



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO**

**TRABAJO INTEGRADOR DE CONTENIDOS**

**UNIDAD III:**

**ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL “OPERADORA TURÍSTICA”**

**COMPONENTE PRÁCTICO DEL EXÁMEN COMPLEXIVO**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE**

**LICENCIADA EN GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO.**

**AUTOR:**

**BORBOR REYES FERNANDA JACKELINE**

**PROFESOR GUIA:**

**ING. LINZÀN RODRIGUEZ JESSICA SORAYA MSc.**

**LIBERTAD – ECUADOR**

**ENERO 2021**

## APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

En mi calidad de Profesor guía del Ensayo titulado, **“Estructura Organizacional “Operadora Turística”.**”, elaborado por la **Srta. Borbor Reyes Fernanda Jackeline**, de la Carrera Gestión y Desarrollo Turístico de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado (a) en Gestión y Desarrollo Turístico, con la modalidad examen complejo, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente



---

Ing. Soraya Linzán Rodríguez Msc.

**PROFESOR GUÍA**

## DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente trabajo de Titulación denominado “**Estructura Organizacional “Operadora Turística”**.” PROVINCIA DE SANTA ELENA, elaborado por la **Srta. Borbor Reyes Fernanda Jackeline**, declaro que la concepción, análisis y resultados son netamente originales que aportan a la actividad científica educativa empresarial y administrativa **Transferencia de los derechos autorales**. Declaro que, una vez aprobado el trabajo de investigación otorgado por la Facultad de Ciencias Administrativas, Carrera de Gestión y Desarrollo Turístico, pasan a tener los derechos autorales correspondientes, convirtiéndose exclusivamente propiedad de la Universidad Estatal Península de Santa Elena y su reproducción total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibido en cualquier instancia.

Atentamente



---

**BORBOR REYES FERNANDA JACKELINE**

**C.I. 2450803925**

## **AGRADECIMIENTO**

*A la Universidad Estatal Península de Santa Elena por ser la entidad que me acogió en todo el proceso de formación superior, por instruirme para lograr ser una profesional.*

*A mis profesores de cátedra por la paciencia que han tenido para elaborar sus clases y proporcionar sus conocimientos, con la intención de conformar expertos aptos dentro del entorno gremial.*

*A mi profesor guía por separar su tiempo e incentivar me para realizar un trabajo de excelencia.*

*A mis padres quienes han sido motivo de inspiración y de gran ayuda para poder cumplir todas mis metas.*

**BORBOR REYES FERNANDA JACKELINE.**

## **DEDICATORIA**

*Dedico este trabajo, a Dios por darme entendimiento, salud y paciencia a lo largo de todo este tiempo académico, a la vez está dedicado a mis padres aquellos que han sido los pilares fundamentales en mi educación y quienes fueron los primeros en inculcarme valores y grandes enseñanzas.*

*BORBOR REYES FERNANDA JACKELINE.*

**TRIBUNAL DE GRADO**



.....  
Ing. Jessica Soraya Linzan Rodríguez, MSc.  
**DIRECTORA CARRERA DE GESTIÓN  
Y DESARROLLO TURÍSTICO**



.....  
Ing. Jessica S. Linzan Rodríguez, MSc.  
**DOCENTE GUÍA**



.....  
**Lic. Andrés Padilla Gallegos. MSc.**  
**DOCENTE TUTOR**



.....  
**Lic. Maritza Pérez Chiquito, MSc.**  
**DOCENTE ESPECIALISTA**

## INDICE

RESUMEN .....	8
ABSTRACT.....	8
INTRODUCCION .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
DESARROLLO .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
CONCLUSIONES .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
RECOMENDACIONES.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
BIBLIOGRAFIA .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## **ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL “OPERADORA TURÍSTICA”**

### **RESUMEN**

La estructura organizacional es aquella que divide el trabajo, ordena las actividades necesarias para el funcionamiento exitoso de la organización y coordina e integra los esfuerzos del personal administrativo y operativo de la empresa. Una estructura organizacional bien definida necesita de un diseño o esquema correctamente ordenado y que promueva armonía entre todas las funciones y sus correspondientes cargos de responsabilidad.

La implementación de una estructura organizacional es muy importante para el desarrollo de la empresa, esta aporta un sin número de beneficios entre ellos que todos los trabajadores colaboren, sean efectivos y eficientes en su labor, que el trabajo se subdivide en relación a su área departamental, que se asigne adecuadamente al personal en su respectivo puesto de trabajo y demás beneficios para la compañía.

Palabras claves:

Estructura Organizacional, Tipos de Estructura, Áreas Funcionales, Operadora Turística.

### **ABSTRACT**

The organizational structure is one that divides work, orders the activities necessary for the successful operation of the organization, and coordinates and integrates the efforts of the company's administrative and operational staff. A well-defined organizational structure needs a properly ordered design or scheme that promotes harmony between all functions and their corresponding positions of responsibility.

The implementation of an organizational structure is very important for the development of the company, it provides a number of benefits including that all workers collaborate, are effective and efficient in their work, that the work is subdivided in relation to their departmental area, which was appropriately assigned to the staff in their respective job and other benefits for the company.

Keywords:

Organizational Structure, Types of Structure, Functional Areas, Tour Operator.



## INTRODUCCIÓN

La estructura organizacional es aquella que divide el trabajo, ordena las actividades necesarias para el funcionamiento exitoso de la organización y coordina e integra los esfuerzos del personal administrativo y operativo de la empresa. Una estructura organizacional bien definida necesita de un diseño o esquema correctamente ordenado y que promueva armonía entre todas las funciones y sus correspondientes cargos de responsabilidad.

La implementación de una estructura organizacional es muy importante para el desarrollo de la empresa, esta aporta un sin número de beneficios entre ellos que todos los trabajadores colaboren, sean efectivos y eficientes en su labor, que el trabajo se subdivide en relación a su área departamental, que se asigne adecuadamente al personal en su respectivo puesto de trabajo y demás beneficios para la compañía.

La empresa se encarga de establecer que tipo de estructura organizacional requiere para el desarrollo de su actividad en el mercado y para obtener los resultados esperados, derivados de una planificación previamente hecha. Para ello existen diversos tipos de organización entre ellas tenemos: la organización departamental, la organización matricial y la organización por proyectos.

La representación gráfica de la estructura organizacional es el organigrama empresarial, el cual muestra las distintas áreas o departamentos con su respectiva autoridad a cargo, desglosando jerárquicamente los demás puestos en subordinación (directivos, ejecutivos, administrativos y operativos).

Cada área o departamento de la empresa tiene a su correspondiente personal de trabajo, designado en cuanto a su responsabilidad y función, siempre tomando en cuenta sus destrezas, habilidades, talento y conocimientos y así tener a cargo de cualquier puesto a una persona capaz, eficaz y eficiente.

El presente trabajo investigativo recopila información relacionada al tema de estudio “estructura organizacional de una empresa”, para esto se utiliza una metodología de investigación

bibliográfica, para ello se realiza diferentes consultas de autores por medio de diversas fuentes tales como libros, informes, sitio web, entre otros medios informativos.

## **DESARROLLO**

### **ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

La estructura organizacional es aquella que divide el trabajo, ordena las actividades necesarias para un funcionamiento exitoso, mediante la creación de esta estructura se garantiza un eficiente proceso de comunicación entre los miembros de la organización sin importar su cargo o rango, también logra coordinar e integrar los esfuerzos del personal administrativo y operativo de la empresa y a su vez esta refleja la situación actual de cómo está conformada por ejemplo el tamaño de la compañía, sus departamentos o áreas funcionales, tipos de línea de producción, entre otras características que proporciona su diseño organizacional. (Daft, 2010)

### **IMPORTANCIA DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

Para que la empresa cuente con una estructura organizacional bien definida necesitará establecer un diseño o esquema ordenado y que promueva armonía entre todas las funciones y sus correspondientes cargos de responsabilidad, como también generar buenas relaciones entre las autoridades y sus subordinados, debido a que todas las personas tienen distintos tipos de personalidad y de esta manera se logra evitar inconvenientes, problemas o roces entre los miembros de la organización. (Tenesaca, 2010)

La implementación de una estructura organizacional es muy importante para el desarrollo de la empresa, esta aporta un sin número de beneficios entre ellos que todos los trabajadores colaboren, sean efectivos y eficientes en su labor, que el trabajo se subdivide en relación a su área departamental, que se asigne adecuadamente al personal en su respectivo puesto de trabajo y demás beneficios para la compañía. (Tenesaca, 2010)

### **TIPOS DE ESTRUCTURAS ORGANIZACIONALES**

#### **ORGANIZACIÓN DEPARTAMENTAL**

Estructuralmente organiza las actividades agrupándolas por afinidades, conocimientos y habilidades. Este tipo de organización se divide en departamentalización por funciones,

departamentalización por territorio o región geográfica, departamentalización por producto y por tipo de cliente. (Tenesaca, 2010)

### ORGANIZACIÓN MATRICIAL

En la organización matricial se trabaja con dos líneas de mando. La primera es verticalmente aquella conformada por las funciones, divisiones, cargos o responsabilidad; mientras que la segunda es horizontalmente combinando a los trabajadores de cualquier área funcional para la creación de un grupo de trabajo para algún negocio o proyecto. (Minsal & Pérez, 2007)

### ORGANIZACIÓN POR PROYECTOS

Este tipo de organización se utiliza cuando la empresa desea realizar proyectos específicos y no cuenta con el área departamental indicada para dicho fin, por ello agrupa al personal idóneo y capaz con una nueva estructura organizacional para llevarlo a cabo y ejecutarlo, cabe mencionar que al término del proyecto el departamento establecido también desaparecerá. (Tenesaca, 2010)

### **RELACIÓN ENTRE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y LA ESTRATEGIA**

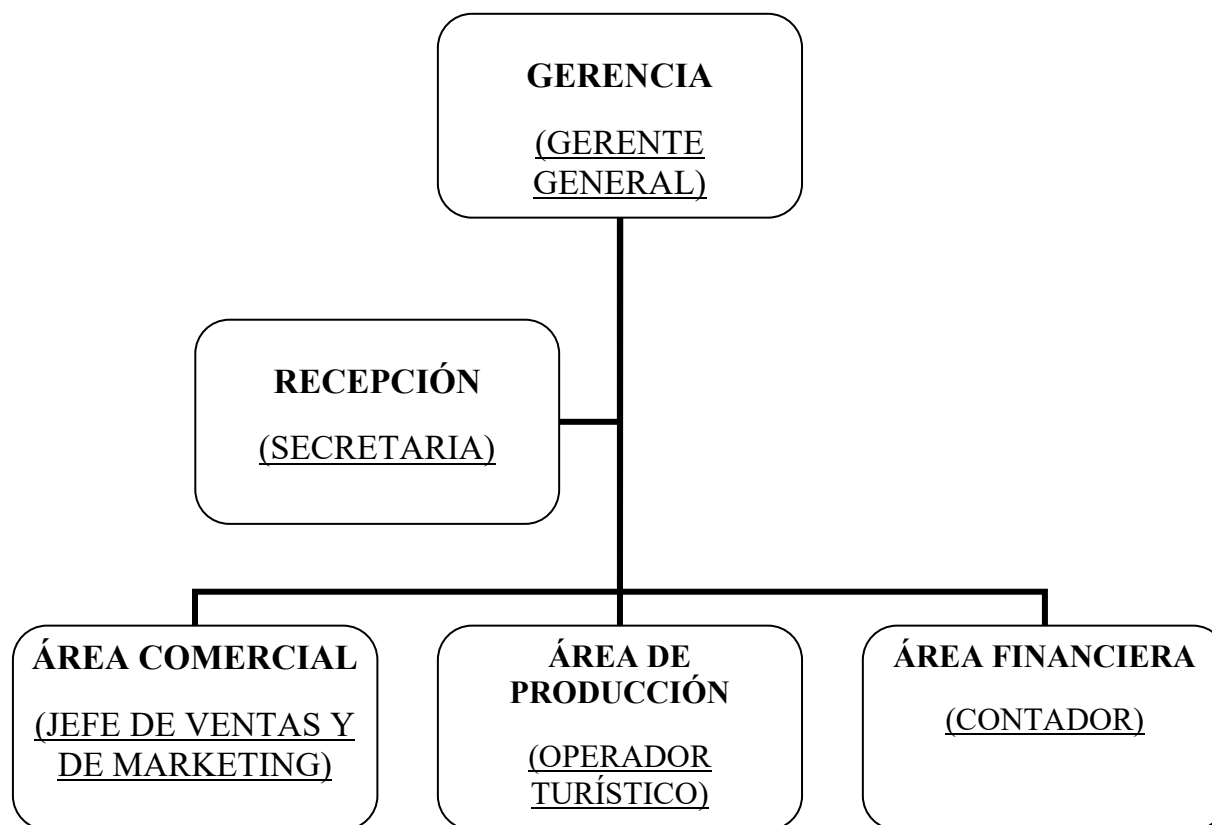
La organización estructural está relacionada de manera directa con la estrategia empresarial tomada por los directivos de la organización. La estructura organizacional surge del resultado de una estrategia a adoptar, en primer lugar se tiene que adoptar la estrategia (definición de objetivos, misión, visión, metas, entre otros elementos importantes para la definición y planificación del negocio) y posteriormente se crea un modelo organizacional (estableciendo las actividades de manera ordenada y jerárquica generadas por la estrategia a ejecutar). Cabe mencionar que todos los cambios realizados en la estructura organizacional a un diferente diseño no se puede dar instantáneamente, se tiene que considerar las diversas características de la empresa para conseguir una estructura que esté debidamente ligada a la estrategia y en el logro de sus objetivos. (Chandler, 1997)

### **EL ORGANIGRAMA**

El organigrama es la representación gráfica de la estructura organizativa de las distintas áreas o departamentos con su respectiva autoridad a cargo, desglosando jerárquicamente los demás puestos en subordinación (directivos, ejecutivos, administrativos y operativos), el cual es

ilustrado mediante un esquema o diagrama, por medio de este la empresa proporciona a sus trabajadores conocer de manera clara las líneas de mando o autoridad, los posibles canales para comunicarse de manera vertical u horizontal con el jefe en línea a cargo, entre otros aspectos importantes que sirven para el conocimiento general del personal que labora en cualquier entidad empresarial. (Benjamin, 2009)

### MODELO ORGANIZACIONAL ESTRUCTURAL DE UNA OPERADORA TURÍSTICA



**Fuente:** (Molinari, Alfonso, & Scaramellini, 2018)

### ÁREAS FUNCIONALES DE UNA ORGANIZACIÓN

Mediante el correcto funcionamiento de las áreas o departamentos con los que cuenta la empresa, esta puede lograr alcanzar las metas y objetivos planteados, debido a que designa a cada empleado su responsabilidad y función, para que de esta manera cada uno de ellos realice un óptimo trabajo, siempre tomando en cuenta sus destrezas, habilidades, talento y conocimientos y así tener a cargo de cualquier puesto a una persona capaz, eficaz y eficiente. (Valverde, 2009)

#### DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Incentiva al personal en el logro de los objetivos de la empresa y de sus metas personales, recluta personal capacitado para cumplir con el cargo designado de algún puesto laboral, busca el bienestar del empleado tanto en seguridad, servicio médico, higiene, recreación, entre otras necesidades del trabajador. (Chao, 2007)

#### DEPARTAMENTO DE MERCADOTECNIA

En esta área se realiza el estudio de mercado, modifica las características del producto o servicios como su calidad, su precio, su contenido, su presentación, su medio de distribución o plaza, su estrategia de difusión y promoción si es necesario para satisfacer los gustos y preferencias de los clientes. (Chao, 2007)

#### DEPARTAMENTO DE VENTAS

Este departamento es el más fundamental e importante para lograr la rentabilidad de la organización, logrando por medio de los esfuerzos comerciales incrementar sus ventas o al menos alcanzar los estándares de ventas planteados, realizando diagnósticos de las ventas periódicamente y trabajando en conjunto con los demás departamentos de la empresa. (Chao, 2007)

#### DEPARTAMENTO DE COMPRAS

Realiza las respectivas adquisiciones o pedidos por parte de la empresa hacia sus proveedores seleccionados, posteriormente lleva el seguimiento y control de la entrega puntual de los productos, materia prima, entre otros insumos o recursos que requiere la organización para mantener su actividad en funcionamiento y brindar a los clientes productos o servicios terminados. También es el encargado de buscar continuamente los mejores productos o insumos para el respectivo abastecimiento de sus áreas departamentales. (Chao, 2007)

#### DEPARTAMENTO DE FINANZAS

Es aquel departamento que lleva la contabilidad de la empresa (presupuestos, créditos, administración, entre otras funciones), proporcionando información verás para la toma de decisiones en lo que respecta a invertir y operar en el mercado, también busca optimizar los

recursos, todo esto con el único fin de que la compañía cuente con una sólida administración financiera. (Chao, 2007)

## **DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**

Este departamento se encarga de transformar los recursos e insumos en servicios o productos terminados, fabricados para el consumo de los clientes. (Chao, 2007)

## **OPERADORA TURÍSTICA Y SUS ÁREAS FUNCIONALES**

De acuerdo a Molinari, Alfonso, & Scaramellini (2018) la operadora turística requiere para el desarrollo de su actividad en el mercado las siguientes funciones:

Intermedia entre los servicios de alojamiento, restauración, transporte y demás servicios complementarios, para así ofrecer paquetes turísticos de calidad a sus clientes.

Elabora diferentes productos turísticos, tomando en cuenta las características de los servicios (tipos de alojamiento, tipos de comidas, actividades, entre otras), para lograr combinar con los adecuados medios de transporte que existen para cubrir el recorrido hacia los atractivos turísticos y con el tiempo de duración que se tomara realizar el viaje hacia el lugar de destino.

Asesora a los clientes, debido a que el servicio que brinda la operadora en primera instancia es intangible, esta cumple la función de asesoramiento en la complejidad de los servicios turísticos a adquirir.

Los tipos de áreas funcionales que componen a una operadora turística son dos: las básicas y las de apoyo. Las áreas básicas están conformadas por el área de producción, el área comercial y el área de ventas y en las áreas de apoyo están el área administrativa - financiera y el área auxiliar de los trabajadores eventuales. (Molinari, Alfonso, & Scaramellini, 2018)

## **FUNCIONES DE LOS TRABAJADORES DE UNA OPERADORA TURÍSTICA**

Las funciones principales que cumple el gerente general son las relacionadas directamente en la coordinación, evaluación y aprobación de las tareas y funciones de los demás empleados en subordinación. También es responsable del desembolso y administración del dinero de la operadora turística realizado por el contador y del correcto funcionamiento de la actividad

operativa y administrativa que ejecuta la operadora en el mercado correspondiente a todo lo legal. (Ureña, 2013)

La recepcionista proporciona al cliente información verás de manera general de los servicios o productos turísticos ofertados por la operadora; siempre dirigiéndose hacia el con respeto y cordialidad. Esta es la encargada de cumplir con todo lo designado por el gerente general, también lleva el control de los archivos de todo lo documentado por parte de la empresa, da contestación a las llamadas, actualiza constantemente la página web y además responde dudas y comentarios de los usuarios online. (Ureña, 2013)

El contador maneja la contabilidad de la empresa y la mantiene actualizada, realizando los respectivos balances, flujo de caja, estado de pérdidas y ganancias y demás registros calculables. Como también es participe en la aportación de asesorar a la operadora turística en su planificación tributaria. (Ureña, 2013)

El jefe de ventas es aquel que asesora los posibles paquetes turísticos que oferta la operadora y a su vez socializa los paquetes que sean personalizados conforme a los gustos y preferencias sugeridos por los clientes para la creación de un nuevo diseño de paquete. También al tener directo contacto con los clientes este se encarga de la documentación de los mismos y de la concretación de la venta de los productos y servicios de los diferentes paquetes. (Molinari, Alfonso, & Scaramellini, 2018)

El jefe de marketing investiga el mercado; analizando a la competencia en el desarrollo de nuevos productos o servicios y sus estrategias de ventas, conoce también de las tendencias del mercado y demás indicadores de estudio, es el responsable de la promoción, publicidad e imagen que tenga la operadora ante los clientes difundidos por los diferentes medios de comunicación masivos más convenientes y de mantener buenas relaciones públicas. (Molinari, Alfonso, & Scaramellini, 2018)

El operador turístico realiza la elaboración, planificación y organización de los diversos paquetes turísticos y sus respectivos itinerarios, diseñando la ruta a recorrer y seleccionando los lugares a pernotar durante los viajes, ya sean individuales o grupales. Cabe mencionar que de ser una



operadora pequeña debido al número de trabajadores, este cumplirá también la función de tour líder o guía dependiendo de su formación en los sitios a visitar. (Molinari, Alfonso, & Scaramellini, 2018)

## CONCLUSIONES

- La operadora turística al ser una empresa intermediaria no necesita de varias áreas o departamentos para lograr tener un correcto funcionamiento, solo requiere de un apropiado diseño organizativo y que este a su vez esté relacionado con la estrategia empresarial a ejecutar para la venta del producto o servicio turístico, por medio del cual se cubran las necesidades de la operadora y alcance excelentes resultados.
- El organigrama es la representación gráfica de la estructura organizativa, este surge como resultado de la creación de un modelo organizativo jerárquico de los diversos niveles departamentales, el cual es ilustrado mediante un esquema o diagrama y sirve para dar a conocer a los trabajadores de quien dependen.
- Todas las áreas funcionales deben estar adecuadamente establecidas, tener puestos bien definidos con sus pertinentes actividades a cumplir, las diversas relaciones de autoridades y subordinados deben ser específicas y claras, con esto se quiere impedir inconvenientes, conflictos y problemas en el ámbito laboral, contribuir a tener un personal mayormente productivo y que aporte a la rentabilidad de la empresa

## RECOMENDACIONES

- Para cualquier cambio en la estrategia organizativa, se tiene que analizar la estructura actual con la que cuenta dicha empresa, realizar modificaciones o cambios si es necesario y si lo requiere la nueva estrategia a implementar o ejecutar, siempre con el fin de optimizar los recursos y el tiempo. Esto se puede realizar mediante la evaluación periódica en el desarrollo del funcionamiento de la actividad productiva tanto internamente como externamente de todo su personal.
- El organigrama de la operadora turística debe ser explícito, específico y claro, en este debe de constar las áreas departamentales con sus respectivos delegados, para de esta manera lograr eliminar los inconvenientes, dificultades, problemas y percances que pueden surgir a causa de la indecisión en la designación de los cargos y las responsabilidades de todo el personal y lograr así una eficaz y eficiente comunicación vertical u horizontal dentro de la empresa.
- Las áreas funcionales de cualquier empresa deben de contar con un personal idóneo, capaz y apto para el cargo y responsabilidad designada, en las diferentes ocupaciones, funciones y tareas departamentales; tomando en cuenta los conocimientos, las habilidades, las destrezas y el talento laboral de los trabajadores. La empresa como incentivo para satisfacer a su personal en el logro de su crecimiento o desarrollo profesional puede capacitarlos y de esta manera formarlos como líderes e incrementar su capital humano.

## BIBLIOGRAFÍA

- Benjamin, E. (2009). *La estructura organizacional y su relación con la calidad de servicio en centros de educación inicial*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Chandler, A. (1997). *La estructura organizacional y su relación con la calidad de servicio en centros de educación inicial*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar .
- Chao, M. (2007). *Áreas funcionales de una empresa*. México: Universidad Virtual del Estado de Guanajuato.
- Daft. (2010). *La estructura organizacional y su relación con la calidad de servicio en centros de educación inicial*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar .
- Minsal, D., & Pérez, Y. (2007). *Organización funcional, matricial... En busca de una estructura adecuada para la organización*. Vancouver: Acimed.
- Molinari, G., Alfonso, A., & Scaramellini, N. (2018). *Las Áreas Funcionales en las Organizaciones - Particularidades en la Organizaciones Turísticas*. Argentina: Universidad Nacional de La Plata.
- Tenesaca, I. (2010). *Diseño de una Estructura Organizacional y funcional para la Empresa "Compuauto"*. Cuenca: Universidad de Cuenca.
- Ureña, N. (2013). *Sistema de reestructuración organizacional para sostener el crecimiento de la agencia de viajes y operadora "KAMAC"*. Quito: Universidad Politécnica Salesiana Sede Quito - Campus Sur.
- Valverde, Z. (2009). *Guía de Ideas y Plan de Negocio*. Lima: Ministerio de Educación.