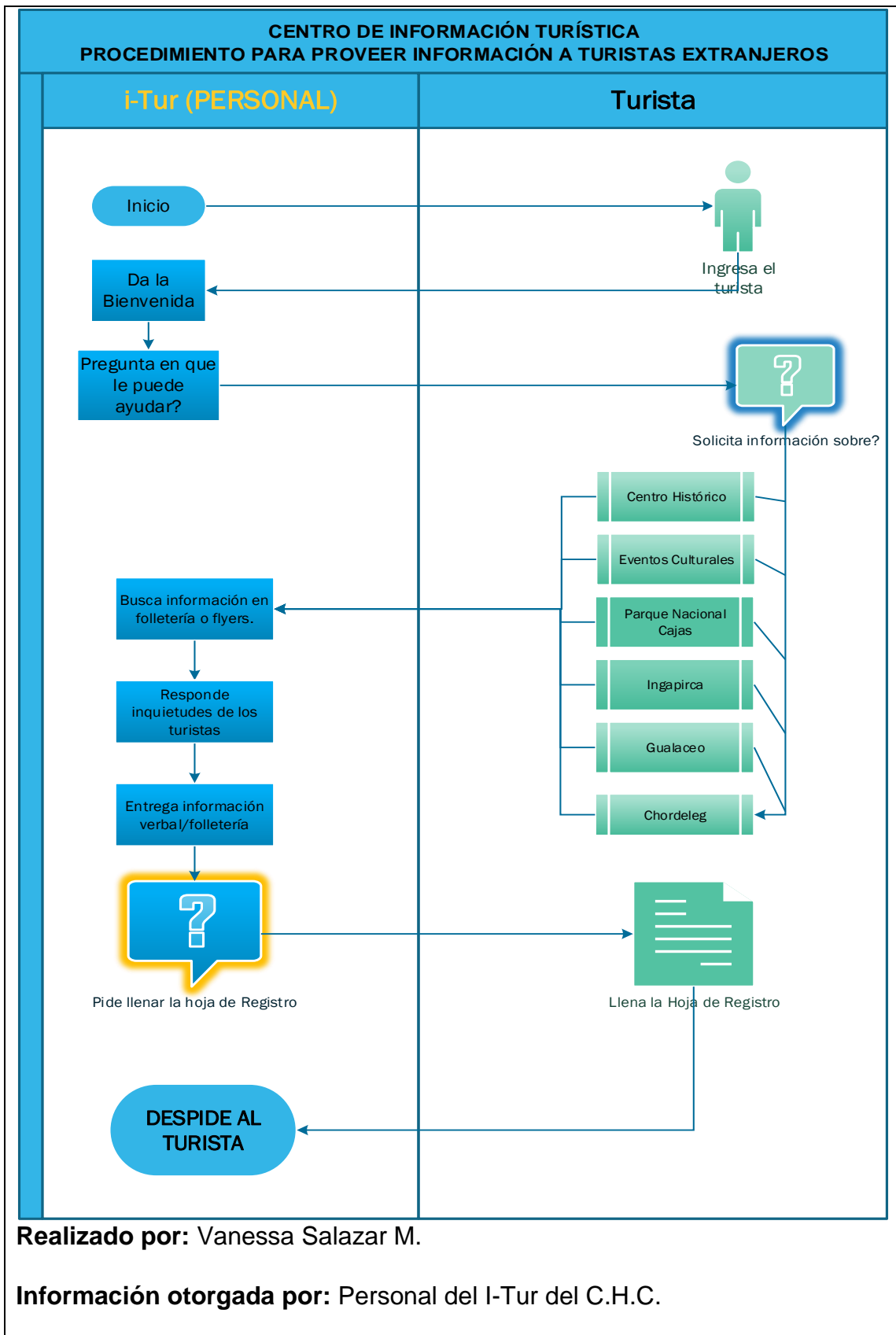


	<b>CENTRO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DEL C.H.C. PROCEDIMIENTO PARA PROVEER INFORMACIÓN A TURISTAS EXTRANJEROS</b>	CÓDIGO: i-TUR-003
		FECHA DE ELABORACIÓN: 17/07/2015
		Página 1 de 3
<b>1. OBJETIVO</b> Establecer los procedimientos que debe seguir el personal para proveer información turística a los extranjeros.		
<b>2. ALCANCE</b> Aplica a todo el personal y pasantes de la oficina I-Tur C.H.C.		
<b>3. RESPONSABLE</b> Personal de planta.		
<b>4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b> En el momento que ingresa el estudiante a la oficina del I-Tur C.H.C. se procede a seguir los siguientes pasos: <ul style="list-style-type: none"><li>• El turista nacional ingresa a la oficina I-tur del CH.C.</li><li>• El personal da la bienvenida al turista.</li><li>• El personal pregunta en qué le puede ayudar.</li><li>• El turista solicita información sobre:<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Centro Histórico del área urbana.<ul style="list-style-type: none"><li>○ El personal busca la información en folletos.</li></ul></li><li>➤ Eventos Culturales.<ul style="list-style-type: none"><li>○ El personal busca la flyers de eventos culturales.</li></ul></li><li>➤ Información sobre el Parque Nacional Cajas.<ul style="list-style-type: none"><li>○ El personal busca folletería sobre el Parque Nacional Cajas.</li></ul></li><li>➤ Información sobre el cantón Ingapirca.<ul style="list-style-type: none"><li>○ El personal busca folletería sobre el cantón Ingapirca.</li></ul></li><li>➤ Información sobre el cantón Gualaceo.</li></ul></li></ul>		




- El personal busca folletería sobre el cantón Gualaceo.
- Información sobre el cantón Chordeleg.
  - El personal busca folletería sobre el cantón Chordeleg.
- El personal busca información sobre lo solicitado.
- El personal responde las inquietudes del turista.
- El personal entrega la información solicitada ya sea verbalmente o físicamente.
- El personal solicita llenar la hoja de registro (Ver Anexo 1).
- El turista llena la hoja de registro.
- El personal despide al visitante.

**5. DIAGRAMA DE FLUJO 003**







	<b>CENTRO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DEL C.H.C. PROCEDIMIENTO PARA AYUDAR EN LA RESERVA DE ALOJAMIENTO</b>	CÓDIGO: i-TUR-004
		FECHA DE ELABORACIÓN: 24/07/2015
		Página 1 de 3

**1. OBJETIVO**

Establecer los procedimientos que debe seguir el personal para ayudar a reserva un servicio de alojamiento.

**2. ALCANCE**

Aplica a todo el personal y pasantes de la oficina I-Tur del C.H.C.

**3. RESPONSABLE**

Personal de planta.

**4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

En el momento que ingresa el visitante a la oficina del I-Tur se procede a seguir los siguientes pasos:

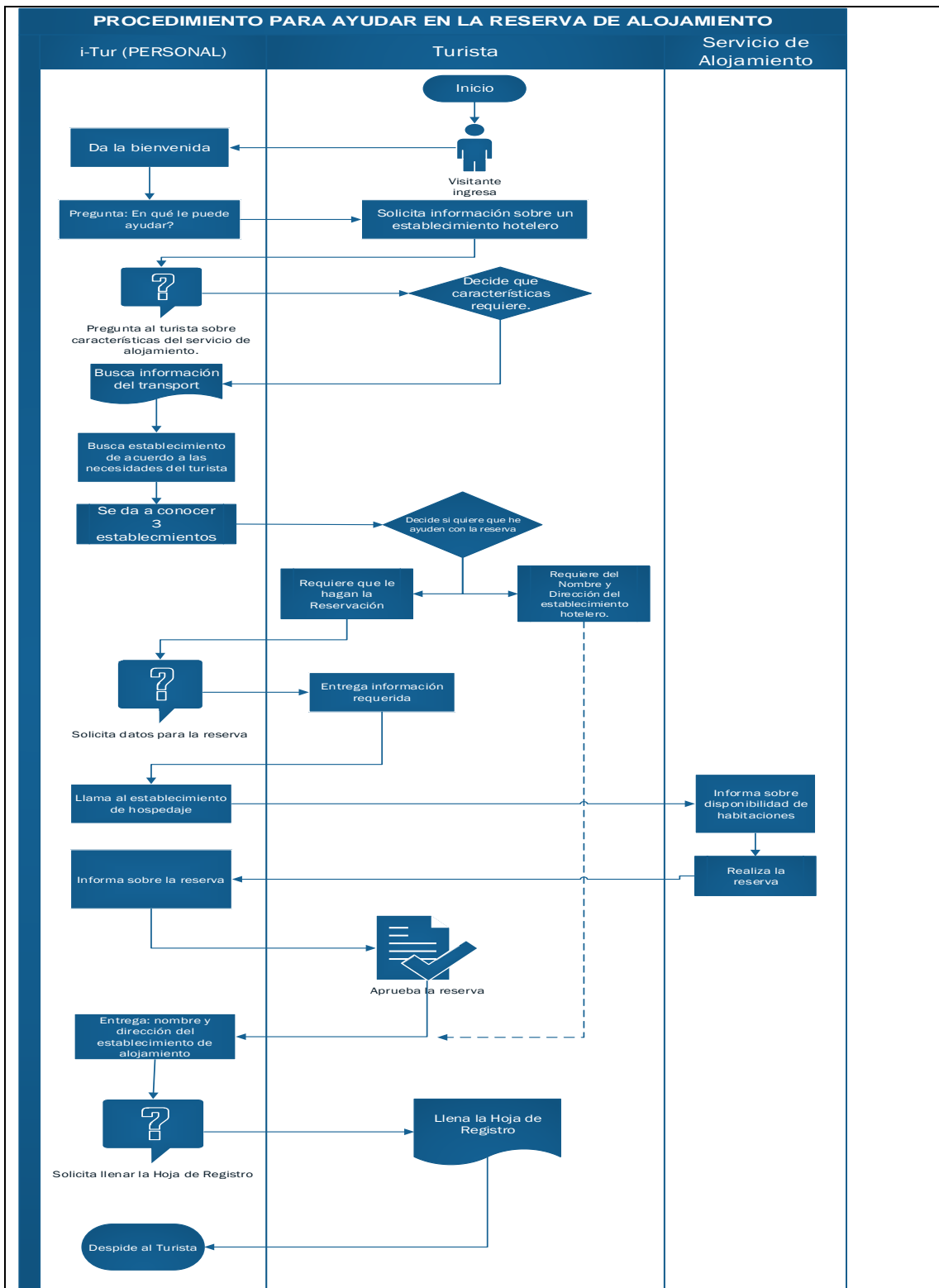
- El visitante ingresa a la oficina del I-tur.
- El personal da la bienvenida al turista.
- El personal pregunta en qué le puede ayudar.
- El turista solicita ayuda sobre establecimientos hoteleros.
- El personal pide las características que requiere el turista sobre el establecimiento.
- El turista decide las características que requiere e informa.
- El personal busca la información en la revista Transport.
- El personal busca el servicio de alojamiento de acuerdo a los requerimientos del turista.
- El personal da a conocer 3 establecimientos de alojamiento con las características que el turista ha solicitado.
- El turista decide si requiere que le colaboren realizando la reserva o



sólo requiere el nombre y dirección del establecimiento hotelero.

- Si desea que le colaboren realizando la reserva.
  - El persona solicita al turista los datos necesarios para la reserva.
  - El turista entrega la información requerida.
  - El personal llama al establecimiento de alojamiento decidido por el turista.
  - El recepcionista del hotel informa sobre disponibilidad de habitaciones.
  - El recepcionista realiza la reserva.
  - El personal del I-Tur informa sobre la reserva al turista.
  - El turista aprueba la reserva realizada por el personal del I-Tur.
- Solo requiere el nombre y dirección del establecimiento hotelero.
  - El personal entrega: nombre y dirección del establecimiento de hospedaje.
  - El personal solicita al turista llenar la Hoja de Registro (Ver Anexo 1).
  - El turista llena la hoja de registro.
  - El personal despide al turista.


## **5. DIAGRAMA DE FLUJO 004**



Realizado por: Vanessa Salazar M.

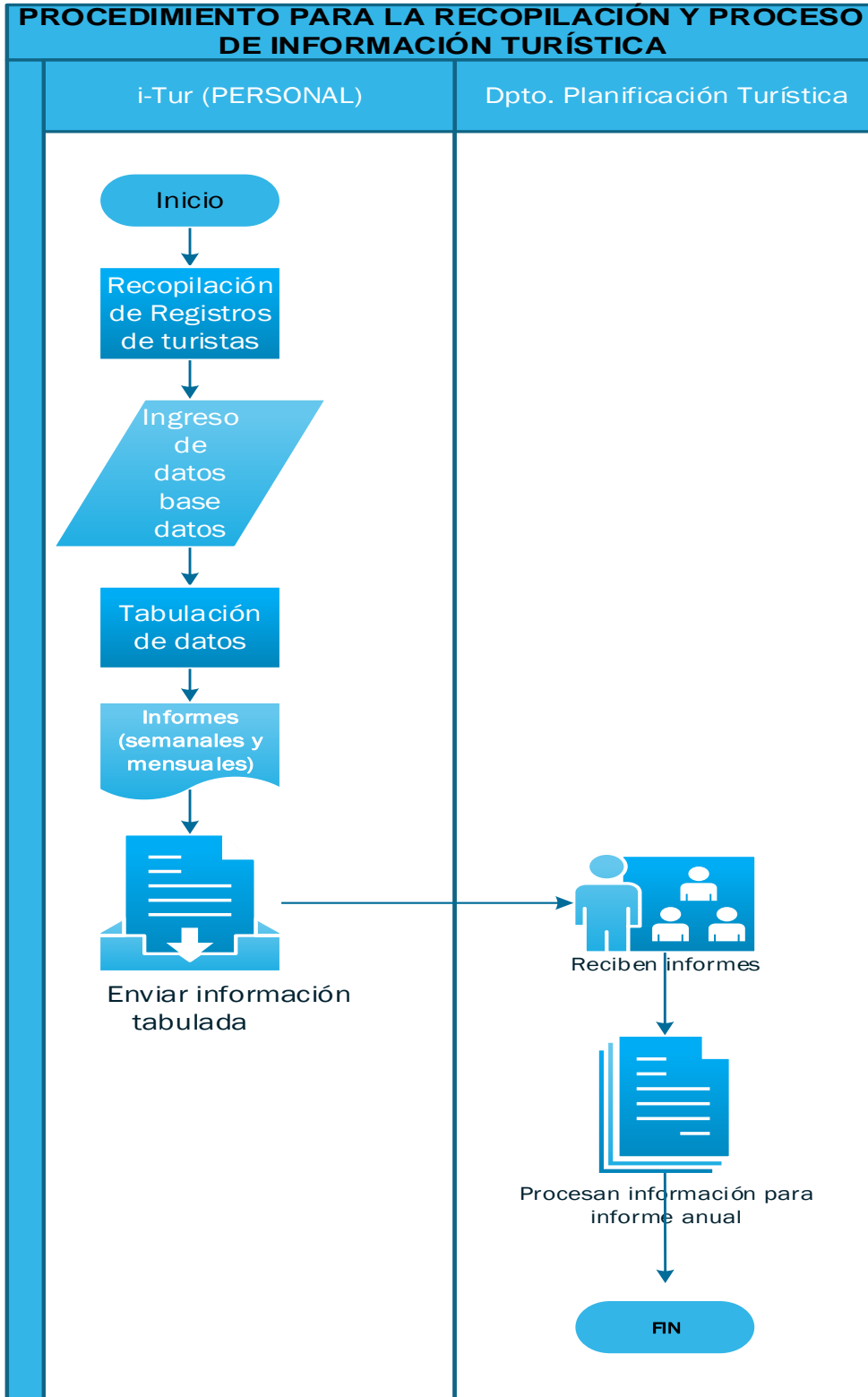
Información otorgada por: Personal del I-Tur del C.H.C.



	<b>CENTRO DE INFORMACIÓN TURÍSTICO DEL C.H.C. PROCEDIMIENTO PARA LA RECOPIACIÓN Y PROCESO DE INFORMACIÓN</b>	CÓDIGO: i-TUR-005
		FECHA DE ELABORACIÓN: 24/07/2015
		Página 1 de 3
<b>1. OBJETIVO</b> Establecer los procedimientos que debe seguir el personal para recopilar y procesar la información turística.		
<b>2. ALCANCE</b> Aplica a todo el personal y pasantes de la oficina I-Tur del C.H.C.		
<b>3. RESPONSABLE</b> Personal de planta.		
<b>4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b> A continuación se muestran los procedimientos que debe realizar el personal de planta para la recopilación y procesamiento de la información turística: <ul style="list-style-type: none"><li>• El personal recopila los registros llenados por los turistas semanalmente (Ver Anexo 1).</li><li>• El personal procede a ingresar en la base de datos de excel.</li><li>• El personal realiza la tabulación de los datos ingresados.</li><li>• El personal emite las estadísticas de turistas de forma semanal y mensual.</li><li>• El personal del I-Tur envía los informes (semanal y mensual) de estadísticas de turistas al Departamento de Planificación Turística.</li><li>• El personal del Departamento de Planificación Turística recibe la información.</li><li>• El personal del Departamento de Planificación Turística procesa la</li></ul>		

información para el informe anual.


**5. DIAGRAMA DE FLUJO 005**





**Realizado por:** Vanessa Salazar M.

**Información otorgada por:** Personal del I-Tur del C.H.C.

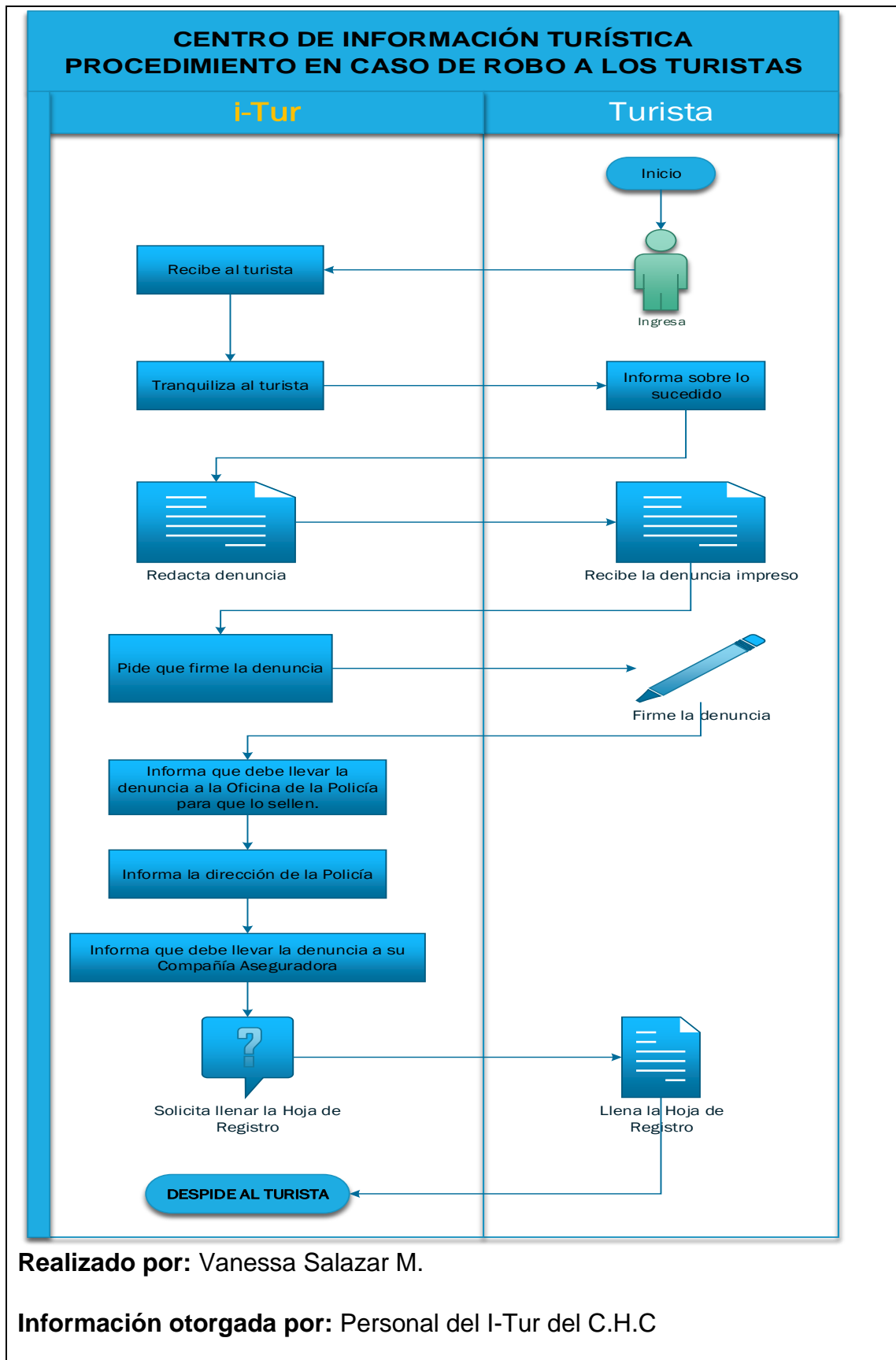
	<b>CENTRO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DEL C.H.C PROCEDIMIENTO EN CASO DE ROBO A TURISTAS</b>	CÓDIGO: i-TUR-006
		FECHA DE ELABORACIÓN: 24/07/2015
		Página 1 de 3
<b>1. OBJETIVO</b> Establecer los procedimientos que debe seguir el personal en el caso de que el turista haya sufrido un robo.		
<b>2. ALCANCE</b> Aplica a todo el personal y pasantes de la oficina I-Tur del C.H.C.		
<b>3. RESPONSABLE</b> Personal de planta.		
<b>4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b> A continuación se muestran los procedimientos que debe realizar el personal y/o pasantes de la oficina I-Tur en el caso que el turista haya sufrido en robo, se aplican los siguientes pasos. <ul style="list-style-type: none"><li>• El personal recibe al turista.</li><li>• El personal tranquiliza al turista.</li><li>• El turista cuenta sobre el acontecimiento.</li><li>• El personal procede a redactar una denuncia en la computadora, en el mismo indica la fecha, nombre del turista afectado, número de pasaporte y se explican las circunstancias en las que ocurrió el robo.</li><li>• El personal entrega la denuncia impreso al turista.</li><li>• El personal pide que firme la misma.</li><li>• El personal informa al turista que debe llevar la denuncia y sellar en la</li></ul>		



Oficina de Fiscalía de la Policía.

- El personal entrega la dirección de las oficinas de la Policía (frente al Aeropuerto Mariscal Lamar o en el edificio que se encuentra frente al Millenium Plaza).
- El personal indica que posteriormente lleve la denuncia sellado a las compañías aseguradoras de su país, para el correspondiente reembolso.
- El personal solicita al turista llenar la hoja de registro.
- El turista llena la hoja de registro.
- El personal despide al turista.

**5. DIAGRAMA DE FLUJO 006**







## CONCLUSIONES

Al desarrollar el Manual de procedimientos de las funciones que se realizan en la oficina I-Tur del Centro de la ciudad de Cuenca, se pudo llegar a las siguientes conclusiones:

- El personal del I-Tur, ha venido cumpliendo una ardua labor con los visitantes que acuden a la misma, dando a conocer atractivos turísticos de Cuenca y sus alrededores, procesando datos y ayudando a los turistas en dificultades durante su estadía, entre múltiples actividades.
- El proponer un Manual de Procedimientos para el I-Tur del C.H.C, es de vital importancia ya que permita brindar un servicio ágil y de calidad al turista, de esta manera con el Manual de Procedimientos el personal o pasantes, no pasarán por alto los procesos de las actividades diarias.

## RECOMENDACIONES

Al finalizar el presente ensayo se puede dar a conocer las siguientes recomendaciones:

- Es necesaria la implementación de un Manual de Procedimientos en el I-Tur del C.H.C., será de gran ayuda al personal porque servirá como guía para los pasantes en la oficina.
- Permitirá mejorar la comunicación con los entes públicos y privados del sector turístico, para mejorar la calidad y los procesos de la información.
- Al momento de tramitar las quejas de servicios turísticos, con las instituciones reguladoras como es el Ministerio de Turismo, se debería unir esfuerzos para dar seguimiento y contribuir con el servicio de calidad turística.
- Es importante desarrollar un sistema informático que registre a todas las personas y solicitudes de información de quienes visitan la oficina I-Tur del C.H.C.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Se debe dar seguimiento a los problemas que tiene el turista durante su estadía en la ciudad de Cuenca como es en el caso de: robos, pérdida de documentos u objetos y mala atención; esto con el fin de brindar apoyo e interés por el turista.
- Es imprescindible implementar un sistema de encuestas de satisfacción, para tomar las medidas sobre las necesidades de los turistas.



## BIBLIOGRAFÍA

- Carrasco Fernández , Soledad. *Procesos de Gestión de Calidad en Hotelería y Turismo*. España: Paraninfo S.A., 2013.
- Clavé, Anton, Salvador y Francesc González Reverté. *A propósito del turismo: La construcción social del espacio turístico*. Barcelona: UCOC, 2007.
- Cuenca GAD Municipal. *Fundación Municipal Turismo para Cuenca*. s.f. 14 de Julio de 2015. <<http://www.cuenca.com.ec/cuencanew/>>.
- G., Martín y Alvarez Torres. *Manual para elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos*. México: Panorama S.A., 2006.
- Martínez Espín, Pascual. *El Contrato de Viaje Combinado (Antecedentes, Derecho Comparado, Estudio Normativo y Jurisprudencial)*. España: Universidad de Castilla, 1999.
- Ministerio de Turismo. «Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible para Ecuador.» s.f. 28 de Julio de 2015. <<http://www.undp.org.ec/odm/planes/plandetur.pdf>>.
- Organización Mundial de Turismo. *Organización Mundial de Turismo OMT*. s.f. 10 de Diciembre de 2014. <<http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>>.
- Vallejo, Raúl. *Manual de Escritura Académica: Guía para estudiantes y maestros*. Quito: Corporación Editora Nacional, 2013.



**GLOSARIO**


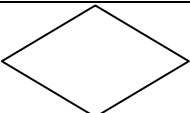



**I-Tur:** Centro de Información Turística.

**C.H.C:** Centro Histórico de Cuenca.

**PROCESOS:** Según Carrasco define, como una serie de actividades que se realizan paso a paso.

**CENTRO DE INFORMACIÓN TURÍSTICO:** De acuerdo a Martínez, conceptualiza como entidades que prestan servicios turísticos como: atención, orientación y asesoramiento del visitante, potencial o real, sobre manuales que integran la oferta turística de un explícito núcleo receptor.

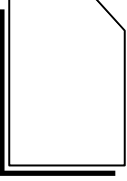
**RESPONSABILIDADES FUNCIONALES:** Clavé, manifiesta que es cada puesto de trabajo que está formado por un conjunto de funciones y tareas, un tanto complejas y que implican un desempeño con un grado de responsabilidad.

Descripción de los gráficos utilizados en los procedimientos.	
	Proceso
	Decisión
	Subproceso
	Inicio o Finalización
	Documento



	Datos
	Enviar
	Solicitud
	Aprobar
	Autor
	Persona
	Datos



	<p>Colección de documento</p>
---	-------------------------------



ANEXO # 1

MES: JUNIO 2015								
Fecha	No de Personas	Última Ciudad Antes de Cuenca en Ecuador	Nacionalidad	Fecha de Ingreso (To Cuenca)	Fecha de Salida (From Cuenca)	HOTEL	Motivo del Viaje	Interés en la ciudad: (cultura, naturaleza, gastronomía, etc) <u>(Seleccionar únicamente uno)</u>
Date	No People	Last City Before Cuenca in Ecuador	Nationality	Date of Arrival	Date of Departure	HOTEL	Reason for Travel	Are you interested in: (culture, nature, gastronomy, etc) <u>(CHECK ONE)</u>

Realizado por: Centro de Información Turística I-Tur del C.H.C.



ANEXO # 2

		FORTALEZAS							DEBILIDADES								
		El personal del i-Tur ayuda a la reserva de servicios de alojamiento a los turistas.	Actualizar la información y los servicios de la planta turística existente en el cantón Cuenca de acuerdo al catastro que maneja el Ministerio de Turismo.	Capacitar a los jóvenes pasantes de las Carreras de Turismo y afines en el campo de atención al turista.	Apoyar en trámites de denuncias como robos y pérdida de objetos de los turistas.	Enviar material publicitario a las diferentes oficinas de i-Tur a nivel nacional e internacional.	El Centro de Información Turística se encuentra ubicado en el Centro Histórico de la ciudad de Cuenca.	TOTAL	El personal del i-Tur no da seguimiento a los problemas de los turistas.	El personal no cuenta con un Manual de procedimientos.	La oficina del i-Tur no cuenta con Zona Wht.	El personal no registra a todos los visitantes que ingresan en la oficina.	Los pasantes universitarios que ingresan al i-Tur no conocen los procedimientos de las diferentes actividades.	El personal no cuenta con una base de datos, por lo que tiene que consultar en revistas, guías telefónicas, entre otros.	TOTAL		
OPORTUNIDADES	Incremento en la afluencia de turistas nacionales y extranjeros.	6	5	5	4	6	6	32	5	3	3	4	6	6	27	1	MUYBAJO
	Cuenca es considerado como destino para jubilados, según revistas internacionales.	2	3	4	4	3	3	19	3	1	2	2	3	2	13	2	BAJO
	Promociones turísticas que realiza el Ministerio de Turismo a nivel nacional e internacional.	5	5	6	4	6	6	32	4	3	6	5	6	6	30	3	MEDIO
	Existe un alto índice de visitas de turistas a la ciudad de Cuenca en los feriados.	6	6	5	5	6	6	34	4	4	6	6	6	6	32	4	MEDIO ALTO
	Los i-Tur de cada ciudad del Ecuador, son los entes que proporcionan estadísticas turísticas.	1	2	3	2	3	2	13	5	3	1	6	5	2	22	5	ALTO
	El PlandeTur 2020, busca optimizar los Centros de Información Turística, generando acciones de fortalecimiento.	6	6	6	5	5	2	30	6	5	6	6	4	6	33	6	MUYALTO
<b>TOTAL</b>		<b>26</b>	<b>27</b>	<b>29</b>	<b>24</b>	<b>29</b>	<b>25</b>	<b>160</b>	<b>27</b>	<b>19</b>	<b>24</b>	<b>29</b>	<b>30</b>	<b>28</b>	<b>157</b>	<b>TOTAL</b>	
AMENAZAS	Desactualización del catastro de la planta turística que maneja el Ministerio de Turismo.	5	6	3	2	1	1	18	1	2	1	1	1	6	12		
	Actualización y ejecución de Planes de Desarrollos Turísticos para Cuenca.	1	1	1	3	1	1	8	6	4	1	1	1	6	19		
	Falta de promoción turística de la ciudad de Cuenca en las ferias que se realizan a nivel nacional e internacional.	2	3	3	1	6	1	16	2	1	1	1	1	1	7	F.O.	Zona de Éxito
	La tecnología sustituye al Talento Humano.	6	5	2	2	3	1	19	5	1	6	6	1	6	25	F.A.	Zona de Desgaste
	Falta de vinculación del Centro de Información Turística con entidades públicas y privadas relacionadas al sector turístico.	1	4	2	6	2	1	16	1	1	1	1	1	1	6	D.O.	Ilusión
Índice considerable de inseguridad.	1	1	1	6	1	1	11	6	1	1	1	1	1	11	D.A.	Zona Vulnerable	
<b>TOTAL</b>		<b>16</b>	<b>20</b>	<b>12</b>	<b>20</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>88</b>	<b>21</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>21</b>	<b>80</b>		

Realizado por: Vanessa Salazar





# UNIVERSIDAD DE CUENCA