

Contribución a la gestión organizacional por procesos a través de los procesos sustantivos: caso Observatorio Turístico de la ULEAM

Contribution to organizational management by processes through substantive process: ULEAM Tourism Observatory case

Mayra Yasmina Espinoza Arauz

Ingeniera en Administración de Empresas. Master en Gestión Empresarial. Docente Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí ULEAM. mayra.espinoza@uleam.edu.ec. <https://orcid.org/0000-0003-1207-9804>

Julaidy Dixiana Zambrano Sornoza

Estudiante de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, extensión Bahía de Caráquez, Correo: e0921471249@live.uleam.e

Villaprado Lucas Juliana Margarita

Estudiante de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, extensión Bahía de Caráquez, Correo: e1312801382@live.uleam.ec

Veliz Estacio Robert Antonio

Estudiante de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, extensión Bahía de Caráquez, Correo: e1314710664@live.uleam.ec

RESUMEN

Se recalca que la actual investigación se la desarrolló en el Observatorio Turístico de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Uleam, en su extensión Sucre ubicada en la ciudad Bahía de Caráquez. El objetivo es elaborar un diagnóstico de los procesos internos desarrollados por el Observatorio de Turismo del Departamento de Investigación, mediante prácticas de observación tendiente a la demostración de los procedimientos de esta área de la Uleam, ext. Bahía de Caráquez. Esta es una investigación cualitativa y cuantitativa de orden descriptivo, con la aplicación de métodos y técnicas como entrevista y encuestas. Como resultado se logró conocer que esta área es desconocida por los estudiantes y sobre los procesos que se desarrollan por la carencia de estructura organizacional y de gestión de los procesos, además los estudiantes desconocen cómo ser miembro voluntario de éste por la falta de definición por escrito y de comunicación. La estructura organizacional de la institución por reglamento es mediante Gestión por Procesos para garantizar la eficiencia y

JOURNAL OF BUSINESS
and entrepreneurial
studies
ISSN: 2576-0971



<https://doi.org/10.37956/jbes.v4i2.84>

Atribución/Reconocimiento-NoComercial- CompartirIgual 4.0 Licencia Pública Internacional — CC

BY-NC-SA 4.0

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/legalcode.es>

Journal of Business and entrepreneurial
E1

<http://journalbusinesses.com/index.php/revista>
eISSN: 2576-0971

journalbusinessentrepreneurial@gmail.com

eficacia, que por la reciente creación de esta área aún carece de elementos organizacionales. En tanto que las actividades que se desarrollan deben ser comunicadas para que genere impacto en la comunidad relacionada directa e indirectamente a la actividad turística para la toma de decisiones oportunas y efectivas en pro de la sostenibilidad de sus negocios.

Palabras clave: Procesos, gestión organizacional, observatorio turístico, practicas académicas, nivelación de carrera.

ABSTRACT

It is emphasized that the current research was developed at the Tourist Observatory of the Laica Eloy Alfaro de Manabí University Uleam, in its Sucre extension located in the city of Bahía de Caráquez. The objective is to make a diagnosis of the internal processes developed by the Tourism Observatory of the Research Department, through observation practices aimed at demonstrating the procedures of this area of Uleam, ext. Bahía de Caráquez. This is a qualitative and quantitative research of a descriptive order, with the application of methods and techniques such as interviews and surveys. As a result, it was possible to know that this area is unknown by the students and about the processes that are developed due to the lack of organizational structure and management of the processes, in addition the students do not know how to be a voluntary member of it due to the lack of definition in writing and communication. The organizational structure of the institution by regulation is through Management by Processes to guarantee efficiency and effectiveness, which due to the recent creation of this area still lacks organizational elements. While the activities that are developed must be communicated so that it generates an impact on the community related directly and indirectly to the tourist activity for making timely and effective decisions in favor of the sustainability of their businesses.

Keywords: Processes, organizational management, tourist observatory, academic practices, career leveling.

Introducción

La Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM), en la extensión de Bahía de Caráquez hace varios años percibió la necesidad de tener toda la información turística en un espacio que fuera accesible para estudiantes, docentes y los servidores turísticos

en general, porque es de vital importancia conocer investigaciones en cuanto a la llegada de los turistas a la zona norte de Manabí, con la cual la comunidad educativa pueda desarrollar proyectos, profundizar estudios y, los servidores turísticos puedan planificar sus ofertas en base a la llegada de visitantes y toda la información que reposa en el Observatorio sobre diversos temas que permitirían planificar mejor su oferta de productos y servicios.

Por otro lado, como parte de las Prácticas Pre-Profesionales que desarrolla el grupo de estudiantes del segundo semestre de la Carrera de Administración de Empresas desarrollaron su trabajo en base a la observación de procesos en la cátedra “Gestión por Procesos”. De esta manera, manera el grupo de estudiantes autores del presente trabajo, hicieron sus pasantías en el Observatorio Turístico de la ULEAM, Ext. Bahía de Caráquez, mediante la cual percibieron en primera instancia que había mucha información enriquecedora para sus carreras, la misma que ellos desconocían tras dos semestres académicos en la institución. (Koontz et al., 2012).

Sin embargo, se ha percibido que hay cierto nivel de desconocimiento de las importantes actividades que desarrolla este Observatorio y que contribuiría con información para la formación de los docentes. Es por ello, que se planteó investigar el nivel de conocimiento que tienen los estudiantes sobre el Observatorio, aunque por disponibilidad de recursos, se centrará en los grupos que más lo requieran, como son los estudiantes de Nivelación de Carrera.

Ante ello, es necesario plantearse la siguiente pregunta: ¿Cuáles son los principales procesos que se desarrollan en el Observatorio Turístico de la Uleam, Ext. Bahía de Caráquez y la necesidad de información que tienen los estudiantes sobre los procesos?

Este trabajo tiene como objetivo elaborar un diagnóstico de los procesos internos desarrollados por el Observatorio de Turismo del Departamento de Investigación, mediante prácticas de observación tendiente a la demostración de los procedimientos de esta área de la Uleam, ext. Bahía de Caráquez.

La organización de los procesos nos indica el funcionamiento de cada espacio empresarial desde el departamento más esencial, al más complejo por ello se debería tener en cuenta que cada empresa debería tener los procesos bien definidos. La planificación global de procesos trata de establecer cuál debe ser el orden y la vinculación de los procesos en nuestra organización. Generalmente, se aborda mediante una herramienta gráfica denominada mapa de procesos. Su elaboración es una faceta de la gestión por procesos sumamente importante, pues nos informa de los procesos disponibles, además de poder utilizarse en otros ámbitos de la gestión. (Pardo, 2017).

Es importante investigar para que este colectivo de estudiantes pueda acceder a los servicios del observatorio, para que también puedan ser fuentes de información y hasta en un futuro ser parte de este. De esta manera, los practicantes realizarán una socialización de los diversos procesos que desarrolla el Observatorio a los estudiantes de Nivelación. El impacto que se espera generar es tener una comunidad de estudiantes de nivelación informados y actores interesados por las labores de esta unidad de investigación que es parte de la institución donde se están formando.

Los contenidos y elementos esenciales de la carencia de información hacia los estudiantes difieren respecto a lo que se plantearon los estudiantes porque se partió de la necesidad de informar a un grupo de alumnos de Nivelación de Carrera de Mercadotecnia y se espera que la socialización de los procesos del Observatorio contribuya a tener estudiantes más informados.

Los principales beneficiados con esta labor investigativa serán; en primer lugar, estudiantes de nivelación porque pueden hacer uso de los datos que les otorgue el Observatorio para desarrollar sus trabajos académicos y proyectos; en segundo lugar, los pasantes porque pueden diseñar procesos reales poniendo en práctica la Gestión por Procesos como administradores; y en último lugar y de forma indirecta, la comunidad en general porque los trabajos de los estudiantes pueden estar direccionados a contribuir a la sociedad donde se desenvuelven. (Daft, 2011).

La investigación es necesaria por los elementos antes expuestos, y desde el punto de vista teórico es oportuna porque este Observatorio recoge toda la información de investigación que produce la institución de educación superior, mencionando que “La investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema.” (Hernández Sampieri, Collado Fernandez, & Badtista Lucio, 2014).

Para el caso del actual trabajo, estos procesos sistemáticos estarán definidos por la aplicación de los conceptos de Gestión por Procesos, la cual es “un conjunto de actividades interrelacionadas mediante las cuales unas entradas se transforman en unas salidas o resultados.” (Pardo, 2017)

La investigación aportará a nuevos conocimientos desde tres perspectivas: desde la perspectiva de los estudiantes autores, que pudieron conocer las actividades del Observatorio y además prácticas mediante la elaboración de flujo gramas la gestión por procesos; por otra parte, la perspectiva de los estudiantes de nivelación, a quienes se les socializó los procesos; y finalmente a los estudiantes voluntarios del Observatorio,

dado que al finalizar este trabajo se les entregará esta información con la descripción de los procesos, que aún no los tienen definidos por escrito, en el cual se puede trabajar y aportar. En la revisión sobre antecedentes investigativos de la gestión por procesos del Observatorio se conoció que no se han efectuado otras investigaciones al respecto en esta institución. (Fernandez, 2020)

La información que se brinda en las instalaciones de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí es para toda la comunidad educativa y la sociedad de Manabí. Por ello, es directamente con los GAD'S, ministerios, servidores turísticos y ciudadanía de los cantones de Jama, Sucre, Pedernales y San Vicente que la universidad trabaja para adquirir sinergias y aportar al desarrollo de estas zonas:

El Observatorio Turístico es sin lugar a duda una institución que genera información científica y estadística constantemente del acontecer de la actividad turística. La información estadística que proporciona ayuda a efectuar un análisis y diagnóstico que auxilia a la toma de decisiones de la política pública y a los proyectos de inversión privada. (Basco, s/f).

La información del párrafo anterior, se refleja en el accionar de la universidad porque constantemente se realiza investigaciones de cada feriado para así calcular el porcentaje de turistas en las zonas investigadas, y así generar información confiable, oportuna: La idea principal que brinda este centro de observación turística es brindar y facilitar información confiable con la finalidad de llevar a cabo proyectos importantes para el desarrollo de una zona turista. (Basco, s/f)

Es muy importante contar con un observatorio turístico para poder generar fuentes de información en los turistas nacionales e internacionales para tomar decisiones adecuadas cuando quieres incursionar en un sitio turística. El Observatorio en Turismo es un organismo apropiado para la compilación, generación y reflexión de información pertinente para la toma de decisiones acertadas en el ámbito del turismo. (Basco, s/f)

Materiales y métodos

El diseño metodológico que se adoptó para la investigación es de tipo *descriptivo* porque permitió identificar elementos y características del problema que está experimentando, buscando realizar una caracterización de los hechos y situaciones que están siendo tratados. En este sentido, esta investigación permite conocer algunos aspectos porque plantea hechos reales que abarcan el comportamiento social de la comunidad educativa, así como sus aptitudes, creencias, formas de actuar ante la nueva normalidad.

Los métodos de investigación en el *orden teórico* que se emplearon fueron los métodos deductivo, analítico, sintético, histórico – lógico que permitió darle un enfoque objetivo a la investigación.

Deductivo: Desde el orden teórico, en la presente investigación se aplicó el razonamiento deductivo que funciona trabajando desde lo más general hacia lo más específico; por ello, se partió de la idea generalizada que en el Observatorio de Turismo no están definido los procesos de manera formal y escrita.

Analítico – sintético: Se realizó una desmembración de cada uno de los procesos importantes en que se organiza el Observatorio para estructurarlos en flujo gramas y también para analizar los resultados de la socialización de los procesos; así mismo, se resumieron los principales hallazgos de la investigación. Por lo tanto, se aplicó el método analítico y sintético.

Histórico – lógico: Se utilizó este método con el objetivo para conocer el desarrollo del departamento del Observatorio Turística, cuál fue su iniciativa, la necesidad de crearlo y ver el desenvolvimiento de los procesos generados en boletines y artículos. Se empleó el razonamiento objetivo en cada una de las fases del proyecto con lo cual se aplicó el método lógico.

En el *orden práctico*, se aplicaron las siguientes técnicas para recabar la información en a investigación de campo:

Entrevista: Esta técnica fue aplicada a los estudiantes voluntarios que están en el Observatorio, el cual permitió conocer cómo se realizan los procesos y la manera como realizan sus estrategias para el mejoramiento de boletines, recepción de documentos y otros.

Encuesta: Se realizó la respectiva encuesta a los estudiantes de Nivelación de la Carrera de Administración de Empresas , a quienes se le realizó la sociabilización del proceso que se realiza en el observatorio y si conocían o desconocían lo que se lleva a cabo en dicho Departamento, los Cuales respondieron a una serie de preguntas contenidas en un cuestionario, los resultados obtenidos son tabulados e interpretados con el objetivo de conocer el conocimiento de los estudiantes acerca de los procesos que se llevan a cabo.

Resultados

Se aplicaron entrevistas a los voluntarios de Observatorio Turístico y a encuestas a estudiantes, cuyos resultados se presentan a continuación:

A.- Resultados de entrevistas

Entrevista 1:

Respecto a la creación del Observatorio a modo de antecedentes se conoció que el Observatorio de Turismo se crea en el año 2015 como un proyecto de Vinculación con la Comunidad de la Uleam Extensión Bahía, pero se consolidó como una unidad propia en el 2016. El docente creador de esta unidad fue el Dr. Wilfredo Wall (+). Sus inicios comenzaron a trabajarse en el 3 piso en la sala 307 en las instalaciones de esta extensión universitaria, en la cual los estudiantes miembros del mismo ocupaban los cubículos de los profesores para realizar las actividades porque no poseían un espacio exclusivo para el Observatorio; para el año 2017 se crea una oficina propia a lado de secretaria y se le dotó de equipos computacionales desde la matriz Manta, en la cual laboran hasta la presente fecha. (Delgado, 2020).

El Observatorio Turístico es un proyecto que inició en el año 2015 con la finalidad de apoyar e incentivar a los micro y macro emprendimientos de los cuatro cantones de Manabí: San Vicente, Sucre, Pedernales y Jama sobre la afluencia de turistas extranjeros y nacionales con el propósito de procesar los datos recolectados, dando nueva información a los comerciantes de estadísticas, con el propósito de informar e indirectamente impulsar el turismo y dinamizar la economía. (Delgado, 2020).

Entrevista 2:

Entrevista a estudiante Evelyn Olgún, voluntaria en el Observatorio Turístico (2019) - Uleam. Ext. Bahía de Caráquez- para recabar información de esta unidad de investigación y para conocer más a fondo los procesos:

- 1) ¿Desde cuándo se creó el Observatorio Turístico? Y ¿Cómo fue su crecimiento?
El observatorio turismo se crea en el año 2015 como un proyecto de vinculación con la comunidad de la Uleam Extensión Bahía de Caráquez, pero se consolidó como una unidad propia, en el 2016, el docente creador de esta unidad fue el Dr. Wilfrido Wall (falleció a inicios de este año). Al inicio comenzó a trabajarse en el 3 piso de la sala 307, en la cual los estudiantes miembros del mismo ocupan los cubículos de los profesores para realizar las actividades, ya en año 2017 se crea una oficina propia a lado de secretaria y se les dotó de equipos desde la matriz Manta, en la cual laboran hasta la actualidad. (Tenecota, 2020).

2) ¿Cuáles son los proyectos macro en los que trabaja la universidad y y esta la información aquí? La Universidad extensión Bahía maneja 5 Macro proyectos (cabe mencionar que fueron socializados hace un par de semanas atrás en el auditorio), como parte de los proyectos de Investigación de la Extensión:

1. Diagnóstico de calidad de las playas que constituyen atractivos turísticos en los cantones, Sucre - San Vicente – Jama - Pedernales.

Líder de proyecto: Ing. Vladimir Álvarez

2. Aplicación del Marketing Experiencial en la creación, promoción, difusión post terremoto de la nueva imagen de los destinos Sucre - San Vicente – Jama - Pedernales.

Líder de proyecto: Lic. César Carbache

3. Contribución al desarrollo del turismo sostenible en el destino Sucre - San Vicente – Jama - Pedernales.

Líder de proyecto: Ing. Fernanda Navas

4. Diseño de una ruta turística arqueológica caso: Sucre - San Vicente – Jama - Pedernales.

Líder de proyecto: Lic. William Meneses

5. Observatorio Turístico para el control de la gestión del destino turístico Sucre - San Vicente – Jama - Pedernales.

Líder de proyecto: Ing. Viviana Carvajal (Tenecota, 2020).

3) ¿Cómo se crea y se comparte los resultados de las investigaciones?

Toda la información es recabada por los docentes líderes (en conjunto con el apoyo de otros docentes) durante el semestre, en la cual los estudiantes participan con sus trabajos desde las asignaturas: Por ejemplo: durante cada feriado (considerando en turismo como fuente vacacional), los estudiantes del observatorio y de la Ing. Fernanda Navas se dirigen a los puntos turísticos de estos cantones para realizar encuestas a los turistas (normalmente en las playas y restaurantes). Así se dividen 6 estudiantes para Sucre, 4 en San Vicente, 2 Briceño, 4 Canoa, 4 a Jama, y 3 a Pedernales (este número puede variar). Cuando van a Jama se dirigen los lugares de concentración turística a Tasates, Don Juan (en el último feriado en Don Juan cada persona hizo aproximadamente 60 encuesta por día). En total se organizan unas 30 personas en cada feriado. (Tenecota, 2020).

Todos los proyectos se rebajan durante el semestre, pero en turismo si se trabaja en vacaciones por los feriados. Luego la Investigación de campo, los estudiantes disponen de un par de días para tabular la información en el programa estadístico SPSS posteriormente, entregan la información a los docentes líderes de proyectos. Luego los docentes lideres revisan la información y si está bien proceden a analizarla, y si no,

regresa al observatorio de turismo para ver cual han sido los errores y corregirlos (los estudiantes).

Posteriormente se analiza y en aproximadamente 1 semana el profesor envía todo el análisis y datos de esa investigación para que sea archivada en el repositorio del Observatorio de Turismo. Una vez aquí esta información termina el proceso de creación y recepción de información de los Macro proyectos de Investigación de la Universidad. (Tenecota, 2020).

- 4) ¿Cuál es el procedimiento a seguir para la entrega de información a los estudiantes? Para la entrega de información a los estudiantes:

El estudiante que requiere información, la solicita a los voluntarios del observatorio, proporciona los datos, los voluntarios buscan la información, y luego le proporciona los datos estudiantes, en caso de que no exista la información requerida o pueda darse el caso de que todavía se está haciendo el levantamiento de información y termina aquí el proceso. (Tenecota, 2020).

- 5) ¿Qué procedimientos y requisitos tienen que realizar los estudiantes para ser miembros del Observatorio? Y ¿Cuáles son? El proceso para ser miembro del observatorio de turismo: el principal requisito es la voluntad de trabajar y aprender, puede ser miembro cualquier estudiante de la universidad, de cualquier carrera. Primero se realiza una solicitud a la docente responsable del observatorio (actualmente la Ing. Viviana Carvajal), es entrevistada y revisada la información del estudiante, se realizara una entrevista, y es adherido como miembro voluntario de esta unidad de investigación. (Tenecota, 2020).

Cabe mencionar que no hay sueldo, la recompensa es toda la experiencia y el gran aprendizaje que reciben porque son capacitados por los profesores para investigar y se nutren de cada investigación. Otro de los beneficios que reciben los estudiantes es que pueden hacer artículos científicos de la información que tienen allí, pero siempre que ellos hagan la actualización de datos, al autor original del trabajo ellos lo ubican como coautor. (Tenecota, 2020).

- 6) ¿Tiene el observatorio sus principales procesos definidos por escrito para conocimiento de la comunidad educativa? Aún no.

- 7) ¿Cuál es el proceso de recepción y entrega de tesis de la Uleam?

Proceso de recepción de Tesis: las tesis también reposan en el Observatorio, así cada que un estudiante sustenta tesis, luego es desde el departamento de investigación (responsable de investigación) les envía la tesis en digital para este en este repositorio,

luego en la cual es organizada sus datos en ficha para su identificación, y es archivada finalmente. (Tenecota, 2020).

- 8) ¿Cuál es el proceso de recepción y por otra parte petición de información desde y hacia los GAD'S? Proceso de entrega de información de la tesis: se solicita información a las personas del repositorio, se busca la información, y en un par de días, se envía en formato digital toda la tesis por correo electrónico. Proceso de requerimiento de información a municipios (GADS): los voluntarios del observatorio hacen un oficio dirigido al responsable del departamento de turismo del Municipio (puede ser a Sucre, San Vicente, Jama, o Pedernales), luego que realizan el recibimiento del oficio, se espera la contratación, y finalmente envían la información a la universidad y repositorio. (Tenecota, 2020).
- 9) ¿Hay alguna unidad o departamento responsable de socializar los macro proyectos? Sí, Comisión Académica. También proceso de entrega de información a GADS desde el repositorio: el GAD les envía un oficio, es revisado por el líder del Observatorio (Ing. Viviana Carvajal), se busca la información, y se entrega en formatos que se considere (digital o física), si no hay la información desde que es analizado el oficio se comunica que no existe la información o que todavía no se ha hecho y fin de proceso. (Tenecota, 2020).
- 10) ¿Quién financia las investigaciones? Los estudiantes del Observatorio en ocasiones gestionamos y otras nos toca coger de nuestro presupuesto para salir a hacer la salidas de campo y todo lo que engloba el Macro proyecto. (Tenecota, 2020).
- 11) ¿Tienen alguna remuneración económica? Cabe mencionar que no hay sueldo, la recompensa es toda la experiencia y el gran aprendizaje que reciben porque son capacitados por los profesores para investigar y se nutren de cada investigación. (Tenecota, 2020).
- 12) ¿Quién es el responsable del Observatorio? La líder del Observatorio Turístico es la Ing. Viviana Carvajal. (Tenecota, 2020).

B.- Resultados de encuestas

Resultados de las encuestas realizadas a los estudiantes de Nivelación de Carrera. Se efectuó una socialización de los procesos principales diseñados por los pasantes a los alumnos que están cursando Nivelación de Carrera de Mercadotecnia, en la cual al aplicarle una encuesta de 8 preguntas se obtuvieron los siguientes resultados.

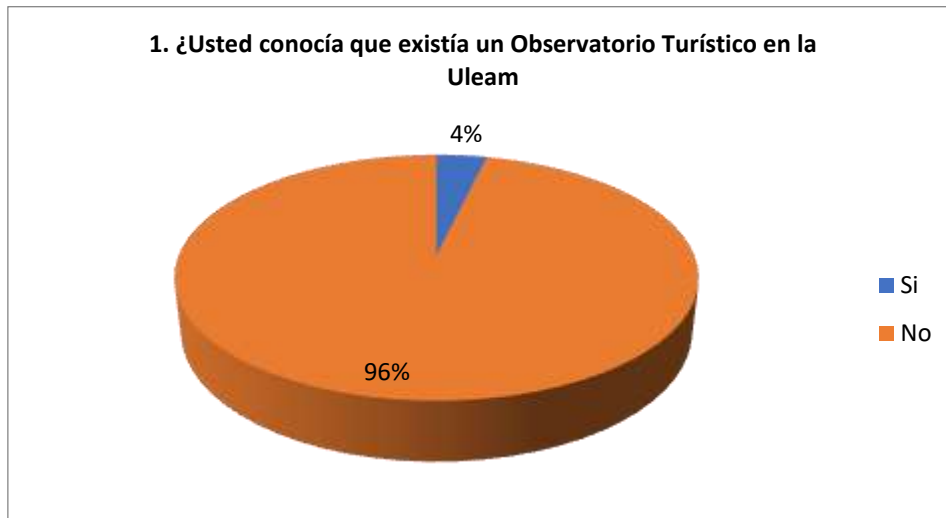


Grafico N. 1: Conocimiento del Observatorio Turístico

Fuente: Encuestas a los estudiantes de Nivelación de Carrera.

Elaborado por: Villaprado, J; Zambrano, D.

El 4% considera que si conocía que existía el Observatorio Turístico; mientras, que el 96% no conocía dicho departamento. Se evidencia que la mayoría de los estudiantes no conocían de la existencia del Observatorio Turístico. Se evidencia un alto desconocimiento de esta unidad que puede deberse a la falta de información del departamento.

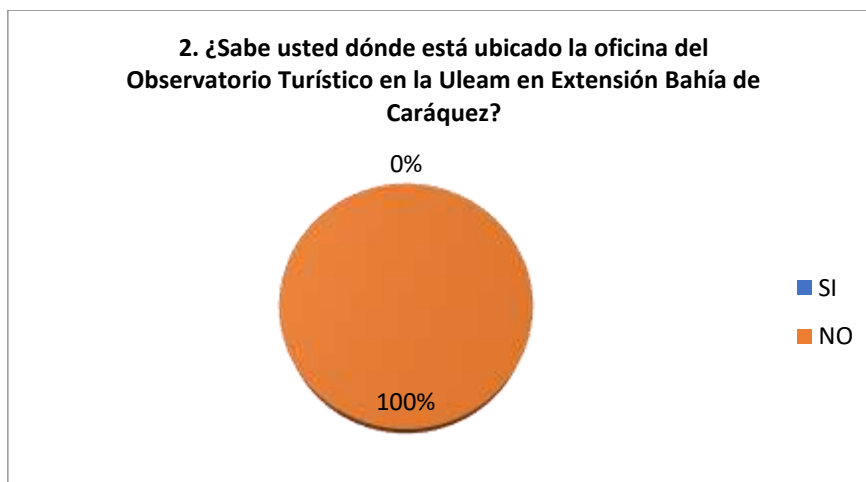


Grafico N. 2: Ubicación del Observatorio Turístico

Fuente: Encuestas a los estudiantes de Nivelación de Carrera.
Elaborado por: Villaprado, J; Zambrano, D.

El 100% de los encuestados no conocían donde está ubicado la oficina del departamento del Observatorio Turístico. Los resultados reflejan que existe una totalidad de respuesta que no estaba al tanto de donde se encontraba ubicado, dicho departamento.

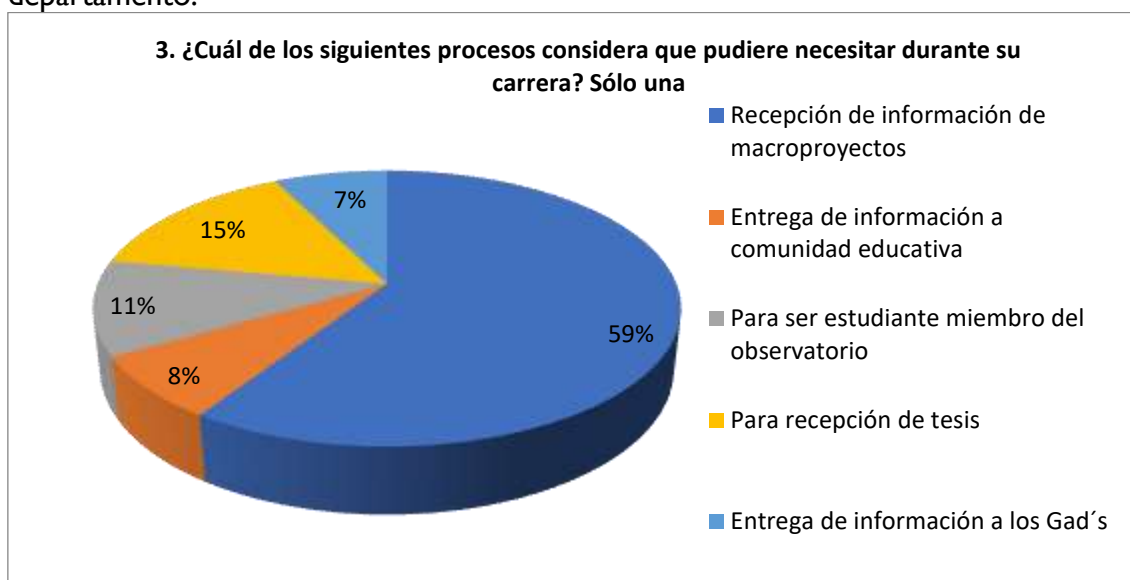


Grafico N.-3 Procesos a considerar durante su carrera.

Fuente: Encuestas a los estudiantes de Nivelación de Carrera.
Elaborado por: Villaprado, J; Zambrano, D.

El 59% indica que pueden necesitar información, durante su carrera, sobre los Macro proyectos; el 15% para recepción de tesis; el 11% para ser estudiante miembro del Observatorio; el 8% entrega de información entrega a comunidad educativa; y el 7% entrega de información a los GAD'S. Se demuestra que en los siguientes procesos que pudiera necesitar un estudiante durante su carrera está la del proceso de recepción de información de macro proyectos como una de las principales. Todo caso que la mayoría considera que tener proyectos de investigación es importante para su formación profesional.

4.- ¿Por cuál medio le gustaría recibir información de los resultados de investigaciones que están en el repositorio del Observatorio Turístico?

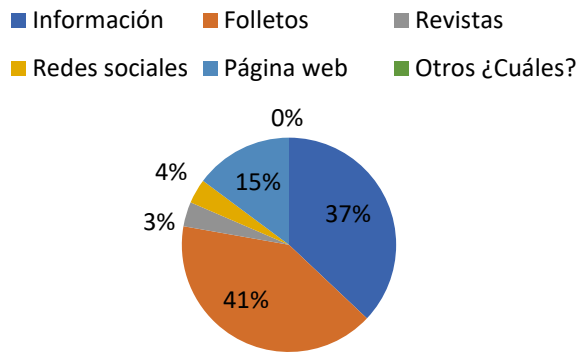


Grafico N. 4: Información de los resultados de investigación del Observatorio.
Fuente: Encuestas a los estudiantes de Nivelación de Carrera.
Elaborado por: Villaprado, J; Zambrano, D.

Existe un 41% que manifiestan que les gustaría recibir información del Observatorio por medio de folletos; el 37% por medio información; el 15% indica que le gustaría recibir por páginas web; el 4% revistas y el 2% redes sociales. Los resultados evidencian que la mayoría le gustaría recibir la información por medio de folletos, el restante opina que por otros medios de indagación los cuales serían por revistas, redes sociales, etc.

5. ¿Conocía usted del proceso que se llevan a cabo para recibir investigaciones para el repositorio del Observatorio?

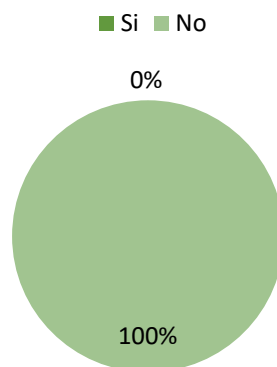
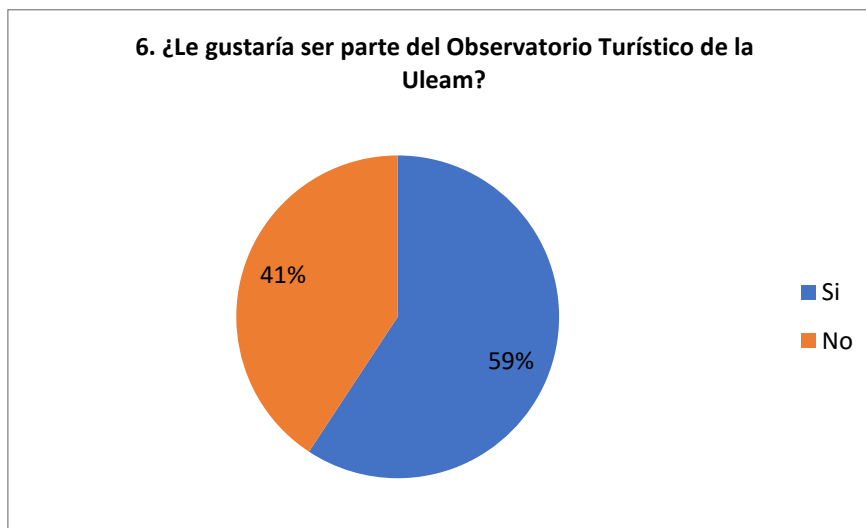


Grafico N. 5: Procesos para recibir información de investigación en el repositorio.

Fuente: Encuestas a los estudiantes de Nivelación de Carrera.

Elaborado por: Villaprado, J; Zambrano, D.

En la encuesta realizada afirmaron que un 100% no conocían del proceso que se lleva a cabo para recibir informaciones para el repositorio. Dando como resultado que todos los estudiantes encuestados no conocen los procesos que se realizan el Observatorio Turístico.

**Grafico N. 6:** Le gustaría ser parte del Observatorio Turístico de la Uleam

Fuente: Encuestas a los estudiantes de Nivelación de Carrera.

Elaborado por: Villaprado, J; Zambrano, D.

Muestra que un 59% le gustaría ser parte del Observatorio Turístico; el 41% no considera ser parte del Observatorio. De acuerdo a lo expuesto, muchos de los estudiantes les gustaría vincularse al Observatorio Turístico para así aprender sobre procesos y ganar experiencia.

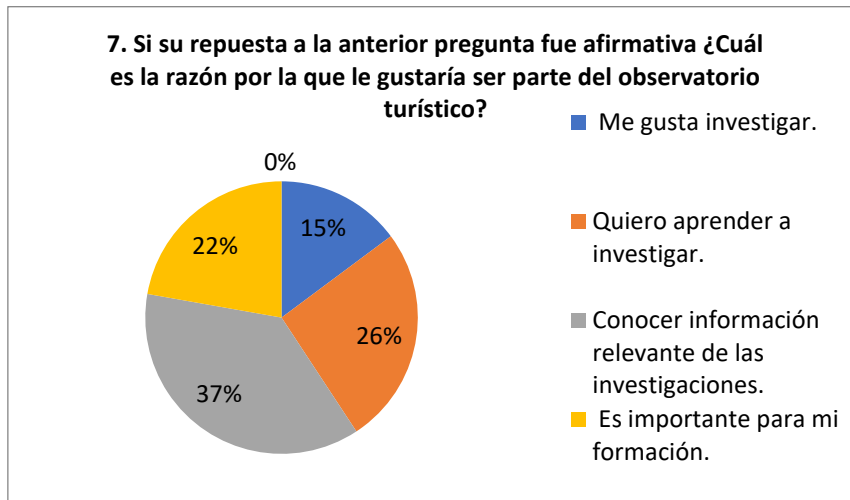


Grafico N. 7: ¿Cuál es la razón por la que le gustaría ser parte del observatorio turístico?

Fuente: Encuestas a los estudiantes de Nivelación de Carrera.

Elaborado por: Villaprado, J; Zambrano, D.

Las encuestas indican que un 37% quiere conocer información relevante de las investigaciones; el 26% quiere aprender a investigar; el 22% es importante para su formación; y un 15% dice porque le gusta investigar. De acuerdo a los resultados se puede identificar que los estudiantes tienen la afluencia de conocer la información más importante en las investigaciones, en menos cantidad se puede notar que adquirir conocimientos para investigar.

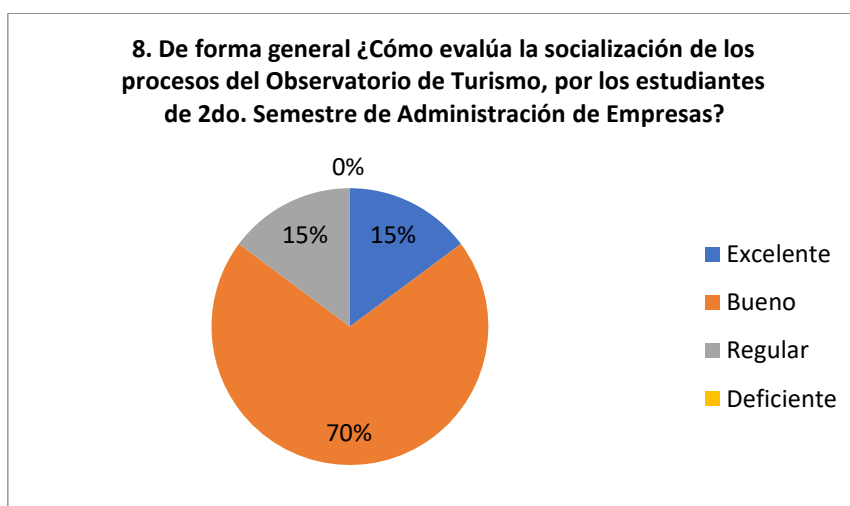


Grafico N. 8: Calificación de exposición de pasantes.

Fuente: Encuestas a los estudiantes de Nivelación de Carrera.

Elaborado por: Villaprado, J; Zambrano.

Con el 70% indica que la socialización de procesos del Observatorio es considerada como buena, mientras 15% la considera regular y el 15% restante excelente. Los estudiantes de Nivelación Mercadotecnia, ellos consideran que la socialización ha sido buena en la argumentación de los procesos.

Diagramas de flujo de procesos del Observatorio Turístico

Se diseñaron Diagramas de Flujo de Procesos a partir de la información de campo suministrada por voluntarios del Observatorio, a continuación, se presentan los más importantes:

Discusión

Las bases legales en la que se fundamenta la investigación está basada en administración por procesos, dado que cualquier organización debe tener procesos administrativos, independientemente del giro de la entidad se aplican procesos para cada actividad. Por ello, la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí tiene su definido sus procesos y en concordancia con el Reglamento Orgánico por Procesos que está representado por el Departamento de Materiales y Métodos, aunque para el Observatorio Turístico no han sido definidos todavía. (Jones, 2008).

Todos los procesos deben estar orientados a contribuir con la misión institucional, definida de la siguiente manera: Art. 4: misión institucional La Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, es una institución de educación superior pública, que tiene como misión la formación de profesionales competente de grado y posgrado, en diversos campos del conocimiento, fomenta la investigación científica y la innovación tecnológica en estrecha vinculación con la sociedad, al promover, difundir y desarrollar los saberes con una concepción ética, humanista e inclusiva, para aportar al desarrollo socio-económico y cultural de los/las manabitas y ecuatorianos/as. (Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, 2014).

Como lo expresa la misión de la Uleam, el Observatorio busca promover, difundir y desarrollar los saberes para los estudiantes mediante la información enriquecedora que reposa en el observatorio y también por las investigaciones que sus integrantes realizan en los diferentes proyectos.

Es importante mencionar que la Uleam tiene definida su estructura organizacional por procesos, es decir que su distribución de departamentos está enfocada en darle un flujo adecuado a los diferentes procesos, como formación académica, de vinculación con la sociedad, administrativos y financieros y de investigación. En esta última, se encuentra el Observatorio de Turismo como dependiente de esta unidad. Art. 8 Estructura Organizacional por procesos: La Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, con el propósito de cumplir con los objetivos que señalan las disposiciones legales y normativas emitidas por el Ejecutivo o la Asamblea Nacional, considera necesario establecer la estructura organizacional por procesos de las diferentes áreas que mantiene la entidad, mediante metodologías y procedimientos que regulen los niveles de dependencia. (Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, 2014).

La estructura de organización de los departamentos de la Uleam por procesos busca cumplir las políticas y normativas de la universidad en paralelo con el cumplimiento de la misión institucional: El diseño de la estructura organizacional se alinea con su misión

y se sustenta en la filosofía de enfoque de productos, servicios y procesos, con el propósito de preservar su distribución orgánica, por lo que guardara concordancia con las siguientes políticas.

Cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias. Facilitar la administración, otorgando autoridad y responsabilidad con supervisión en los diferentes procesos, a través de la aplicación de principios, políticas, normas, técnicas y estrategias que garanticen la eficacia y eficiencia en la gestión institucional. Considerar la cultura organizacional de la universidad, en busca de su propia identidad como institución de educación superior. (Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, 2014).

La organización de la entidad en procesos permite el flujo de las actividades de mejor manera y aporta flexibilidad a los procesos con la intención que no se generen estancamientos en los mismos. La Estructura Organizacional de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, estará integrada por Gestión de Procesos, compatibles con la demanda y la satisfacción de los clientes internos y externos. (Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, 2014).

Conclusiones

Se identificaron los principales procesos en las pasantías de observación en el Observatorio Turístico de la Uleam, como son: 1.- Proceso general de recepción de información de macroproyectos. 2.- Proceso de entrega de información a comunidad educativa. 3.- Proceso para ser estudiante miembro del observatorio. Y 4.- Proceso de entrega de información a los GADS

Los estudiantes pasantes pudieron poner en prácticas los conocimientos adquiridos en Gestión por Procesos en la realidad al diseñar los procesos principales mediante diagramas de flujo.

También, los estudiantes de Administración de Empresas realizaron socialización a otros estudiantes para dar a conocer las actividades del Observatorio Turístico, con lo cual se pretende hacer una comunicación del conocimiento. También se conoció que el 59% de los estudiantes les gustaría futuro ser parte del observatorio.

Bibliografía

- Basco, D. (s/f). Observatorio en turismo. Iberoamericana de Turismo.
- Delgado, J. (2020). Entrevista a estudiante voluntaria en el Observatorio Turístico. (M. Espinoza, Entrevistador) Bahía de Caráquez, Manabí, Ecuador.
- Daft, R. L. (2011). Teoría y diseño organizacional.
- Jones, G. R. (2008). Teoría Organizacional (Quinta Edición). www.pearsoneducacion.net/jones
- Fernandez, H. (2020). Que es un organigrama y como crear uno online. Obtenido de Economía Tlc: <https://economiatlc.com/que-es-un-organigrama-y-como-crear-uno-online/>
- Hernández Sampieri, R., Collado Fernández, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la Investigación. México: Mac Graw Hill Education.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). Administración. Una perspectiva global y empresarial.
- Pardo, J. M. (2017). Gestión por procesos y riesgos operacionales. Recuperado el 21 de 06 de 2019, de [ebookcentral.proquest Uleam: https://ebookcentral.proquest.com/lib/uleamecsp/detail.action?docID=5190227](https://ebookcentral.proquest.com/lib/uleamecsp/detail.action?docID=5190227)
- Tenecota, E. (2020). Entrevista a estudiante voluntaria en el Observatorio Turístico de la Uleam Ext. Bahía. (M. Espinoza, Entrevistador) Bahía de Caráquez, Manabí, Ecuador. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. (20 de Marzo de 2014). Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos. Recuperado el 25 de Julio de 2019, de <http://www.uleam.edu.ec/wp-content/uploads/2016/04/Reglamento%20Organico%20por%20ProcesosI.pdf>

