



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

Facultad de Ingeniería Marítima y Ciencias del Mar

Licenciatura en Turismo

**ESTRUCTURACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA
ATENCIÓN AL PÚBLICO DEL PARQUE HISTÓRICO GUAYAQUIL**

INFORME DE TRABAJO PROFESIONAL

Previo a la obtención del título de:

LICENCIADO EN TURISMO

Presentado por:

JUAN GABRIEL CÓRDOVA HERRERA

Guayaquil – Ecuador

2011

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres que siempre creyeron en mí respaldándome en todo momento en cada una de mis jornadas académicas. A los amigos que me brindaron su ayuda incondicionalmente y a todos a quienes sirva de utilidad.

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

José Luis Santos Dávila, Ph.D

PRESIDENTE

M.Sc. Julio Gavilanes Valle

DIRECTOR

Lcda. Evelyn Piedra Rivas

MIEMBRO PRINCIPAL

DECLARACIÓN EXPRESA

"La responsabilidad del contenido de esta Tesis de Grado, me corresponde exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma a la Escuela Superior Politécnica del Litoral".

Juan Córdova Herrera

RESUMEN

El presente documento expone de manera detallada una modalidad para el desarrollo de las actividades en el área de la atención al público de Parque Histórico Guayaquil. Basándose en un estudio de diagnóstico y la experiencia adquirida como guía de museo, fue posible plantear un modelo de gestión que facilite el trabajo en conjunto y organice las actividades, estableciendo niveles de prioridad para cada una así como para la ejecución apropiada de las mismas.

Para éste fin se ha incorporado la metodología de un manual de procedimientos que describe y especifica las funciones de cada uno de los puestos involucrados con dicha área. Éste se compone de varios capítulos en donde primero en el 1 y 2 se realiza un paneo de las áreas de atención al público del parque, con el fin de identificar posteriormente los espacios en donde se desarrollan tales actividades permitiendo conocer los diferentes puestos, ni-

veles de jerarquías y servicios ofrecidos involucrados para tal labor los cuales se describen basados en un análisis en el capítulo el capítulo 3.

En el capítulo 4 se plantean las mejoras basadas en el esquema anterior de trabajo y las estrategias obtenidas como resultado del análisis foda elaborado en el capítulo anterior.

El objetivo primordial fue mejorar el servicio ofrecido a los visitantes, estableciendo políticas y normas compiladas en un reglamento interno que rigiera el desempeño de cada uno de los servidores dentro de ésta área regulando el tiempo así como las personas necesarias e idóneas y herramientas de trabajo para dichos procedimientos.

ÍNDICE GENERAL

	Pag.
Introducción	02
 CAPITULO 1: GENERALIDADES	
1.1 Descripción.....	03
1.2 Aspectos Geográficos.....	04
1.3 Antecedentes Históricos.....	04
1.4 Marco Conceptual.....	06
 CAPITULO 2: DESCRIPCIÓN DE LAS ÁREAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO DEL PHG	
2.1 Hosting y Boletería.....	09
2.2 Zona de Vida Silvestre.....	12
2.3 Zona Urbano Arquitectónica.....	16
2.4 Zona de Tradiciones.....	21

CAPITULO 3: ESTUDIO DE DIAGNOSTICO DEL ESQUEMA DE OPERACIONES ANTERIOR DE PHG

3.1 Análisis del funcionamiento anterior de la atención al público.....	25
2 Problemas frecuentes e identificación de puntos críticos.....	29
3.3 Análisis Foda.....	35

CAPITULO 4: ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

4.1. Hipótesis.....	39
4.2 Objetivos.....	40
4.2.1 Objetivo General.....	40
4.2.2 Objetivos Específicos.....	40
4.3 Justificación.....	41
4.4 Especificación y descripción de funciones.....	42
4.5 Detalle de procedimientos para las funciones especificadas.....	43
4.6 Reglamentación.....	54

CONCLUSIONES.....	62
--------------------------	-----------

RECOMENDACIONES.....	63
-----------------------------	-----------

ANEXOS.....	64
--------------------	-----------

BIBLIOGRAFÍA.....	83
--------------------------	-----------

INDICE DE ABREVIATURAS

BCE.....	Banco Central Del Ecuador
PHG.....	Parque Histórico Guayaquil
ZVS.....	Zona De Vida Silvestre
ZUA.....	Zona Urbano Arquitectonica
ZT.....	Zona De Tradiciones
UPEC.....	Unidad De Proyectos Especiales Culturales
DCRBCE.....	Dirección Cultural Regional Banco Central Del Ecuador

INDICE DE FIGURAS

	Pag.
Figura 1. Zona de Vida Silvestre.....	13
Figura2. Zona Urbano Arquitectónica.....	17
Figura 3. Zona de Tradiciones.....	21

INDICE DE FOTOS

	Pag.
Fotografía 1. Boletería.....	10
Fotografía 2. Hosting.....	11
Fotografía 3. Zona de Vida Silvestre.....	12

INDICE DE TABLAS

	Pag.
Tabla I. Cobertura espacial diaria.....	28
Tabla II. Impactos y puntos críticos.....	33

INDICE DE ANEXOS

	Pag.
Anexo A. Matriz Foda.....	65
Anexo B. Procedimientos del Anfitrión.....	67
Anexo C. Procedimientos del Oficial de Boletería.....	74
Anexo D. Procedimientos de los Guías.....	78

INTRODUCCIÓN

El Parque Histórico Guayaquil, es un proyecto cultural, medioambiental, educativo y turístico, el cual muestra una perspectiva de la época de tránsito entre los siglos XIX y XX de lo que estuvo conformado como Guayaquil, que incorpora el rescate de un conjunto arquitectónico de gran valor histórico que estuvo situado en el centro de la ciudad.

Es uno de los lugares mayormente visitado en la ciudad por cuanto se ha convertido en un referente cultural de la región por todo lo que éste expone. Cuenta con un valioso conjunto de edificaciones constituidas por casas que datan de fines de siglo XIX e inicios de siglo XX, y que ostentan la riqueza arquitectónica de la ciudad en dichos períodos y su economía impulsada por el auge cacaotero que vivió la región. También cuenta con una reserva de manglar joven que alberga a una extensa y variada fauna, conjugando así lo natural, lo histórico y tradicional de lo que fue la antigua provincia de Guaya-

quil en un recorrido de 2 horas y media, el año anterior cerró sus actividades con 101333 visitantes siendo 6312 extranjeros.¹

En este contexto, es fundamental que la labor de difusión que realizan los guías, constituya a una atención al público eficiente y de calidad contribuyendo al cumplimiento de los objetivos de la institución. Para lo cual, se ha elaborado un manual de procedimientos que, sirviendo como una guía que ayude a la obtención de los metas.

A continuación se desglosan en cinco apartados, diferentes aspectos del parque situando al lector en un contexto espacial y geográfico de éste en el capítulo 1. Más adelante se describen una a una las áreas operativas enfatizando los servicios que son ofrecidos a los turistas.

En el capítulo 3, se elabora un estudio de diagnóstico identificando áreas críticas y en el que se describen problemas frecuentes por un funcionamiento no apropiado en la atención al público.

En el capítulo 4 se desarrolla un manual de procedimientos en donde se describen claras funciones para cada puesto y un reglamento y sanciones como medidas de solución al problema existente. Finalmente, el 5to capítulo se incluyen, conclusión, bibliografía y anexos.

¹ Datos extraídos del informe anual de estadísticas del Parque Histórico Guayaquil, Diciembre 2009.

CAPÍTULO 1: GENERALIDADES

1.1 Descripción

El Parque Histórico Guayaquil es un programa cultural, educativo y recreativo del Banco Central del Ecuador², que a diferencia de los otros espacios culturales orientados a la difusión de producción artística y patrimonio arqueológico, conserva y difunde patrimonio natural y arquitectónico que refleja el estilo de vida de finales del siglo XIX e inicios del siglo XX.

En este espacio se compilan los procesos culturales por los que ha pasado la región desde la tierra del Mullú hasta convertirse en la provincia del cacao³. La tierra del mullú como se le conocía en lengua indígena a la concha espóndylus que crecía en el golfo de Guayaquil.

² A partir del 30 de septiembre de 2010, la administración del PHG pasó a ser dependencia del ministerio de Turismo mediante decreto presidencial

³ **Como se le conoció a gran parte de la región costa a finales del siglo XIX, HamerlyMichael (1987).**

1.2 Aspectos Geográficos

El PHG cuenta con 8 hectáreas las cuales se dividen en 3 zonas: Zona de Vida Silvestre, Zona Urbano Arquitectónica y Zona de Tradiciones, las cuales conjugan lo natural, lo urbano y la parte rural del Guayaquil de antaño.

El PHG se encuentra ubicado en el cantón Samborondón, Km 1 ½ y Av. Esmeraldas, junto a la ciudadela Entre Ríos, a la margen izquierda del río Daule. Cuenta con una importante reserva de manglar joven y otras especies arbóreas que matizan las diferentes muestras de ecosistemas presentes en la zona, además está provisto de un brazo de río que ha dado lugar al desarrollo del manglar y una significativa fauna. Está ubicado en una zona privilegiada altamente comercial y de fácil acceso para los visitantes que desean acudir a él, dotado de señalización lo que permite sea más fácil su ubicación.

1.3 Antecedentes Históricos

El BCE organismo gubernamental encargado en un principio de la emisión monetaria y la misión de mantener la sostenibilidad y viabilidad de largo plazo del modelo económico del país y posteriormente de la investigación de temas claves como la competitividad y productividad, creó en 1997 la unidad

de proyectos especiales culturales, la que a partir de ese momento asume la dirección del proyecto Parque Histórico Guayaquil ya iniciado en octubre de 1996. Su creación tiene como antecedente la concepción del Parque Medio Ambiente G7 que data del año 1996 y que incorpora un área para exposición de los problemas y soluciones ambientales por parte del entonces grupo de las 7 potencias mundiales (1). En el año 1997 las autoridades del BCE toman la decisión de que el PHG, sea referido exclusivamente a la cultura de la región, iniciándose así la creación de la unidad de proyectos especiales culturales.

El proyecto del PHG fue mentalizado por algunos arquitectos del BCE, cuya perspectiva era la de poder crear un lugar donde enmarcara la vida del 1900 para lo cual fue necesario la recopilación de datos históricos acerca de lo que fue la antigua provincia de Guayaquil, entre los cuales se cita documentos, fotografías y piezas de edificaciones de aquella época con lo cual se fue llevando paso a paso la elaboración de este gran proyecto el mismo que en sus inicios aprovecho el área de bosques que alberga diversas especies tanto en lo referente a la flora y fauna de esta región.

Si bien se tenían la primera y última zona creadas, debía existir un vínculo entre ambas que rescataran y dieran valor a las edificaciones antiguas, para de esta manera poder contar la historia que albergaba cada una de las casas del malecón 1900, las mismas que fueron desmontadas de su ubica-

ción original y llevadas a las bodegas del BCE para su posterior restauración y reconstrucción, para convertirse en lo que después se denominaría Zona Urbano Arquitectónica del PHG.

Estos son los antecedentes históricos que sirvieron para mostrar un Guayaquil del siglo XIX en pleno siglo XXI.

1.4 Marco Conceptual

El Parque Histórico Guayaquil fue concebido por el BCE como un proyecto cultural, medioambiental, educativo, recreativo y turístico, situado en la época de tránsito entre los siglos XIX y XX, y hace referencia con su nombre a la antigua Provincia de Guayaquil, territorio que abarcó casi la totalidad de la región costera del Ecuador, incluyendo las actuales provincias de: Guayas, Los Ríos, El Oro, parte de Manabí y Santa Elena.⁴

El investigador Hugo Calle, en su “Manual Parque Histórico Guayaquil” (2008:6) define al proyecto PHG como:

⁴Según las Actas del Cabildo de creación de la Gobernación Militar, (1763); de la Provincia Libre de Guayaquil, (1820); y el Departamento de Guayaquil, (1822).

Historia Social y Económica de la Antigua Provincia de Guayaquil, Hamerly Michael, (1987).

...parte de la Dirección Cultural Regional del Banco Central del Ecuador, adquiere, conserva, investiga, exhibe y difunde los testimonios materiales del hombre y su entorno, con propósitos de estudio, educación y deleite, conforme a la definición de museos del ICOM,⁵ al servicio de la sociedad y su desarrollo. El Parque, por tanto, es una entidad sin fines de lucro, que tiende a la autogestión (2).

En el año 1962, la American Associations of Museums define: “Se consideran museos a las instituciones que presentan ejemplares vivientes, tales como jardines botánicos, parques zoológicos, acuarios, planetarios, sociedades históricas, casas y sitios históricos” (3). Otra definición sería la de la UNESCO en el año 1960, la misma que a continuación se expone:

Se entiende por museo cualquier establecimiento permanente administrado en interés general a fin de conservar, estudiar, poner en evidencia por medios diversos y, esencialmente, exponer para deleite espiritual y la educación del público, un conjunto de elementos de valor cultural: colecciones de objetos de interés artístico, histórico, científico y técnico, así como jardines botánicos, zoológicos y acuarios” (4).

⁵International council of museum.

De allí que PHG puede definirse como un museo de estilo de vida; un espacio de reflexión de nuestra identidad mediante una interrelación de la experiencia vivida en su visita con la vida cotidiana. La historia del bosque hace evidente la necesidad de un equilibrio con la naturaleza; la historia del campo, da cuenta del esfuerzo por producir y la capacidad de auto superación de nuestra gente; y la historia de la ciudad, constituye una muestra de la solidaridad humana que, en la lucha contra el fuego, los saqueos, el fango y el olvido, logró sobreponerse y salir adelante.

CAPÍTULO 2: DESCRIPCIÓN DE LAS ÁREAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO DEL PHG

2.1 Hosting y Boletería

Se encuentra al ingreso teniendo como principal función la Recepción y bienvenida del público que acude al PHG, ya sea como turistas, visitas locales, o personas interesadas en eventos, quienes desde aquí son dirigidas hacia los diferentes puntos según el motivo de su visita: a boletería en el caso de turistas y visitas locales que deseen conocer el parque, y a la oficina de eventos en el caso de personas que requieran cotizaciones e información adicional sobre los espacios y salones destinados a la realización de eventos sociales. Además, se brinda asistencia a los turistas que estén de paso por este punto resolviendo pequeñas inquietudes y suministrando información complementaria a su visita entre las que se puede citar: llamadas telefónicas, indicaciones y/o direcciones, servicio de taxi, punto de venta de souvenir, venta de plantas, etcétera.

Este es el primer filtro donde se toman a consideración todas las restricciones para permitir el paso de los visitantes, de acuerdo a lo expresado en los reglamentos y políticas del Parque. En éste punto también, el anfitrión se encarga de contabilizar los tickets por visitante de acuerdo a su clasificación retirando el desprendible que será almacenado en la urna respectiva, para posteriormente la elaboración de estadísticas. Además, se informa al visitante sobre la programación del día proveyendo de folletos referentes al parque y se ofrece el servicio de guianza.

Fotografía 1. Boletería



Fuente: Juan Córdova H.

Fotografía 2. Hosting



Fuente: Juan Córdova H.

Importancia de éste punto

Es de vital importancia debido a que canaliza al público de acuerdo a sus necesidades a las diferentes alternativas de servicio que el parque brinda. Desde aquí parten los diversos grupos concurrentes de instituciones educativas y/o turistas locales y extranjeros, siendo el anfitrión, el primer contacto con el público por lo que debe de asegurar una muy buena gestión como representante de la institución.

2.2. Zona de Vida Silvestre

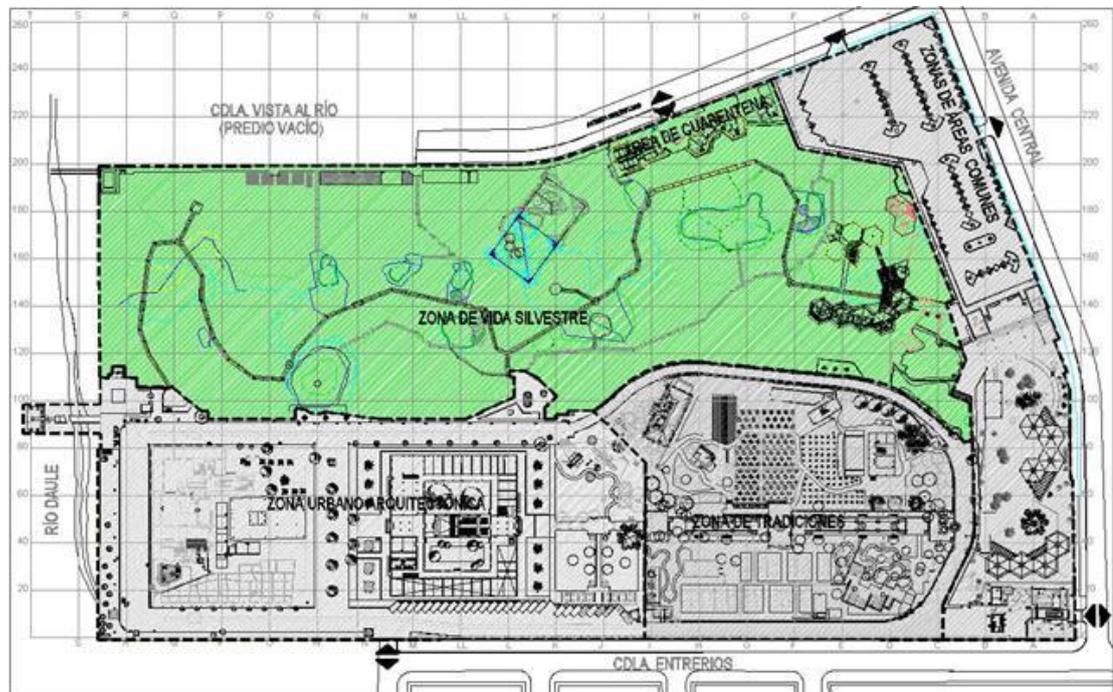
Está conformada por un área de bosques que alberga fauna propia de la región costa, su extensión es de 3.25 hectáreas y cuenta con una infraestructura integrada por una red de puentes diseñada en función de los escenarios naturales existentes. Ahí se exhibe flora, fauna nativa en cautiverio y fauna silvestre que componen los cuatro bosques zonificados representativos de la antigua Provincia de Guayaquil y característicos del actual litoral ecuatoriano que se han logrado recrear en el sitio. Así tenemos: Bosque Seco Tropical (6.200 m²), Bosque de Manglar (17.000 m²), Bosque de Llanura Inundable (1.520 m²) y Bosque de Garúa (836 m²).

Fotografía 3.Zona de Vida Silvestre



Fuente: Juan Córdova H.

Figura 1: Zona de Vida Silvestre



Fuente: Ficha técnica del proyecto PHG (Adaptación)

Algunas de las especies de flora que se exhiben en Zona de Vida Silvestre de Parque Histórico Guayaquil han sido declaradas en peligro de extinción y son únicas en nuestro país, así se tiene por ejemplo; la orquídea de Guayaquil (*Epidendrum brachiolatum*) y el muyuyo (*Cordea lutea*), y refiriéndose a la fauna se han declarado como amenazadas las especies de: la Lora frentirroja (*Amazona autumnalis lilacina*) y el águila harpía (*Harpia harpyja*), ésta última reproducida en cautiverio en el parque, estableciendo el record del primer pichón nacido en cautiverio para Sudamérica.

Para la visita a ésta zona, se ha desarrollado un programa de educación ambiental e interpretación, que es la base para transmitir la importancia de las especies, su conservación y mantenimiento de los ecosistemas en el que habitan. La interpretación ambiental se realiza a lo largo del recorrido por el sendero ecológico, mediante paradas temáticas, guiadas o auto guiadas.

La zona de Vida Silvestre cuenta con un Centro de interpretación que se encuentra al inicio del recorrido, donde se ofrece la exposición permanente denominada "...de la tierra del mullú a la provincia del cacao", que relaciona la evolución histórica de la región con las zonas del Parque Histórico Guayaquil, presentando los productos más emblemáticos que fueron el eje de nuestra sociedad: el mullú en la época prehispánica, y el cacao en la época republicana, para relatar los procesos culturales por los que ha transitado la región.

La zona de Vida Silvestre cuenta con las siguientes paradas temáticas:

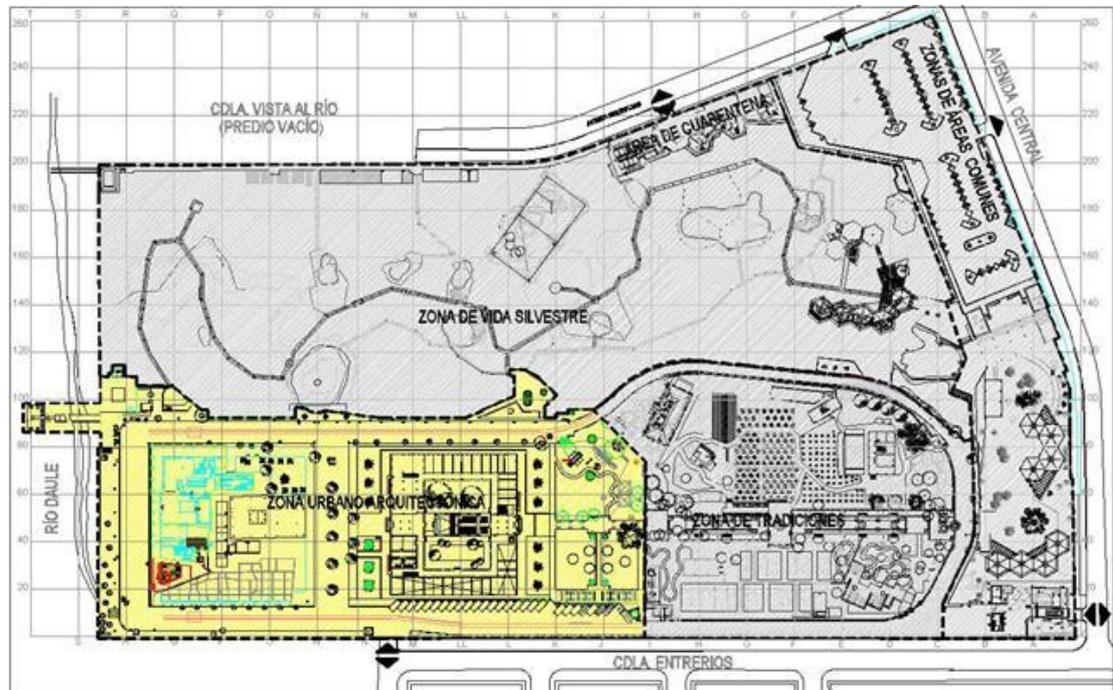
1. Plantas Epífitas (*Epiphyte flora*).
2. Bosque Seco Tropical
3. Loras (*Amazona spp.*)
4. Aves acuáticas (*Anasspp.*, *Anhima cornuta*)
5. Perezosos de dos dedos (*Hoffmann's Two-toed Sloth*)

6. Tortugas (*Chelydra acutirostris*)
7. Venado de Cola Blanca (*Odocoileus virginianus*)
8. Perro de Monte (*Pseudalopex sechura*)
9. Saíno de Collar (*Pecari tajacu*)
10. Águila Arpía (*Harpia harpyja*)
11. Papagayos (Ara Spp.)
12. Bosque de Llanura Inundable
13. Tapir del Oriente (*Tapirus terrestris*)
14. Caimán de Anteojos (*Caiman crocodilus*)
15. Ocelote (*Leopardus pardalis*)
16. Bosque de Garúa
17. Cocodrilo de la Costa (*Cocodrilus acutus*)
18. Isla de los Monos (*Ateles fusciceps, cebus albifront*)
19. Mapaches (*Procyon cancrivorus*)
20. Bosque de Manglar

2.3 Zona Urbano Arquitectónica

La **ZUA**, alberga edificaciones de gran valor histórico y arquitectónico, construidas a fines del siglo XIX y comienzos del XX, las cuales fueron rescatadas por el BCE en los años 80 y posteriormente trasladadas al PHG, en este lugar, forma parte integral del Malecón 1900, con la estación fluvial, el carro urbano y la presencia de personajes ambientando y recreando la ciudad de Guayaquil de inicios del siglo pasado. Comprende una extensión de tres hectáreas en las que las diferentes edificaciones que manifiestan estilos arquitectónicos muy elaborados y elegantes de influencia europea, se encuentran formando una cuadra ubicada frente al río Daule, ilustrando las principales avenidas de la ciudad para ese entonces y hasta hoy, como son la Av. 9 de octubre y Malecón, testigos de la creciente y expansiva actividad comercial impulsada por el auge cacaotero.

Figura 2: Zona Urbano Arquitectónica



Fuente: Ficha técnica del proyecto PHG (Adaptación)

Edificaciones que se exponen en Zona Urbano Arquitectónica:

Casa Julián Coronel.- Construida originalmente en 1901 y destinada a vivienda en su segunda planta y para uso comercial en su planta baja, conforme a la mayoría de edificaciones de ese tiempo ubicadas en pleno casco comercial. De propiedad del Dr. Julián Coronel Oyarvide, reconocido médico y filántropo Guayaquileño. Sirvió como su residencia hasta 1929 año de su deceso, posteriormente fue alquilada a numerosas instituciones entre ellas el banco de Londres. En la actualidad funciona en el parque como un salón de

eventos en planta alta y como el Café 1900 en la planta baja, aprovechando el estilo clásico de su fachada, la escenografía y cromática de sus interiores, el uso de galerías, ventanas de chazas, balaustradas, lucernarios y soportales.

En los exteriores se destacan las arcadas de medio punto y edículos definidos por pilares y medias columnas de orden compuesto, en la planta alta, mientras que en la planta baja se destacan columnas de orden toscano.

Banco Territorial.- Data de 1898, en sus inicios empleado para el desarrollo de actividades bancarias, en la actualidad se exhiben los procesos técnicos ejecutados para el rescate de la edificación. Los principales componentes arquitectónicos y ornamentales que sobrevivieron al tiempo para ser restaurados son los de madera, como las pilastras de la fachada, verjas, cielo raso y paredes de los salones principales, así como las columnas internas. Destaca el rescate de una pintura mural sobre una pared de mampostería y cemento.

Casa Lavayen Paredes.- Más conocida como “Casa Verde” por el color con que fue pintada su fachada en la década de los setenta, tuvo uso residencial en sus orígenes, en la actualidad da a conocer los procesos técnicos ejecutados para su rescate. Los principales componentes arquitectónicos y

ornamentales que sobrevivieron al tiempo y pudieron ser restaurados, son la fachada, verjas, cielo raso y paredes del salón principal y comedor.

Hospicio del Corazón de Jesús.- Se encuentra en la última parte de ZUA, fue construido en 1892 por la insipiente entonces Junta de Beneficencia de Guayaquil como uno de los primeros establecimientos de ayuda humanitaria para huérfanos, ancianos y discapacitados. Su capilla, inaugurada en junio de 2006 en el Parque Histórico Guayaquil, constituye un espacio cultural que, además de su función original, está orientado a la recreación de vivencias y tradiciones regionales. El proceso de restauración, reconstrucción y puesta en valor de ésta edificación incluyó la cuidadosa consolidación y recuperación ornamental y cromática de los componentes originales como columnas, retablo, confesionario, púlpito y la reconstrucción de las partes que no resistieron a las inclemencia del tiempo.

Igualmente, y en una acción conjunta con la M. I. Municipalidad de Guayaquil, el Instituto Nacional de Patrimonio Cultural y la sociedad civil, entre los años 2001 y 2002 se rescataron mediante traslado tres edificios que estaban a punto de derrumbarse (5): la muy conocida Casa Rosada, casa Castagneto y el edificio de la Sociedad de Artesanos Amantes del Progreso; los dos primeros, representativos de la arquitectura civil y comercial de la ciudad y el

último, testigo del nacimiento y desarrollo de la organización de los trabajadores.

Los componentes de estas tres edificaciones, cada una de ellas con piezas originales y algunas otras replicas para mantener el estilo de aquella época han recibido la debida conservación, catalogación y cuidado; la fachada de la Casa Rosada fue concluida e incorporada a esta zona, tanto sus componentes estructurales originales como los reconstruidos.

Continuando con el recorrido por la zona mencionada encontramos el Hospicio Corazón de Jesús el cual cuenta con la capilla ubicada en la parte central del mismo en la misma encontramos muchas piezas originales como el confesionario, el pulpito. En ella se realizan misas dominicales y ceremonias varias.

2.4 Zona de Tradiciones

Figura 3: Zona de Tradiciones



Fuente: Ficha técnica del proyecto PHG (Adaptación)

La última fase del recorrido la compone la Zona de tradiciones, la misma que rescata las raíces y las costumbres del montubio de la costa, ligadas a la explotación agrícola y ganadera desde la época colonial. Aquí se expone la vida rural de la provincia de Guayaquil de fines de siglo XIX e inicios del XX.

En éste contexto, se evoca la prosperidad que trajo consigo la producción del cacao (pepa de oro), representada por la casa hacienda San Juan (casa del hacendado) y la casa campesina (casa del peón), integradas a un ambiente de plantaciones y animales de corral similar al de su entorno original.

Además se ha desarrollado una ambientación con personajes que recrean la forma de vida montubia, empleando representaciones dramáticas, bailes montubios y amorfinos, que transporta al visitante al pasado, a ser partícipe en un extracto de la vida cotidiana. Esta zona también cuenta con el área de huertos etnobotánicos, donde el visitante puede apreciar en su recorrido, una gran variedad de plantas aromáticas, medicinales, industriales y hortalizas.

Los procedimientos utilizados para la propagación, siembra, trasplante y cosecha, evidencian un estricto apego a las buenas prácticas ambientales mediante el uso de pesticidas orgánicos, fomentando esta tendencia y las distintas propiedades de las plantas nativas de la antigua Provincia de Guayaquil.

En distintos espacios de los huertos etnobotánicos se exponen los diferentes cultivos de especies propias de la región, mostrando los principios de una agricultura sustentable que incorpora los procesos de la lombricultura y compostaje como base de la siembra, así como la asociación de animales de granja compatibles al manejo de huertos.

La visita de zona de tradiciones y del tour en general, termina en el punto de ventas de los huertos, donde el turista puede adquirir variedades de plantas ornamentales, medicinales y alimenticias, así como diferentes productos cosechados en los huertos.

Casa de Hacienda San Juan

Es testigo de todas las riquezas cosechadas en la explotación cacaotera, así como de inimaginable anécdotas que vivió la familia Seminario y de cruciales acontecimientos ocurridos a finales de siglo XIX e inicio de siglo XX en la región costa. Su concepción, enmarcada en un entorno de plantaciones y un vasto territorio, denota un ambiente de progreso y desarrollo cultural de las clases sociales altas, influenciadas por las grandes exportaciones de cacao y corrientes ideológicas de Europa, continente donde se encontraban los principales mercados.

Data de 1882, ubicada en el cantón Pueblo Viejo de la provincia de Los Ríos, constituyó una de las más grandes haciendas cacaoteras de la región, de propiedad de los hermanos Seminarios.

El rescate, traslado, restauración, reconstrucción y puesta en valor de la casa hacienda San Juan, constituye el primer caso en nuestro país en el que se desarrolló un completo proceso técnico de la recuperación de edificios de valor histórico en su entorno original.

CAPÍTULO 3: ESTUDIO DE DIAGNÓSTICO DEL ESQUEMA DE OPERACIONES ANTERIOR DE PHG

3.1 Análisis del funcionamiento anterior de la atención al público

Parque Histórico Guayaquil fue diseñado para ser abierto por etapas, siendo la primera en inaugurarse la zona de vida silvestre en 1999. Posteriormente la apertura de la segunda y tercera zona daría por complementado el parque haciendo posible la visita a todos sus atractivos.

En su segunda etapa, ya habilitada la **ZT**, conectaba con la primera en el recorrido que hacían los guías con los grupos que se organizaban en la sala de espera al ingreso. En su tercera etapa PHG incorpora el área del conjunto de casas antiguas denominado **ZUA** que ilustra el centro de la ciudad de Guayaquil a inicios de siglo XX en la que ya se encuentran abiertas algunas de las edificaciones restauradas para la visita del público, por donde los

guías hacían su recorrido siendo éste el segundo punto visitado en un tour de aproximadamente una hora y media.

El esquema de trabajo en la atención al público, estaba dado por: Una persona como oficial de boletería que vendía los tickets, un anfitrión que los recibía, solicitaba las contraseñas de los boletos y les ofrecía las dos opciones de recorrido: a) Avanzar con guía, b) Hacerlo sin guía avanzando a su propio ritmo en la excursión.

Una vez que el anfitrión recibía a las visitas y organizaba los grupos, se programaban tiempos de espera de 15 a 20 minutos como intervalo entre un grupo y otro. En el caso de la asistencia de grupos escolares de gran magnitud el tiempo de espera era de 5 a 10 minutos. El equipo de guías estaba conformado por 8 personas de planta que laboraban las 8 horas y 4 pasantes que prestaban sus servicios a medio tiempo. Los guías trabajaban haciendo recorridos completos por turnos ordenados en una lista impresa que era programada cada día, con rotación asimismo diaria, permitiendo cambiar el orden de los turnos.

No existía una persona designada para el cargo de anfitrión de forma permanente, aquellas funciones eran ejercidas por un guía que seleccionaban en la lista mencionada anteriormente. Esta persona era designada “anfitrión” y tenía a su cargo la oferta del servicio de guianza, distribución de las visitas

en diferentes grupos para los tours, suministro de folletería, cuadro de tickets y elaboración de estadísticas al término de la jornada.

La jornada laboral comenzaba a las 09:00 y finalizaba dependiendo del último grupo de visitantes, cuyo ingreso se permitía hasta las 16h30, pudiendo extender la visita en algunos casos hasta las 17h30.

Los guías estaban organizados en función de recorridos, horarios de salidas a excursiones, más no en la cobertura de las diferentes zonas debido a que hacían guías completas en todo el parque, por lo que se ubicaban al inicio del sendero.

TABLA I
COBERTURA ESPACIAL DIARIA

AREA		PERSONAL	FRECUENCIA			
			SIEMPRE	15 - 30 min	30 – 60min	60 - 90 min
INGRESO		ANFITRION 				
		BOLETERIA 				
		GUIAS 				
ZVS	ZONA DE TRANSITO					
ZUA						
ZT						

Fuente: Elaboración propia

La tabla anterior ilustra acerca de la cobertura espacial diaria, que no es más que la presencia de personal encargado de la atención al público en la ocupación de las diferentes áreas operativas del parque en horas laborales. Así se asigna mediante tonos pasteles un color para las diferentes zonas, la ubicación del personal por sus puestos de trabajo, o punto de partida en el caso de los guías. Además, también se asignan rangos de frecuencias basados

en la duración del recorrido y las distancias entre las zonas y el ingreso para poder determinar el tiempo en que habrá un guía en determinada zona.

3.2 Problemas Frecuentes e identificación de Puntos Críticos

Problemas Frecuentes

El origen de muchos problemas estaba estrechamente ligado con una mala atención al público como resultado de: una actitud irresponsable y poco profesional en el trabajo, insuficiente número de guías, tiempo de espera prolongado y un desconocimiento en los procedimientos apropiados frente a circunstancias críticas.

Así algunos de los inconvenientes eran:

- Malestar en el público por un largo tiempo de espera aun contando con disponibilidad de guías.
- La conformación de grupos muy grandes creando incomodidad en la excursión.
- El suministro de alimentos a los animales en la excursión por parte de los visitantes.
- El descuido de áreas donde el visitante requería de información.
- Falta de información museográfica en las diferentes paradas temáticas.

Todo esto evidenciaba un funcionamiento no muy organizado que era la causa de quejas frecuentes por la percepción de un mal servicio. Si se analizaba el desempeño interno del personal, se encontraban muchas cosas que agudizaban el problema opacando la impecable imagen corporativa que debe existir en toda organización, entre otras agravantes se tenía: uso incompleto del uniforme, faltas y atrasos injustificados, reunirse en áreas de atención al público para tener charlas que muchas veces terminaban siendo escandalosas, etcétera. A eso se sumaba el uso de audífonos en las guías y laptops en horas de trabajo sin que hubiera una regulación que rigiera el comportamiento de los guías y que impidiera proyectar una imagen irresponsable y sin profesionalismo.

Ya en la parte operativa, en ocasiones, los grupos que se organizaban eran considerablemente grandes, lo cual hacía complicado para los turistas el escuchar la información creando cierta incomodidad en el tour. Para quienes avanzaban solos, aunque disfrutaban de poderse quedar el tiempo necesario para apreciar los atractivos de mejor forma, en un recorrido en el que ellos imponían su ritmo, más adelante se encontraban con la desventaja de no poder contar con una respuesta oportuna a sus interrogantes por la falta de guías ubicados en puntos estratégicos, dando un aspecto de abandono en algunas áreas del parque.

Algo que influía mucho era que no existía un guion general para un mejor manejo de la información produciendo esto el que hubiera ciertas diferencias en el contenido y suministro de la misma de los guías hacia el visitante. Para los turistas extranjeros que avanzaban solos no existía información en inglés en las paradas ni señalización adecuada para su orientación, por lo que en la mayoría de los casos terminaban perdidos.

No existía un documento que fuera entregado al personal en donde se especificara claramente las reglas que debían respetarse, tanto para el personal así como para los visitantes, a causa de esto los guías se reservaban el derecho de otorgar o negar ciertos privilegios a los visitantes en la excursión, como por ejemplo: tocar a los animales, alimentarlos, manipularlos, etcétera.

En lo que respectaba al comportamiento del guía en su horario de labores, y en la excursión misma, no existía un perfil profesional desde la forma en cómo se llevaba el uniforme hasta contestar el teléfono o enviar mensajes frente al público por el hecho de que no existía un reglamento escrito, un manual o políticas que rigieran en el entorno informal en el que se desempeñaba el trabajo y sirvieran de orientación para poder ejecutar su función con eficiencia y seriedad. Así con frecuencia era percibida por el público asisten-

te en los recorridos, una actitud irresponsable y poco profesional generadora de muchas quejas y críticas respecto al servicio ofrecido.

Puntos Críticos

Se definen como puntos críticos los espacios geográficos que exigen de una atención integral en su administración por ser consideradas de alto riesgo: económico, social, político o ambiental, que se deriven de una mala gestión.

En el PHG se identifican varias zonas de acción que pueden ser consideradas como puntos críticos. Para una mejor comprensión se ha diseñado una tabla en donde se determinan los puntos críticos y los impactos negativos que se producen.

Tabla II:Impactos y Puntos Críticos

IMPACTOS \ ZONAS CRITICAS	Ingreso	Z.V.S	Z.U.A	ZT	
	Hosting y Boletería	Senderos	Edificaciones antiguas	Casa Hcda.	Casa Campo
Dificultad para operar por el aglutinamiento del público.	X	X			
Obstrucción de visitantes iniciando recorrido por el uso desorganizado de SSHH.	X				
Animales estresados por exceso de capacidad de carga operativa y ruido.	X	X		X	X
Riesgo de pérdidas de objetos de valor histórico por el descontrolado flujo de visitantes.			X	X	
Invasión del público en el escenario.			X	X	X

Fuente: Elaboración propia

Como se observa en la tabla, uno de los mayores problemas que se produce incide en la entrada, originado por una ineficiente gestión del oficial de boletería en coordinación con el anfitrión, generando el atasco en una zona de tránsito. Generalmente, este problema se agudizaba en días domingos y feriados por la gran afluencia de público, y por las instituciones educativas que excedían el número de las reservaciones o que asistían sin haberlas hecho. Esos mismos grupos estudiantiles ocasionaban un impacto negativo al sobrepasar la capacidad de carga operativa, produciendo ruido y por consiguiente stress en los animales al salir a la excursión.

La ubicación de los baños al ingreso es de gran ayuda pero cuando se permitía el uso desorganizado de ellos especialmente por grupos estudiantiles se convertía en un gran problema obstruyendo el flujo de visitantes dispuestos a comenzar el tour. Por otro lado los turistas que avanzaban sin un guía, luego se encontraban en las siguientes zonas solos, sin tener a alguien que pudieran indicarles por donde continuar y que garantizara la integridad de los bienes de valor histórico.

No se podía garantizar una atención constante al turista en el caso de que éste decidiera salir sin guía, y en alguna parte de la excursión necesitara la asistencia de éste para el despeje de alguna duda.

Así también, en algunos casos se permitida a los visitantes, acciones inapropiadas tales como tocar a los animales que se encontraban cerca de sendero, lo que resultaba a veces peligroso, tomar fotografías a los animales a distancias no permitidas, etcétera.

3.3 Análisis Foda

En el análisis efectuado sobre el funcionamiento del modelo de atención al público anterior del parque, se encuentran muchas ambigüedades que en ausencia de una estructura jerárquica de mando en el grupo de trabajo y un reglamento que limite las libertades del guía tienden a confundir las funciones interfiriendo en las tareas de otros y degradando la calidad del servicio. Uno de los principales problemas radica en el no saber hasta dónde llega la responsabilidad en sus labores por lo que muchas veces no se realizaban las tareas de forma comprometida al no existir las pautas y las sanciones que rijan aquella actividad.

Como resultados del análisis de la Matriz Foda (Anexo A), se obtuvo lo siguiente:

FORTALEZAS

- F1 Disponibilidad de guías en el ingreso
- F2 Motivación y ambiente laboral saludable
- F3 Guías experimentados bilingües
- F4 Profesionales en áreas especializadas
- F5 Tour sin interrupciones por cambio de guías en todo el tour
- F6 Buena predisposición al trabajo
- F7 Guías especializados en diversas áreas

DEBILIDADES

- D1 Extensión del tiempo de recorrido mermando el servicio de guianza.
- D2 No existe un plan de capacitación continua
- D3 Recurso humano insuficiente para la atención al público
- D4 Áreas desatendidas por los guías al encontrarse todos a la entrada
- D5 No existen reglamentos ni manuales expresos en documentos
- D6 No existen estándares de medición del rendimiento del personal
- D7 No existe una estructura organizacional bien definida

D8 Falta de manuales que indiquen la correcta ejecución de los procedimientos

OPORTUNIDADES

- O1 Permanencia de los guías en el ingreso
- O2 Equipo multidisciplinario que da asesoría en PHG
- O3 Turistas extranjeros interesados en flora y fauna del PHG
- O4 Turistas interesados en segmentos específicos
- O5 Tiempo extendido de estadía con un mismo guía
- O6 Tiempo libre de los guías en días de baja afluencia
- O7 Eventos llevados a cabo en PHG sobre temas ambientales
- O8 Comisiones de organismos ecologistas que visitan el parque

AMENAZAS

- A1 Percepción de un mal servicio
- A2 Quejas frecuentes producidas por una atención inadecuada
- A3 Cambios frecuentes en la administración
- A4 Cambios del esquema operativo a conveniencia x falta de manuales
- A5 Daño de instalaciones y bienes por la manipulación de las mismas por parte de los turistas en áreas desprovistas de control.

CAPÍTULO 4: ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Ya con la apertura de varias casas de gran valor histórico y sus tres zonas casi completas, en parque histórico fue difícil mantener el mismo estándar de servicio debido a que se había extendido el tiempo de excursión demorando más los guías en retornar al punto de salida y produciendo a veces largas esperas a nuevos grupos que eran organizados al ingreso y requerían el servicio de guianza en días de gran afluencia de turistas.

En estas circunstancias, era importante y de suma urgencia el adoptar medidas de solución para el ofrecimiento de un mejor servicio, en las que mediante un análisis al problema, se consideró como fundamental: primero una reestructuración del personal y su ubicación en diferentes puntos estratégicos en las tres zonas de acción, y segundo un manual de procedimientos para el personal de las áreas de atención al público, que fuera entregado como parte de su adiestramiento a su ingreso a la institución, y que constara

como documento de consulta frente a cualquier duda que pudiera producirse en el ejercicio de sus funciones.

4.1 Hipótesis

- La atención al público es tarea fundamental de los guías, anfitrión y boletería.
- La carencia de una norma que defina funciones para el personal y regularice el tiempo de cada actividad, no asegura el cumplimiento de los objetivos.
- Al no cumplir con los estándares recomendados para este tipo de guianza, se degrada la calidad del servicio.
- Un documento que especifique funciones y explique la secuencia del trabajo optimizaría el rendimiento laboral y el alcance de los objetivos.

4.2. Objetivos

4.2.1. Objetivo General

- Desarrollar un documento que rija las funciones del guía de museo así como el resto del área operativa, y que sirva como directriz para un eficiente desempeño de su labor, prestando un servicio organizado, funcional y que se adecúe a las necesidades del turista o usuario.

4.2.2 Objetivos Específicos

- Dar a conocer la descripción de las actividades paso a paso especificando las personas involucradas y responsables para su realización.
- Organizar las actividades en base a una secuencia lógica para evitar omisión de procedimientos.
- Determinar el tiempo y la forma del desarrollo de cada actividad optimizando la gestión de los guías de museo de PHG.
- Detectar fallas y proponer soluciones para un mejor rendimiento de la parte operativa.

4.3 Justificación

Es importante el establecer un documento que contenga todas las políticas y describa todos los procedimientos para un óptimo desarrollo de cada una de las actividades en una organización, para el cumplimiento de la misión para la que fue creada y los objetivos propuestos.

Un manual de procedimientos es la herramienta fundamental, que canaliza todos los esfuerzos en una forma organizada y secuencial para cumplir con dichos objetivos, además facilita las operaciones optimizando el tiempo empleado en cada acción, permitiendo detectar anomalías en los procesos, que pudieran perjudicar a los intereses de la organización.

Este documento busca suplir aquellas necesidades, creando un panorama claro en el desarrollo de las operaciones de los guías de museos de PHG y del resto de personal involucrado en la atención al público, asignando funciones bien definidas y tareas dentro de éstas, otorgando responsabilidades específicas para cada una de ellas.

4.4 Especificación y Descripción de Funciones

Para éste fin fue necesario primero la identificación de los puestos, mediante la agrupación de actividades relacionadas entre sí en los diversos sectores de atención al público, a los que finalmente se asignaron responsabilidades. Así se pudo complementar ciertas funciones pre-existentes definiéndose un marco reglamentario.

4.4.1 Funciones del Anfitrión

- Apertura y ubicación del stand
- Asistencia al visitante y/o provisión de servicios
- Cierre de jornada laboral
- Cuadre de tickets y Elaboración de estadísticas

4.4.2 Funciones del Oficial de Boletería

- Recepción de caja
- Apertura
- Venta de ticket
- Cuadre y entrega de caja

4.4.3 Funciones de los Guías

- Guianza y manejo de grupos
- Asistencia al Turista
- Gestión de supervisión en senderos
- Actualización del Guión e investigaciones

4.4.3 Detalle de procedimientos para las funciones especificadas

4.4.3.1 Procedimientos del Anfitrión

4.4.3.1.1 Apertura y ubicación del stand (Anexo B)

1. solicitar y chequear las reservaciones en la oficina de Gestión Cultural.
2. Notificar a los coordinadores de zonas sobre cualquier eventualidad relevante en el día o en el transcurso de la semana.
3. Solicitar la radio al custodio general de turno.
4. Revisar el ánfora de tickets y llevarla al ingreso.
5. Revisar que el casillero de folletería esté abastecido.
6. Chequear que todas sus herramientas de trabajo estén en perfecto estado.

7. Solicitar al custodio general de turno que informe a los guardias para permitir el paso de las visitas a las 09:00
8. Fin del procedimiento.

4.4.3.1.2 Bienvenida y manejo de grupos para los tours (Anexo B1)

1. Saludo de Bienvenida.
2. Dirigir al público asistente de acuerdo al objetivo de su visita: a) conocer el parque, se los dirige a Boletería, b) si es información sobre eventos dirigirlos a la oficina de eventos.
3. Solicitar los tickets para la obtención del desprendible al ingreso.
4. Registrar el origen del visitante en caso de turistas extranjeros para las estadísticas.
5. Registrar el número de niños menores de 6 años como cortesías en caso de que éstos integren el grupo.
6. Informar de la programación del día y de los servicios que ofrece PHG previa entrega de folletos.
7. Ofrecer el servicio de guianza, si el turista no desea dicho servicio, se indicar el camino a seguir y las medidas de precaución a tomar, caso contrario, se los dirige hacia las salas audiovisuales donde

serán atendidos por el guía luego de 7 minutos mientras observan las exposiciones.

8. Programar un intervalo entre el último grupo en salir y un nuevo grupo guiado.
9. Asignación de un guía.
10. Fin del procedimiento.

4.4.3.1.3 Asistencia y/o Provisión de Servicios

4.4.3.1.3.1 Servicio de sillas de rueda (Anexo B2)

1. Se ofrece el servicio a personas discapacitadas o que presenten alguna deficiencia que les impida movilizarse por sí mismas.
2. Se solicita una identificación para realizar el canje.
3. se revisa que la silla esté en buen estado garantizando su perfecto funcionamiento.
4. Para la devolución de la identificación se realiza el paso anterior y se procede a retirar la silla, hasta las 5 pm.
5. Fin del procedimiento.

4.4.3.1.3.2 Reporte de objetos extraviados (Anexo B3)

1. Se solicita las características del objeto extraviado.
2. Se transmite por radio a todos los medios la información para dar paso a la búsqueda.
3. Si se encuentra el objeto se traslada a módulos para su entrega, caso contrario se toman los datos del propietario a fin de comunicarle en caso que se lo encuentre posteriormente para su retiro.
4. Fin del procedimiento.

4.4.3.1.4 Cierre de Jornada Laboral (Anexo B4)

1. Notificar al custodio general de turno para que de aviso al guardia de cerrar las puertas del parqueadero a las 16H30.
2. Trasladar el ánfora a la oficina de Gestión Cultural.
3. Realizar el conteo de contraseñas de tickets para la elaboración de las estadísticas con el oficial de recaudación.
4. Se entrega la información al oficial de recaudaciones para la elaboración de las estadísticas en base al formato establecido.
5. Fin del procedimiento.

4.4.3.1.5 Cuadre de tickets y elaboración de estadísticas (Anexo B5)

1. Trasladar el ánfora a la oficina de Gestión Cultural.
2. Realizar el conteo de contraseñas de tickets para la elaboración de las estadísticas con el oficial de recaudación.
3. Anotar en la plantilla el número de las diferentes clasificaciones asistentes
4. Se entrega la información al oficial de recaudaciones para la elaboración de las estadísticas en base al formato establecido en Excel.
5. Fin del procedimiento.

4.4.3.2 Procedimientos del Oficial de Boletería

4.4.3.2.1 Recepción de caja (Anexo C)

1. Solicitar el dinero de caja y ticketeras destinado para el día en recaudaciones.
2. Se cuenta para verificar que esté completo.
3. Se realiza el traslado de caja a la boletería.
4. Fin del procedimiento.

4.4.3.2.2 Apertura (Anexo C1)

1. Se revisa que las herramientas de trabajo estén completas y en perfecto funcionamiento.
2. Se chequea ticketeras y se registra la fecha.
3. Se revisa que el datafast esté trabajando normalmente. En caso de que no haya línea, se notificará a recaudaciones y no se recibirán pagos con tarjeta de crédito.
4. Fin del procedimiento.

4.4.3.2.3 Venta de tickets (Anexo C2)

1. Bienvenida al visitante
2. Notificar si hay cambios en la programación regular (Domingos y feriados).
3. Chequear las clasificaciones en las que entra el o los visitante.
4. Se da a conocer el valor total de los tickets.
5. Se entregan los tickets recibiendo el valor de los mismos.
6. Indicar por donde continuar para su ingreso.
7. Fin del procedimiento.

4.4.3.2.4 Cuadre y entrega de caja (Anexo C3)

1. Cuadrar el dinero de los tickets vendidos.
2. Si el dinero cuadra con los tickets vendidos entregar caja, caso contrario, reportar al oficial de recaudaciones.
3. Entregar el dinero y las ticketeras sobrante a Recaudación.
4. Fin del procedimiento.

4.4.3.3 Procedimientos de los Guías

4.4.3.3.1 Guianza y manejo de grupos (Anexo D)

1. Presentación y bienvenida del grupo audiencia.
2. Se da una breve introducción sobre el parque, su misión y de lo que verán en él.
3. Se da las recomendaciones correspondientes y medidas de seguridad.
4. Se comunica que las preguntas pueden ser respondidas al final de cada explicación para evitar interrupciones.
5. Se realizan las paradas temáticas correspondientes y se da a conocer todo el contenido expositivo de la misma.
6. Si algún objeto se cae fuera del sendero en el recorrido indicar que será rescatado y devuelto a la salida en la boletería.
7. Despedida del grupo, se presenta al siguiente guía que estará en la siguiente zona.
8. Fin del procedimiento

4.4.3.3.2 Asistencia al Turista (Anexo D1)

1. Se asiste a los turistas que van solos por senderos en caso de tener alguna pregunta o algún requerimiento.
2. Se les recuerda la programación del día.
3. Se les recuerda sobre las medidas de seguridad y las prohibiciones.
4. Fin del procedimiento.

4.4.3.3.3 Gestión de supervisión en senderos

4.4.3.3.3.1 Rondas de Control (Anexo D2)

1. Se programan rondas de control para asistencia a turistas que se encuentran haciendo recorridos solos.
2. Se confirma que el turista vaya por los senderos correctos sin perderse.
3. Si el turista requiere de información se le provee dicha información caso contrario se le recuerda las medidas de seguridad a tomar.
4. Se confirma el buen estado de las instalaciones y bienes de valor histórico antes y después de las visitas no guiadas a las casas. De encontrarse algún desperfecto notificar al custodio del área.

5. Se les recuerda el horario de funcionamiento del parque para un mejor aprovechamiento de su tiempo.
6. Fin del procedimiento.

4.4.3.3.2 Reporte de objetos extraviados (Anexo D3)

1. Se notifica al coordinador de zona sobre el objeto encontrado para que así éste informe por radio al anfitrión.
2. Se traslada el objeto hasta módulos para su custodia mientras aparece el propietario.
3. Fin del procedimiento.

4.4.3.3.4 Hora de almuerzo (Anexo D4)

1. Revisar el calendario de horas de almuerzo.
2. Ir a almorzar en el turno que le corresponde considerando que las áreas no queden desprovista de guías.
3. Volver a su puesto de trabajo después de 40 minutos para dar paso al siguiente turno.
4. Fin del procedimiento.

4.4.3.3.5 Actualización del guión museográfico

1. Se revisa la información del guión general
2. Se investiga en fuentes fidedignas información relacionada
3. Se busca en los últimos censos poblacionales de especies en peligro para el manejo de estadísticas en el caso de los animales de ZVS.
4. Se organizan capacitaciones en diferentes áreas con la ayuda de los biólogos, veterinarios, restauradores e historiadores que laboran en la institución.
5. Se recoge información relevante relacionada.
6. Se realiza la comparación, adición y/o corrección de los datos
7. Fin del procedimiento.

4.5 Reglamentación

4.5.1 Hora de ingreso

El horario de ingreso para el personal que labora en los departamentos de Administración, Marketing y Eventos, y Gestión Cultural del PHG es de 8:30 am; debiendo estar de 10 a 15 minutos antes de la hora indicada para coordinar las actividades que se llevaran a cabo en el día y posteriormente empezar sus labores.

4.5.2 Presentación

Todo el personal debe proyectar una imagen impecable, esto es: en los caballeros cabello corto, sin aretes ni zarcillos, bien peinados y limpios. Las mujeres bien peinadas, con un correcto uso del maquillaje y sus accesorios discretos, no se permitirán el uso de pirsin.

4.5.3 Uniforme

El uniforme será proporcionado por el Banco Central del Ecuador por medio de la Administración del PHG. Este debe llevarse completo, sin prendas adicionales, y se utilizará obligatoriamente durante la jornada de trabajo en los horarios correspondientes: oficinistas de lunes a viernes, Coordinador de Eventos de martes a sábados, personal de atención al

público (guías, anfitrión, boletería y custodios) de miércoles a domingos y feriados.

Se prohíbe el uso de prendas o accesorios que alteren el uniforme, así como utilizarlo en días no laborables y para otros fines sin la autorización de la Institución.

4.5.4 Inicio de jornada

La labor en el área administrativa comienza a partir de las 08H30am, por lo que todo el personal debe estar ubicado en sus puestos de trabajo, asimismo el personal del área de Gestión Cultural, esto es Guías y anfitrión, que deben de coordinar las actividades en sus respectivas áreas de trabajo para así poder ofrecer los diversos servicios a los turistas al momento de su arribo.

4.5.5 Distribución de los Guías en las diferentes zonas

Se organizarán en función del público asistente pudiendo ubicarse así en paradas o puntos estratégicos en casos de grupos que sobrepasen la capacidad de manejo del recurso humano dedicado a la atención al público.

- En la primera zona se ubicarán 2 guías permanentemente a la entrada, estos rotarán de acuerdo a los turnos de salida a las guianzas tomando así la posta los dos siguientes. El anfitrión designará por sorteo los dife-

rentes turnos en su libreta de apuntes y llevará el control de las vueltas de cada guía.

- En la zona Urbano Arquitectónica, los guías estarán distribuidos cada uno en una edificación diferente, dando a conocer todo sobre la historia de la misma y ayudando en todo cuanto el turista requiera de información.
- En la Zona de tradiciones los guías estarán ubicados a la altura de la zona de descanso en donde recibirán los grupos y comenzarán las guías. En éste caso se coordinarán las salidas de nuevos grupos a recorrido respetando un intervalo de tiempo oportuno para un mejor desempeño del guía y desarrollo de la guía sin inconvenientes.

4.5.6 Guías y atención al público

El guía deberá dedicar total atención al grupo audiencia y concentrarse en el ejercicio de sus actividades sin faltar a los parámetros establecidos en el presente reglamento. El uso de audífonos, teléfonos celulares, ipods y otros dispositivos que distraigan la atención del guía están totalmente prohibido en el transcurso de la guía, está claro que ese comportamiento manifiesta falta de profesionalismo y consideración al público, por lo que será sancionado si incurriere en dicha falta.

4.5.7 Hora de Almuerzo

El coordinador de zona tiene el deber de realizar los horarios de almuerzo para el personal a su cargo (guías de la misma zona), dando prioridad a la atención al público, es decir coordinar que esté siempre una persona en las áreas de mayor afluencia, adicionalmente debe controlar el tiempo de almuerzo el cual no debe exceder de 30 minutos.

Responsabilidad de los coordinadores de zona

Es responsabilidad de los coordinadores de zona:

- Programar actividades de investigación para enriquecimiento del guión museológico así como para resolver cualquier duda que exista entre los guías en la zona.
- Coordinar las labores en la zona y los horarios de almuerzos de modo que garantice la atención al público en todo momento.
- Verificar que se cumplan los procedimientos en forma correcta según el manual o reglamento vigente de normas internas.
- Controlar los horarios de asistencia del personal que labora en la zona (ambientación y guías).

- Controlar que el personal de ambientación cumpla con sus labores en el horario correspondiente y porte adecuadamente el vestuario provisto para ese fin.

4.5.9 Permisos, concesiones y autorizaciones

Concedidos por la administración previa la autorización de la *DRCBCE*⁶.

El personal que obtuviere permiso o saliere de vacaciones, deberá ser cubierto en sus funciones por compañeros que cumplan la misma función durante el tiempo de su ausencia.

Se autoriza el uso de equipos de cómputo de las oficinas siempre que sea justificado con fines investigativos para mejoramiento del guion museológico o para la elaboración de reportes laborales, previa coordinación con la persona que tenga a cargo la responsabilidad de los equipos. Asimismo se autoriza el uso de laptops dentro del parque siempre y cuando sea fuera del horario laboral y no obstaculice las actividades de los demás.

4.10. Prohibiciones y sanciones

Está prohibido dentro de horarios de trabajo:

⁶A partir de Octubre de 2010 el departamento de RRHH del Ministerio de Turismo fue se encargó de tal función.

- El uso de PsP, gameboys, videojuegos y otros dispositivos electrónicos de esta gama.
- El uso de atuendos no acordes con el uniforme.
- La realización de actividades comerciales de cualquier naturaleza dentro de las instalaciones, salvo el caso de la debida autorización de la administración.
- Ingresar en estado etílico o bajo el efecto de sustancias estupefacientes o psicotrópicas.

4.11. Sanciones

Se harán llamados de atención al personal que incurriere en las faltas descritas en el apartado anterior, manteniendo un historial en administración. Si la persona fuere reincidente por tercera ocasión se enviará un comunicado a la oficina de recursos humanos del *BCE* con copia a la Directora cultural regional, dando a conocer la falta y poniendo a consideración la sanción, la cual podría devenir hasta en la separación del infractor de la institución. Se considerarán también los atrasos y faltas para dichas sanciones.

4.12. Prohibiciones de los visitantes

- Alterar el orden y la tranquilidad, destruir las obras materiales y culturales existentes.
- Ingresar con animales domésticos a las áreas recreativas del Parque o cualquier otra zona, salvo que se tratare de animalitos que sean de apoyo de discapacitados.
- Producir daños en animales o plantas, destruyéndolas o alterando la armonía existente.
- Realizar actividades comerciales, de cualquier naturaleza, en el interior.
- Ingresar en estado de ebriedad.
- Realizar actos que atenten contra la moral pública.
- Realizar proselitismo político y/o religioso.
- Efectuar cualquier tipo de publicidad comercial y presencia de marca sin la respectiva autorización.

- Introducir o portar cualquier tipo de arma, herramienta u otros elementos que puedan producir daños.
- Desobedecer las señales o instrucciones escritas o verbales de las autoridades o guías del PHG.

4.13. La labor de los Custodios

El PHG cuenta con personal capacitado para preservar la seguridad interna de los recursos naturales y materiales que se encuentran en las instalaciones, así como también garantizar la seguridad de los visitantes.

Este equipo estará compuesto por 2 **custodios generales** que se encargarán de verificar el trabajo en las distintas áreas teniendo la potestad de delegar actividades afines al mantenimiento de los bienes dados en custodia sus compañeros, y 3 custodios que estarán distribuidos uno en cada zona operativa del PHG, teniendo a cargo el control y cuidado de las edificaciones abiertas al público y los diferentes equipos y herramientas de trabajo, así como el uso adecuado de los recursos provistos para dichas zonas.

Conclusiones

Después de incorporado el modelo de gestión que ilustra el presente trabajo se ha optimizado el recurso humano y mejorado eficientemente el desempeño de la atención al público, reduciendo las quejas y teniendo un público satisfecho que se refleja en los buenos comentarios y agradecimientos por el servicio obtenido. El presente manual de procedimientos es una ayuda útil que da las pautas para la ejecución de las actividades más no reemplaza los estatutos de la organización y está disponible para su revisión con el fin de incorporar actualizaciones.

Recomendaciones

El presente documento debe ser entregado al personal que ingrese a laborar en el PHG en las áreas de atención al público, como parte de su capacitación y como fuente permanente de consulta, de modo que pueda ser revisado en forma periódica garantizando la ejecución de los procedimientos adecuadamente. Se recomienda su revisión para la actualización del mismo.

Anexos

ANEXO A

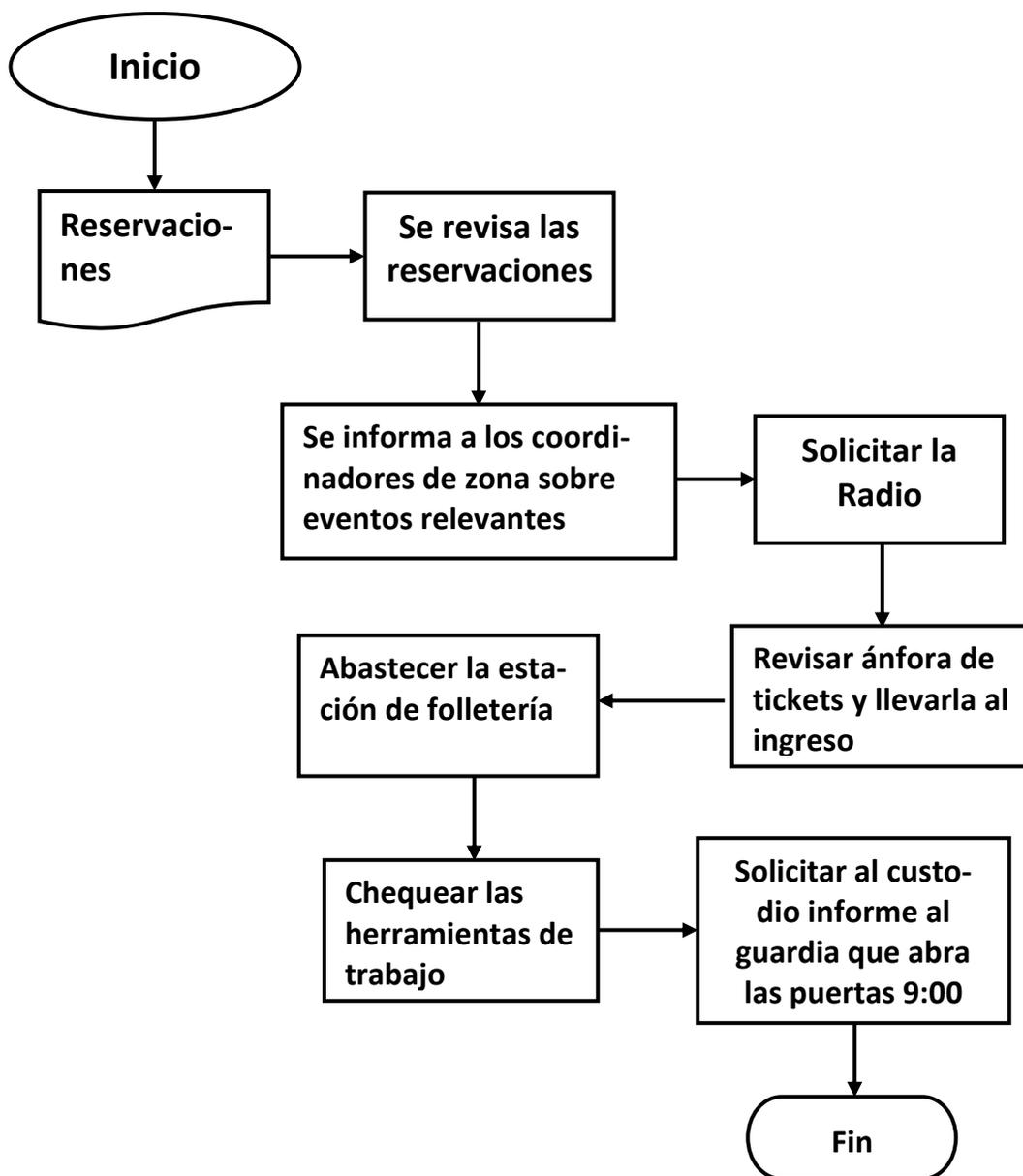
MATRIZ FODA

<h1 style="font-size: 48px; margin: 0;">MATRIZ FODA</h1>	FORTALEZAS (F)	DEBILIDADES (D)
	<ol style="list-style-type: none"> 1 Disponibilidad de guías en el ingreso 2 Motivación y ambiente laboral saludable 3 Guías experimentados bilingües 4 Profesionales en áreas especializadas 5 Tour sin interrupciones en el recorrido 6 Buena predisposición al trabajo 	<ol style="list-style-type: none"> 1 Extensión del tiempo de recorrido mermando el servicio de guianza. 2 No existe un plan de capacitación continua 3 Recurso humano insuficiente para la atención al público 4 Áreas desatendidas por los guías al encontrarse todos a la entrada 5 No existen regulaciones para la actividad 6 No existen estándares de medición del rendimiento del personal
OPORTUNIDADES (O)	ESTRATEGIAS (FO)	ESTRATEGIAS (DO)
<ol style="list-style-type: none"> 1 Permanencia de los guías en el ingreso 2 Equipo multidisciplinario que da asesoría en PHG 3 Turistas extranjeros interesados en flora y fauna del PHG 4 Turistas interesados en segmentos específicos 5 Tiempo extendido de estadía con un mismo guía 6 Tiempo libre de los guías en días de baja afluencia 	<ol style="list-style-type: none"> 1 Planificación de tours por la disponibilidad de guías 2 Enriquecimiento del guión museográfico 3 Asignación de los guías bilingües con experiencia en ese campo. 4 Asignación de Guías especializados en diversas áreas 5 Mayor afianciamento en la relación entre guía y audiencia 6 Organización de capacitaciones 	<ol style="list-style-type: none"> 1 Ubicar al personal distribuido por zonas 2 Programar calendario de capacitaciones periódicas. 3 Mejorar la información museográfica en paradas temáticas 4 Ubicación de señaléticas 5 Crear reglamento interno que regule el tiempo de guianza 6 Definir estándares de medición del desempeño laboral

MATRIZ FODA (Continuación)

AMENAZAS (A)		ESTRATEGIAS (FA)		ESTRATEGIAS (DA)	
1	Percepción de un mal servicio	1	Reducción tiempo de espera para la obtención de un guía	1	Regular el tiempo de guianza cumpliendo los estándares de la atención al público
2	Quejas frecuentes por una atención inadecuada	2	Mejoramiento de la atención al público mediante charlas motivacionales	2	Establecer capacitaciones sistemáticas mejorando la atención
3	Cambios frecuentes en la administración	3	Establecimiento de políticas y procesos expresos en documentos	3	Distribución del personal en las diferentes zonas
4	Cambios del esquema operativo a conveniencia x falta de regulaciones.	4	Elaboración de regulaciones para desempeño laboral	4	Establecer políticas y sanciones que regulen el desempeño laboral
5	Daños de instalaciones y bienes por manipulación del público en áreas desprovistas de atención.	5	Optimización en el Control y manejo de grupos durante el tour	5	Elaboración de manuales que ayuden a un mejor rendimiento laboral

Fuente: Elaboración propia

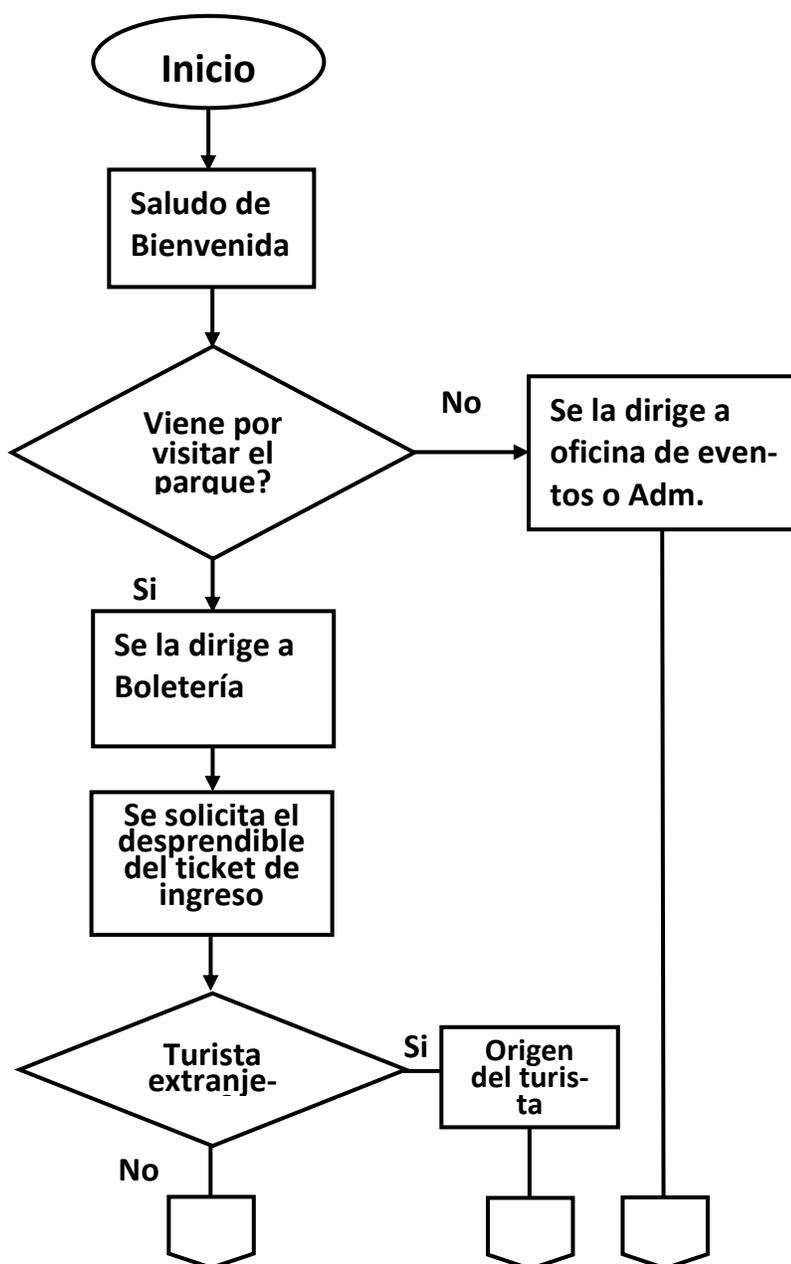
ANEXO B**Diagrama de Flujo****Procedimiento: Apertura de jornada laboral****Unidad Responsable: Anfitrión**

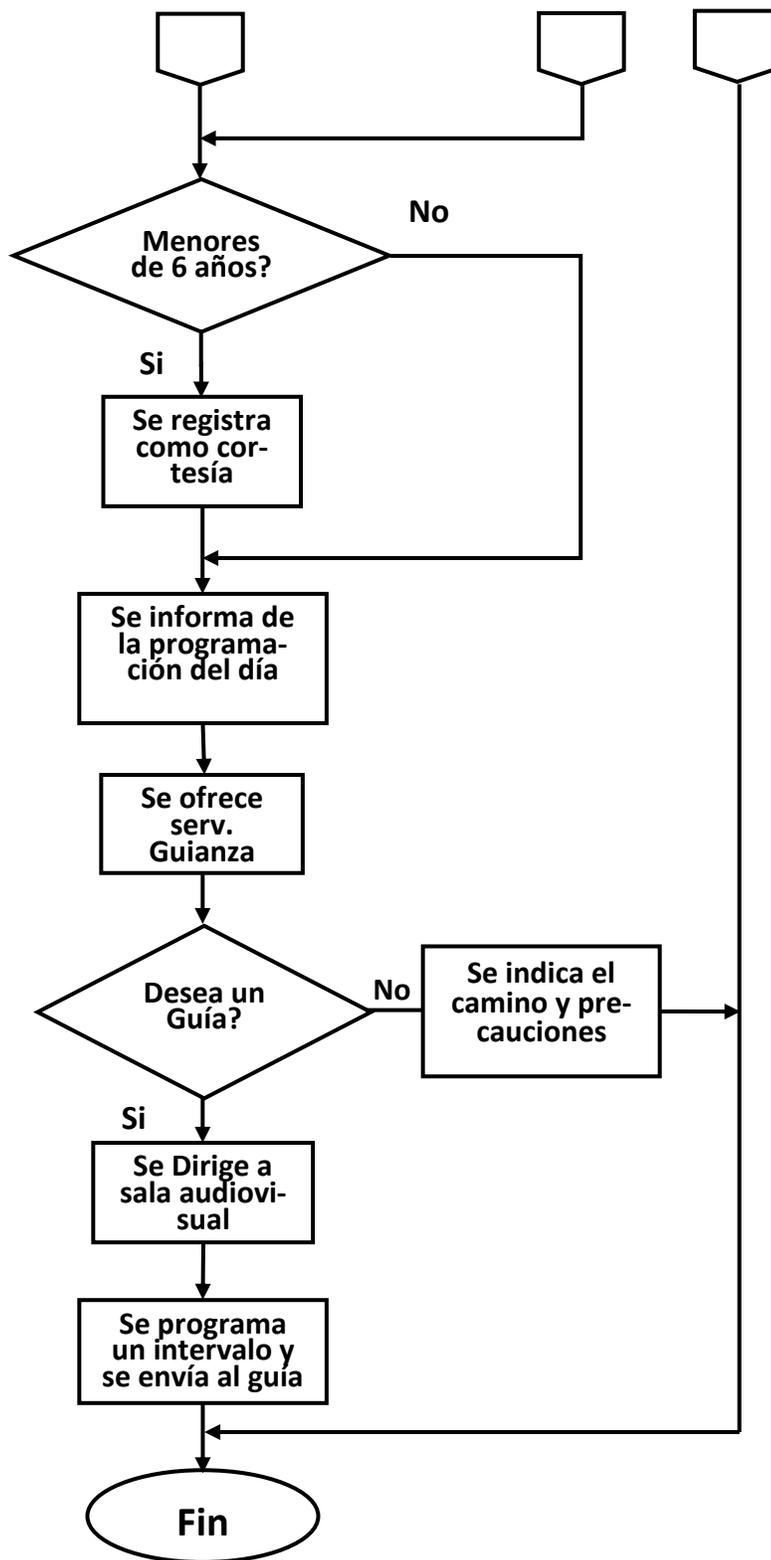
ANEXO B1

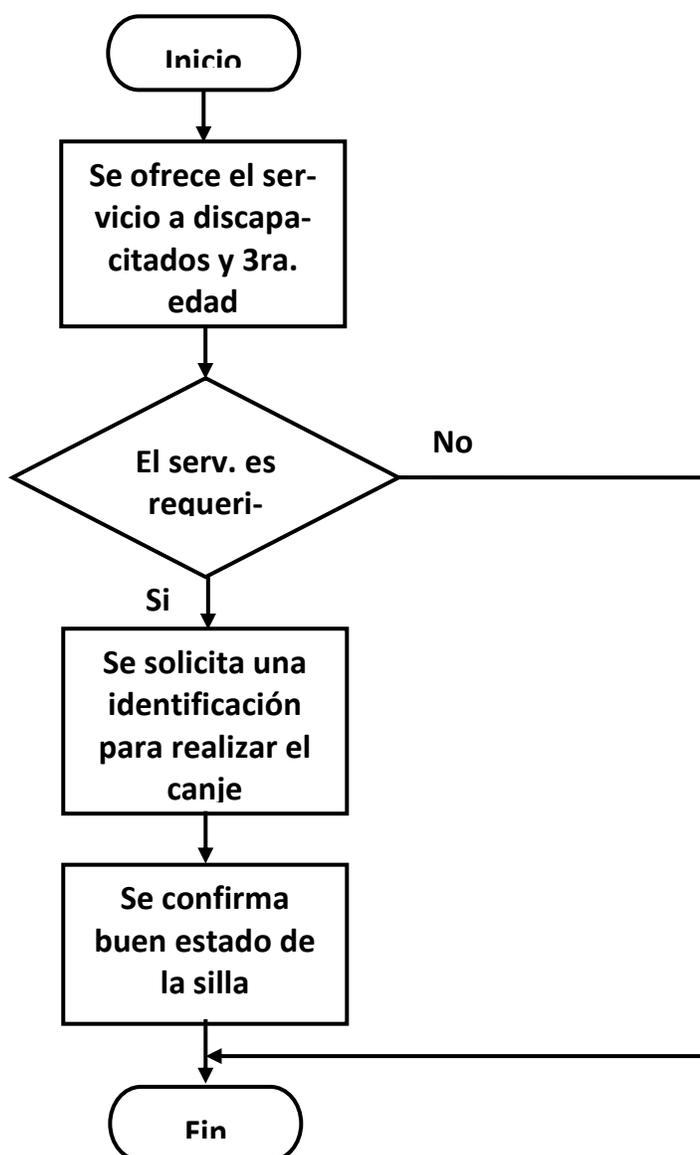
Diagrama de Flujo

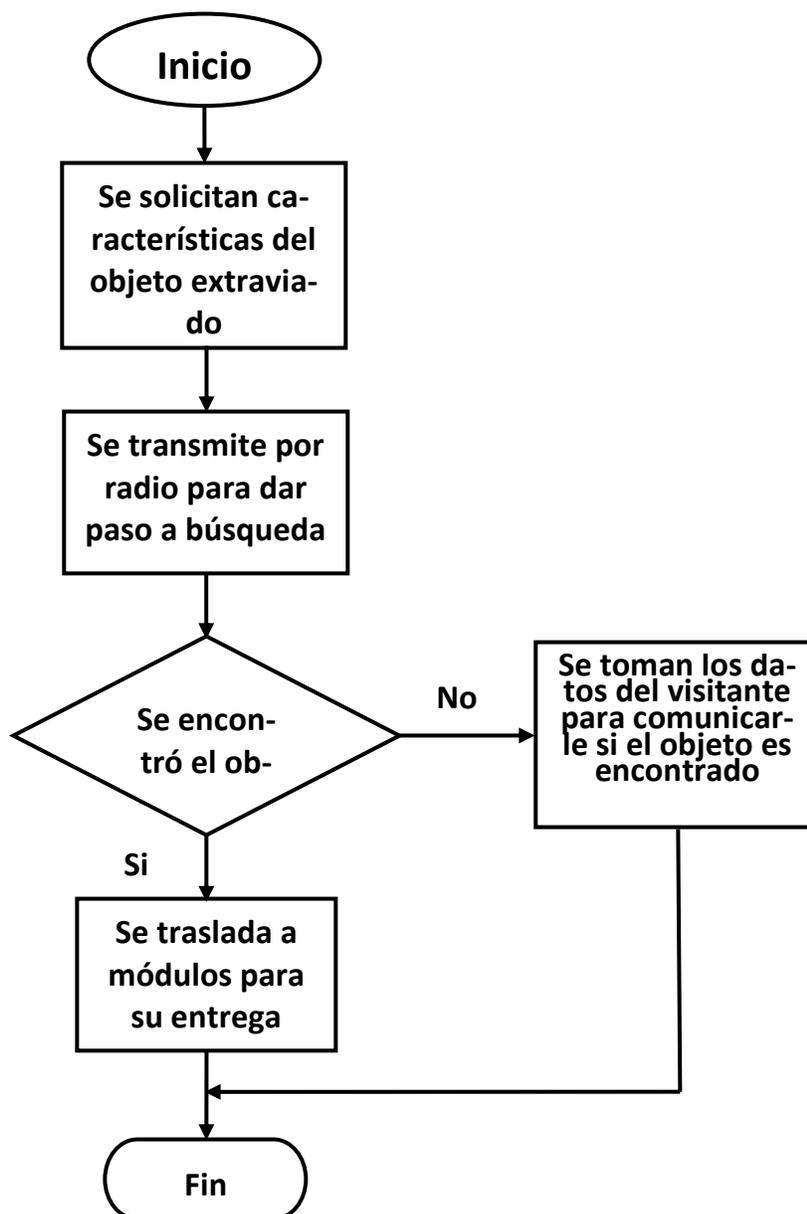
Procedimiento: Bienvenida y manejo de grupos para los tours

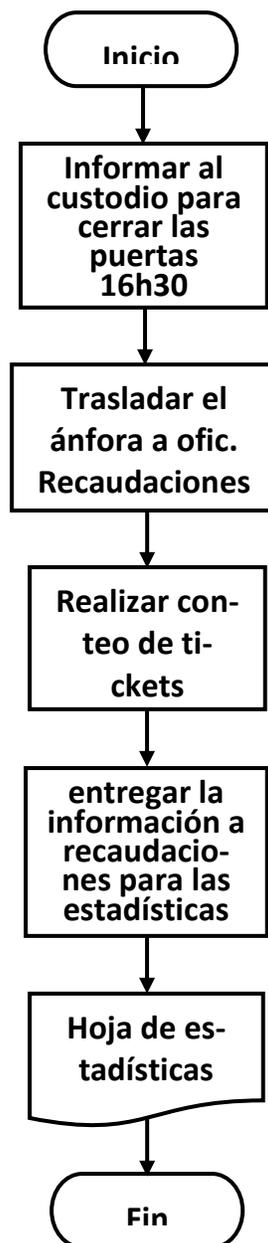
Unidad Responsable: Anfitrión





ANEXO B2**Diagrama de Flujo****Procedimiento: Servicio de sillas de ruedas****Unidad Responsable: Anfitrión**

ANEXO B3**Diagrama de Flujo****Procedimiento: Notificación personas u objetos extraviados****Unidad Responsable: Anfitrión**

ANEXO B4**Diagrama de Flujo****Procedimiento: Cierre de jornada laboral****Unidad Responsable: Anfitrión**

ANEXO B5

Diagrama de Flujo

Procedimiento: Cuadre de tickets y elaboración de estadísticas

Unidad Responsable: Anfitrión

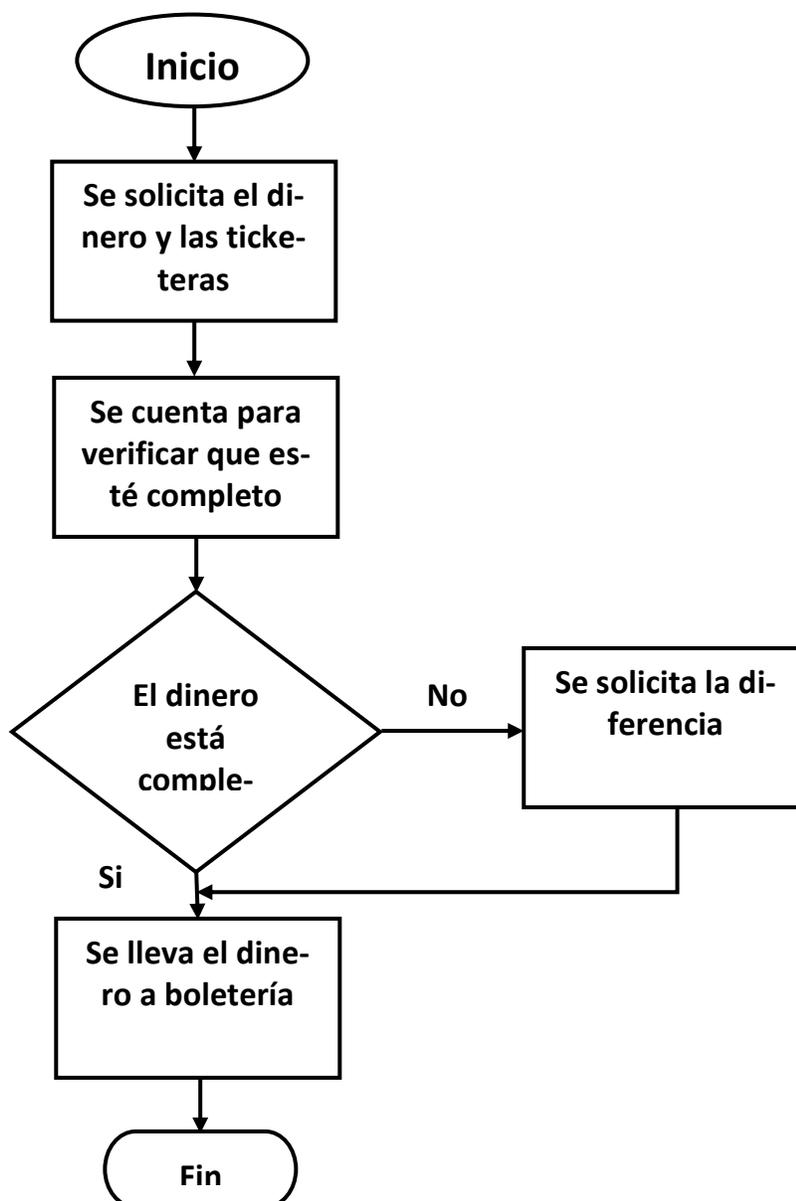


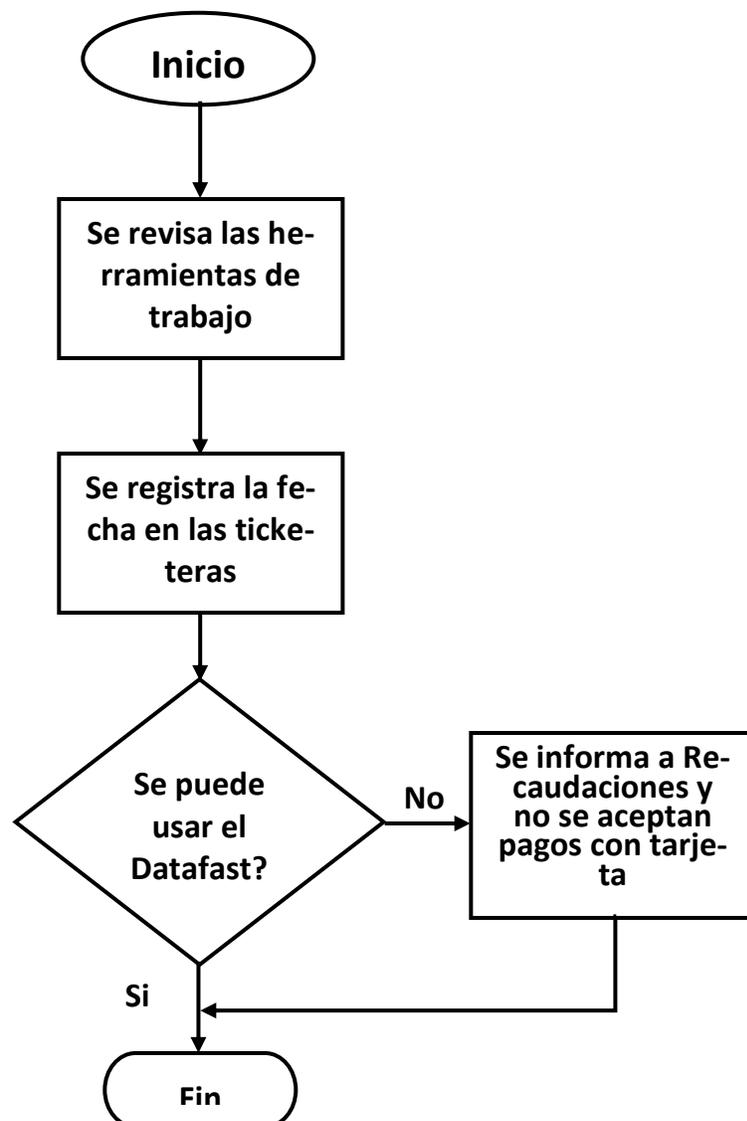
ANEXO C

Diagrama de Flujo

Procedimiento: Recepción de caja

Unidad Responsable: Oficial de Boletería



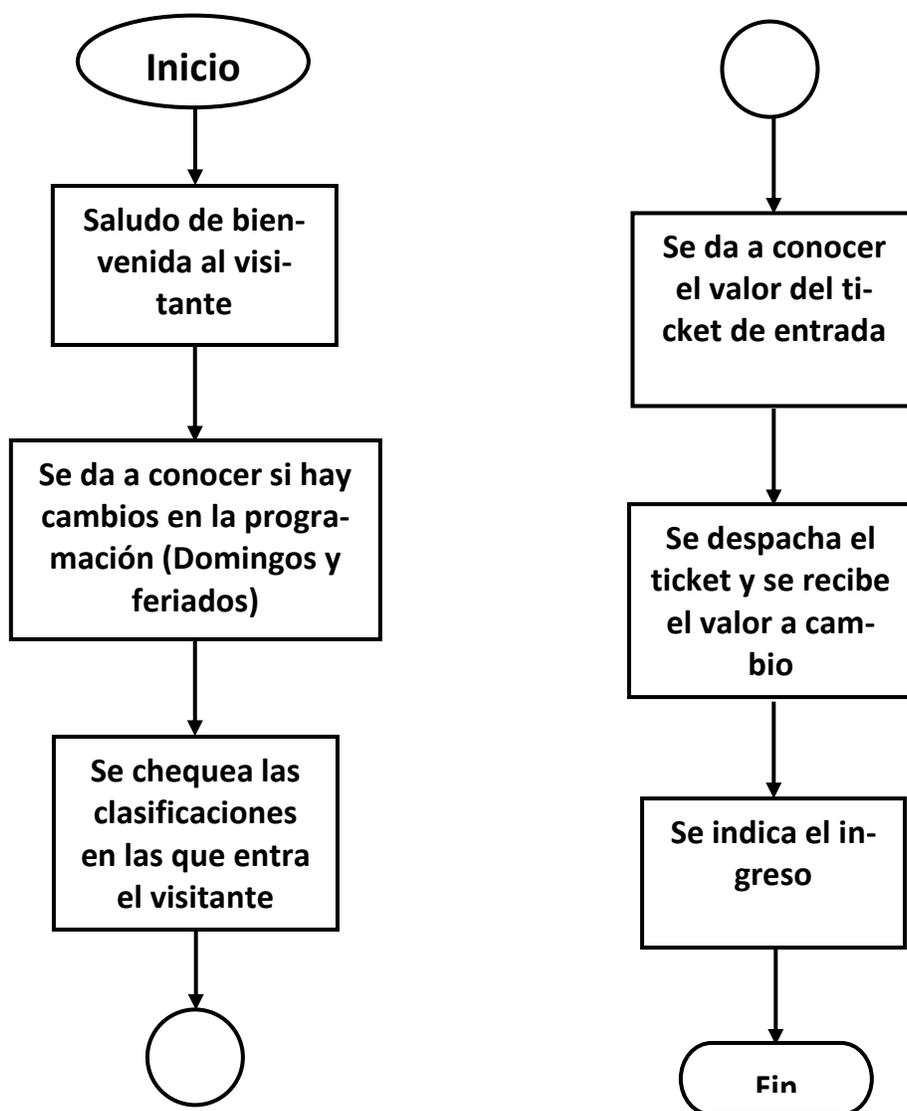
ANEXO C1**Diagrama de Flujo****Procedimiento: Apertura****Unidad Responsable: Oficial de Boletería**

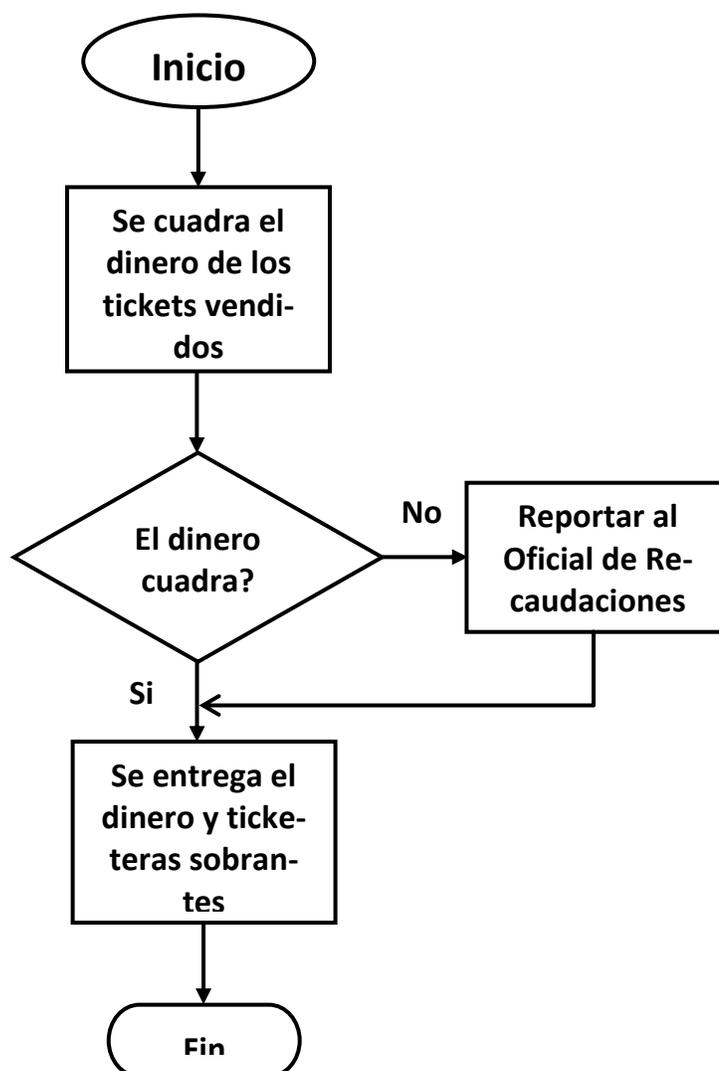
ANEXO C2

Diagrama de Flujo

Procedimiento: Venta de tickets

Unidad Responsable: Oficial de Boletería



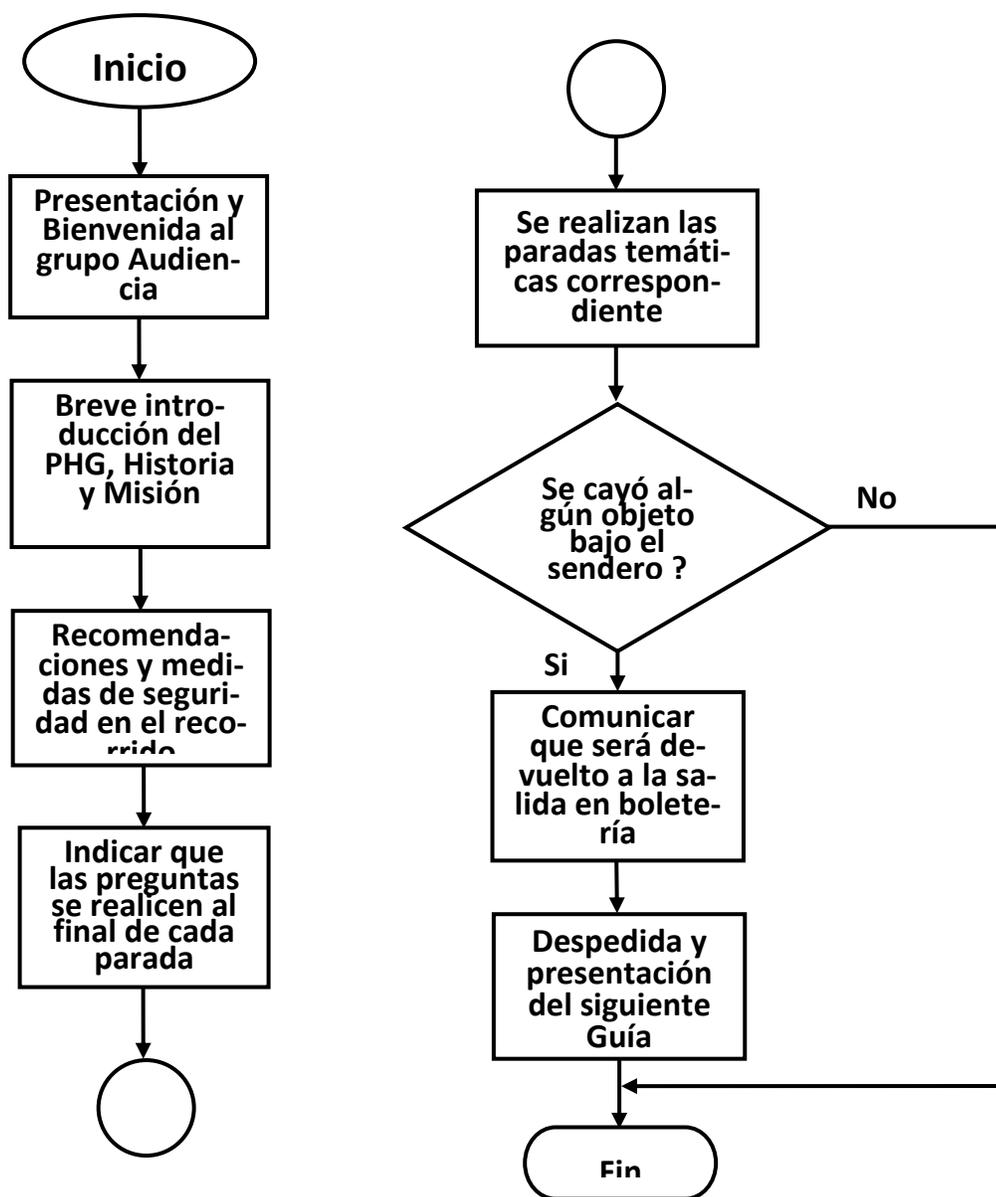
ANEXO C3**5.2.4. Diagrama de Flujo****Nombre del procedimiento: Cuadre y entrega de caja****Unidad Responsable: Oficial de Boletería**

ANEXO D

Diagrama de Flujo

Nombre del procedimiento: Guianza y manejo de Grupos

Unidad Responsable: Guías de Museo

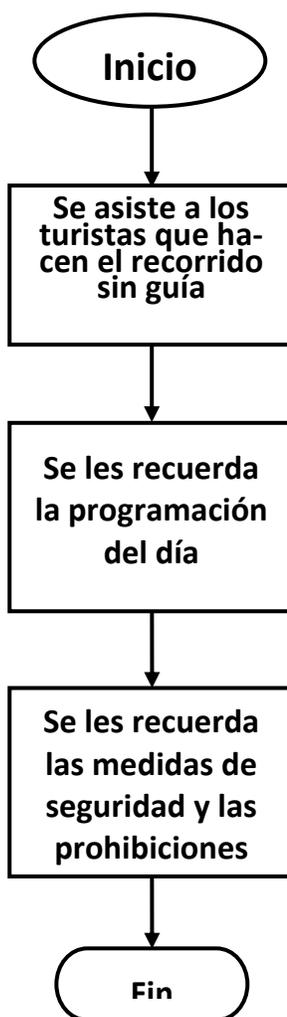


ANEXO D1

Diagrama de Flujo

Procedimiento: Asistencia al Turista

Unidad Responsable: Guías de Museo

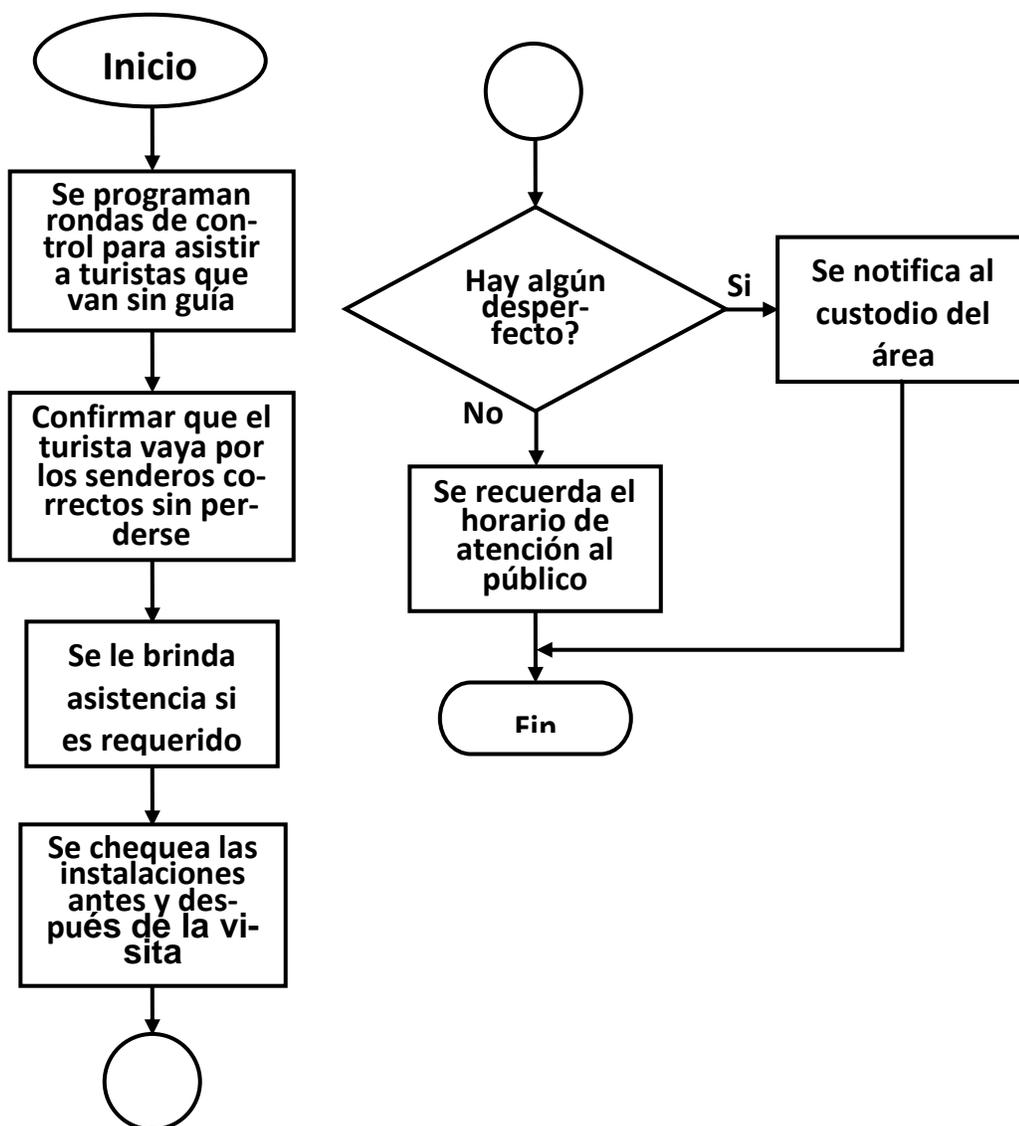


ANEXO D2

Diagrama de Flujo

Procedimiento: Rondas de Control

Unidad Responsable: Guías de Museo

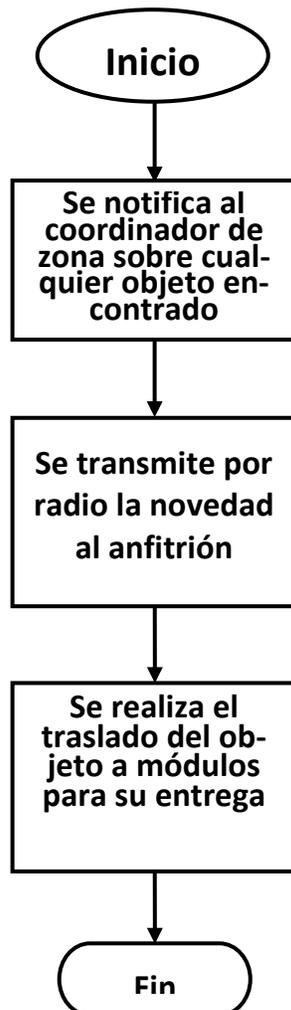


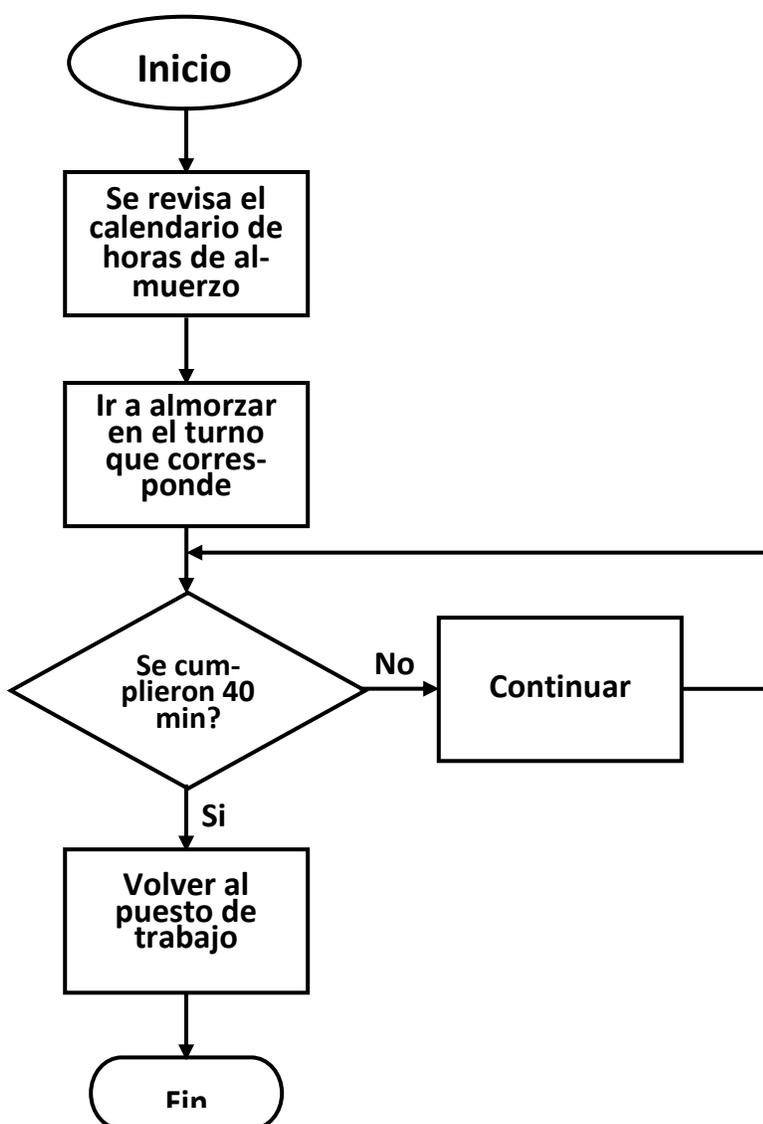
ANEXO D3

Diagrama de Flujo

Procedimiento: Reporte de Objetos extraviados

Unidad Responsable: Guías de Museo



ANEXO D4**Diagrama de Flujo****Procedimiento: Hora de Almuerzo****Unidad Responsable: Guías de Museo**

Bibliografía

1. Banco Central del Ecuador, "*Ficha Técnica del PHG*" Guayaquil, (1996).
2. Calle, Hugo, "*Manual Parque Histórico Guayaquil*", Guayaquil (2008), pp8.
3. American Associations of Museum. Definición de Museo. [En Línea]. Disponible en http://museosdevenezuela.org/Documentos/Normativas/Normativa_1_1.shtml [Consultado en 2010, Julio]
4. UNESCO. Definición de museo. [EN LINEA]. Disponible en http://portal.unesco.org/es/ev.php-URL_ID=13063&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html[Consultado en 2010, Julio]
5. Ministerio de Cultura "*Parque Histórico Guayaquil, un espacio para el patrimonio y la identidad regional*". Quito, (2008), pag. 7.
6. Banco Central del Ecuador "*Reglamento para la Administración, Funcionamiento y Operación del Parque Histórico Guayaquil*", Guayaquil (2005), pp 9-10.