



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO**

**TEMA DEL ENSAYO. “PLAN DE NEGOCIO OPERADORA  
TURISTICA ESPECIALIZADAS EN DEPORTES DE AVENTURA EN  
LA COMUNA AYANGUE, PROVINCIA DE SANTA ELENA;  
ANÁLISIS OPERATIVO”**

**COMPONENTE PRÁCTICO DEL EXÁMEN COMPLEXIVO PREVIO A  
LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN GESTIÓN Y  
DESARROLLO TURÍSTICO.**

**AUTORA:**

**RODRÍGUEZ BORBOR GÉNESIS JOSELYN**

**PROFESOR GUÍA:**

**ING. JOSÉ ADRIÁN VALENCIA MEDRANDA, MSC.**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**JULIO 2021**

## **APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA**

En mi calidad de Profesor guía del Ensayo titulado, “PLAN DE NEGOCIO OPERADORA TURISTICA ESPECIALIZADAS EN DEPORTES DE AVENTURA EN LA COMUNA AYANGUE, PROVINCIA DE SANTA ELENA; ANÁLISIS DEL SECTOR”, elaborado por la Srta. GÉNESIS JOSELYN RODRÍGUEZ BORBOR, 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 Licenciada 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. José Adrián Valencia Medranda, Msc.**  
**PROFESOR GUÍA**

## **DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD**

El presente trabajo de Titulación denominado "“PLAN DE NEGOCIO OPERADORA TURISTICA ESPECIALIZADAS EN DEPORTES DE AVENTURA EN LA COMUNA AYANGUE, PROVINCIA DE SANTA ELENA; ANÁLISIS DEL OPERATIVO”, elaborado por la Srta. GÉNESIS JOSELYN RODRÍGUEZ BORBOR, 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,



---

Rodríguez Borbor Génesis Joselyn  
C.I. 0922628607

## **AGRADECIMIENTO**

*El presente trabajo agradezco a Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas a lo largo de mi carrera universitaria.*

*Agradezco a la Universidad Estatal Península de Santa Elena y a todos mis maestros de cátedra por transmitir sus conocimientos día a día con sabiduría, respeto y flexibilidad, siendo un apoyo y motivación para formarme como persona y profesional.*

*Agradezco a mi profesor guía quien con su experiencia, conocimiento, motivación, consejos, enseñanzas y apoyo me oriento para el desarrollo de esta investigación.*

*Agradezco mis padres por ser mí pilar fundamental y haberme apoyado incondicionalmente, pese a las adversidades e inconvenientes pude alcanzar mi meta anhelada.*

*Génesis Joselyn Rodríguez Borbor*

## **DEDICATORIA**

*Dedico este trabajo investigativo en primer lugar a Dios por guiarme en cada paso de este camino universitario,*

*A mis padres, Carlos Rodríguez y Nora Borbor por todo el apoyo incondicional y por cada palabra de aliento para no desistir en esta batalla, y a mis hermanos formaron para de mi motivación para cumplir este anhelado sueño y enseñarles que con perseverancia y dedicación se pueden lograr las cosas.*

*Génesis Joselyn Rodríguez Borbor*

## TRIBUNAL DE GRADO



.....  
Ing. Soraya Linzán Rodríguez, Msc.  
**DIRECTORA CARRERA DE GESTIÓN Y  
DESARROLLO TURÍSTICO**



.....  
Ing. José Adrián Valencia Medranda, Msc.  
**DOCENTE GUÍA**



.....  
Lic. Andrés Padilla Gallegos, Msc.  
**DOCENTE TUTOR**



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

# Índice

INTRODUCCIÓN.....	1
DESARROLLO.....	2
1. RESUMEN EJECUTIVO.....	2
2. JUSTIFICACIÓN.....	3
3. PROBLEMA.....	4
4. OBJETIVO GENERAL.....	4
5. MISIÓN Y VISIÓN.....	4
5.1 Misión.....	4
5.2 Visión.....	5
6. VALORES.....	5
7. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA.....	5
7.1 Razón social.....	5
7.2 Descripción del negocio.....	5
7.3 Logotipo.....	6
7.4 Eslogan.....	6
7.5 Elementos del logotipo.....	6
7.6 Días de funcionamiento y horario de atención.....	6
8. ANÁLISIS OPERATIVO.....	7
8.1 Localización.....	7
8.2 Límites.....	7
8.3 Transporte y accesibilidad.....	8
8.4 Ubicación.....	9
9. DESCRIPCIÓN DE LAS INSTALACIONES.....	10
9.1 Políticas de compra.....	10
10. DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO DEL SERVICIO.....	11
10.1 Grafico del diagrama de compra.....	12
11. CAPACIDAD INSTALADA.....	13
12. RECURSOS HUMANOS.....	15
12.1 Personal y entrenamiento.....	15
12.3 Procedimientos administrativos y controles del personal.....	17

13 Conclusiones y Recomendaciones .....	21
13.1 Conclusiones .....	21
13.2 Recomendaciones .....	22
Bibliografía.....	23
ANEXOS .....	24

### **Índice De Figuras**

Figura 1 Logotipo de la empresa.....	6
Figura 2 Ubicación Comuna Ayangue.....	7
Figura 3 Ubicación de la oficina de la operadora Ocean Travel.....	9
Figura 4 Ruta de la operadora Ocean Travel .....	9
Figura 5 Flujos del proceso de compra .....	12
Figura 6 Organigrama estructural de la operadora.....	15

### **Índice de tabla**

Tabla 1 Equipo deportivo.....	13
Tabla 2 Muebles de oficina.....	14
Tabla 3 Equipo de computo .....	15
Tabla 4 Cargos y actividades del personal .....	16
Tabla 5 Gerente General .....	17
Tabla 6 Gerente Financiero.....	17
Tabla 7 Gerente Operaciones .....	18
Tabla 8 Gerente de recursos humanos .....	19
Tabla 9 Gerente de publicidad .....	20
Tabla 10 Expertos en deportes acuáticos .....	20



**“PLAN DE NEGOCIO OPERADORA TURISTICA ESPECIALIZADAS  
EN DEPORTES DE AVENTURA EN LA COMUNA AYANGUE,  
PROVINCIA DE SANTA ELENA; ANÁLISIS OPERATIVO”**

**RESUMEN**

En el análisis operativo en una operadora turística que se detalla la localización y los límites de dicha operadora, la misma que estará ubicada en el cantón Santa Elena, específicamente en la comuna Ayangue, al ser una empresa que ofrece servicios, se tendrá la capacidad de reaccionar de manera inmediata a las nuevas exigencias de los clientes, ya que contará con 7 empleados fijos encargados de diferentes áreas, una de ellas área operativa encargados de lograr la satisfacción plena de los clientes al momento de la ejecución de las actividades acuáticas, también de manera exitosa se cuenta con proveedores que proporcionen materiales para las actividades, pensando en todas las medidas de seguridad. También se encontrará un diagrama de Flujo de proceso del servicio con la finalidad de generar experiencias satisfactorias y únicas a los clientes, realizando actividades de aventura como buceo y snorkel pero incorporando deportes extras como esquí acuático y paraisailing que son actividades exclusivas que brinda la operadora, prestando debida atención en sus motivaciones, gustos, de esta manera se investigó a los turistas para obtener información de características que comparten, pero sobre todo si las posibilidades de ventas son reales, esto permitirá determinar la factibilidad de la creación de la operadora.

**Palabras claves:** Operadora Turística, Deportes acuáticos, Análisis operativos  
Turismo, turista

**“TOURIST OPERATOR BUSINESS PLAN SPECIALIZED IN  
ADVENTURE SPORTS IN THE AYANGUE COMMUNITY, SANTA  
ELENA PROVINCE; OPERATIONAL ANALYSIS”**

**ABSTRACT**

In the operational analysis in a tourist operator that details the location and limits of said operator, the same that will be located in the Santa Elena canton, specifically in the Ayangue commune, being a company that offers services, it will have the capacity to react immediately to new customer demands, since it will have 7 permanent employees commissions from different areas, one of them an operational area in charge of achieving full customer satisfaction at the time of the executives of aquatic activities, also in a Successfully, there are suppliers that provide materials for the activities, considering all the security measures. A service process flow diagram will also be found in order to generate satisfactory and unique experiences for clients, performing adventure activities such as diving and snorkeling but incorporating extra sports such as water skiing and paraisaling, which are exclusive activities offered by the operator. paying due attention to their motivations, tastes, in this way tourists were investigated to obtain information on the characteristics they share, but especially if the sales possibilities are real, this will determine the feasibility of creating the operator.

**Keywords:** Tour Operator, Water sports, Operational analysis Tourism, touris

## **INTRODUCCIÓN**

En el presente trabajo se detalla el plan operativo de una operadora turística especializadas en deportes de aventura en la comuna Ayangue, provincia de Santa Elena, con el nombre Oream Travel, presenta esta propuesta de proyecto en la creación de una operadora turística, pero no cualquier tipo de operadora, sino una que busca satisfacer las necesidades de los clientes a través de un equipo de trabajo que garantiza la diversión y experiencias únicas, al mismo tiempo comprometido en brindar servicios de calidad e innovando constante en la prestación de nuestros servicios para cumplir con las expectativas de los compradores.

Ayangue que se puede realizar actividades como es el buceo, snorkel y recorridos por el islote el Pelado pero las operadoras que brindan esos servicios se han quedado estancados ofreciendo siempre lo mismo sin ninguna innovación, sin contar con la posibilidad de agregar servicios de aventura extras, en Ayangue “La piscina del Pacifico” para atraer más turistas amantes de la adrenalina ya sea esta de manera de afición o profesionalismo es necesario ampliar la gama de deportes, también brindar todo lo que necesite nuestros clientes para que no tengan que buscar servicios adicionales en otras comunas cercan

## **1. RESUMEN EJECUTIVO**

Ocean Travel busca iniciar en el mercado, por motivos de generar experiencias satisfactorias y únicas a los clientes, realizando actividades de aventura como buceo y snorkel pero incorporando deportes extras como esquí acuático y paraisaling que son actividades exclusivas que brinda la operadora, prestando debida atención en sus motivaciones, gustos, de esta manera se investigó a los turistas para obtener información de características que comparten, pero sobre todo si las posibilidades de ventas son reales, esto permitirá determinar la factibilidad de la creación de la operadora.

La operadora se ubica en el cantón Santa Elena, específicamente en la comuna Ayangue, al ser una empresa que ofrece servicios, se tendrá la capacidad de reaccionar de manera inmediata a las nuevas exigencias de los clientes, se trabaja con un total de 7 empleados fijos encargados de diferentes áreas, una de ellas área operativa encargados de lograr la satisfacción plena de los clientes al momento de la ejecución de las actividades acuáticas, también de manera exitosa se cuenta con proveedores que proporcionen materiales para las actividades, pensando en todas las medidas de seguridad.

Dentro del área de financiamiento se comprueba que el proyecto es viable para la ejecución utilidad bruta que se genera en el primer año es de 155,216.25 por lo tanto se recupera el total del financiamiento en un periodo de 4 años 2 meses, además se evidencia las proyecciones de venta durante los 5 años de creación de la operadora es considerable en la cual en el quinto es de mayor ingreso de venta

## **2. JUSTIFICACIÓN**

La actividad turística contribuye al desarrollo económico y social en el lugar en donde se ejerce, produciendo impactos positivos como la generación de empleos para los pobladores ubicados en los diferentes sectores como restaurantes, alojamiento u operación turística, además incrementa la afluencia de viajeros en un determinado lugar, crea un vínculo con los sectores empresariales de carácter público o privado que deben intervenir para la correcta práctica turística, tomando en consideración que el desplazamiento de los turistas se realiza por diferentes tipologías los cuales son cultural, naturaleza, aventura, salud, gastronómico, entre otros que motivan a los turistas a dirigirse a los diferentes atractivos turísticos.

La comuna Ayangue ubicada en la provincia de Santa Elena es uno de los balnearios visitados por los turistas en temporadas, feriados y vacaciones que aprovechan de su tiempo y van a la parte costa del país para disfrutar del sol y playa además contando con las condiciones ambientales para realizar la práctica de los deportes de aventura y tener esa experiencia, por tal motivo emprendedores han apostado por el turismo vieron la oportunidad de ser beneficiados por el creciente interés que permite encaminarse a un incremento acelerado de la actividad en el destino.

Es por ello que el presente plan de negocio se establece la creación de una operadora turística denominada Oream Travel, que parte de un análisis del mercado, el aspecto operativo de la empresa y el financiamiento que contribuya a la apertura y viabilidad de la operadora, el cual contara con el recurso humano capacitado para cumplir con sus funciones y convertirse en una compañía que brindara servicios de calidad con la oferta de la práctica de deportes de aventura como snorkel, buceo, e implementando esquí acuático y parasailing, así mismo tendrán a la disposición de itinerarios diseñados por la misma organización para gestionar el viaje y estancia del turista nacional o extranjero.

### **3. PROBLEMA**

La provincia de Santa Elena es visitada cada año por turistas tanto nacionales como extranjeros que eligen lugares para el ocio, recreación, descanso y es netamente lo que ofrece la península, donde se destaca la tipología de turismo de sol y playa pero no existe mayor interés por implementar actividades diferentes para el disfrute total del turista, brindar la oportunidad de experimentar nuevas aventuras, es el caso de la comuna Ayangue que se puede realizar actividades como es el buceo, snorkel y recorridos por el islote el Pelado pero las operadoras que brindan esos servicios se han quedado estancadas ofreciendo siempre lo mismo sin ninguna innovación, sin contar con la posibilidad de agregar servicios de aventura extras, en Ayangue “La piscina del Pacífico” para atraer más turistas amantes de la adrenalina ya sea esta de manera de afición o profesionalismo es necesario ampliar la gama de deportes, también brindar todo lo que necesite nuestros clientes para que no tengan que buscar servicios adicionales en otras comunas cercanas.

### **4. OBJETIVO GENERAL**

- Creación de la operadora turística Ocean Travel en la comuna Ayangue especializadas en deportes de aventura para la satisfacción de los turistas, brindando experiencias únicas.

### **5. MISIÓN Y VISIÓN**

#### **5.1 MISIÓN**

Somos una operadora turística especializada en deportes de aventura que busca satisfacer las necesidades de los clientes a través de un equipo de trabajo que garantiza la diversión y experiencias únicas, al mismo tiempo comprometido en brindar servicios de calidad e innovando constante en la prestación de nuestros servicios para cumplir con las expectativas de los compradores.

## **5.2 VISIÓN**

Consolidar a Ocean Travel como la más importante y conocida a nivel nacional con un alto índice de seguridad en las actividades de aventura. Ofertar servicios innovadores con eficiencia y rapidez, adaptando siempre a los estándares de nuestros clientes para así poder fidelizarlos.

## **6. VALORES**

Somos una empresa:

- Calidad y excelencia en el servicio
- Trabajo en equipo brindando experiencias únicas
- Innovación constante

## **7. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA**

### **7.1 Razón social**

Ocean Travel

### **7.2 Descripción del negocio**

Ocean Travel, es una operadora turística que ofrece a los turistas cinco deportes de aventura tales como buceo, snorkel, esquí acuático, parasailing y chiva acuática, el cual son actividades que provocan en los visitantes, emociones y a su vez el disfrute de practicarlos. Igualmente, la organización cuenta con instructores especializados para brindar mayor seguridad a los practicantes, además la empresa se destaca por otorgar un servicio de excelencia a quienes hagan uso de la prestación de servicios.

### **7.3 Logotipo**



*Figura 1* Logotipo de la empresa

### **7.4 Eslogan**

Sumérgete hacías nuevas aventuras con Ocean Travel

### **7.5 Elementos del logotipo**

Para crear el logotipo se colocó una mantarraya, que representa la época de julio a octubre donde se observan mantarrayas grandes, peces y arrecifes de coral que se encuentran en el fondo del mar, también una persona disfrutando de la práctica del buceo.

### **7.6 Días de funcionamiento y horario de atención**

Nuestra empresa brindara atención miércoles a domingo. 08h00 a 17h00



## 8. ANÁLISIS OPERATIVO

### 8.1 Localización



**Figura 2** Ubicación Comuna Ayangue

El negocio estará situado en la comuna Ayangue de la parroquia Colonche, perteneciente a la provincia de Santa Elena, ya que se puede practicar buceo, snorkeling, y algunos deportes acuáticos que incentivan la visita de turistas nacionales y extranjeros en temporadas altas y en feriados nacionales.

### 8.2 Límites.

Ayangue limita con las siguientes poblaciones:

Al Norte, con la Comuna San Pedro.

Al Sur, con la Comuna Palmar.

Al Este, con la comuna Sinchal-Barcelona; y, Al Oeste, con el Océano Pacífico.

### **8.3 Transporte y accesibilidad.**

Ayangue se encuentra desde la capital Santa Elena a 38 kilómetros de distancia. Para llegar hasta la comuna Ayangue existe el servicio de transporte intercantonal e interprovincial que unen las diferentes comunidades existentes con el resto del país tales como:

- Cooperativa de Transporte Unidos Peninsular (CITUP), ruta La Libertad-La Entrada.
- Cooperativa de Transporte 2 de noviembre, ruta La Libertad – Barcelona-Sinchal.
- Cooperativa de Transporte Interprovincial CLP, perteneciente a la Cía. ALTRAPEN, ruta desde Guayaquil- Santa Elena – La Libertad-Salinas y Montañita.

Pero estas cooperativas no entran a la comuna de Ayangue, pasan por la vía principal en un recorrido de 40 minutos aproximadamente, para su ingreso se utilizan los autos pertenecientes a la Cía. Taxis Ejecutivos Trans. Ayangue que hasta la actualidad cuenta con veinticinco unidades.

## 8.4 UBICACIÓN



*Figura 3* Ubicación de la oficina de la operadora Ocean Travel



*Figura 4* Ruta de la operadora Ocean Travel

La oficina Ocean travel estará ubicada en la provincia de Santa Elena, en la comuna Ayangue, barrio Virgen de Fátima, a un costado de la Heladería Ice Cream Frozen (Sucursal), Calle 7, Ayangue con una área aproximadamente de 60m<sup>2</sup>. Considerando los factores determinantes para la localización como de tener un clima agradable, infraestructura de servicios básicos, cercanía a las playas, y personas capacitadas para ofrecer servicios de calidad. La vía más accesible para llegar la oficina de Ocean travel es por la ruta Spondylus, si parte desde del terminal se encuentra a (40,4 km) a 39 min si se viaja en carro propio.

## **9. DESCRIPCIÓN DE LAS INSTALACIONES**

La operadora turística Ocean Travel, funcionara en una propiedad prestada, el cual debe pagar \$300 mensualmente por arrendamiento de local y adaptarse a la políticas que el propietario del bien establece, así mismo en el documento de contrato de alquiler se indica que el 20 de marzo del año 2020, hasta el 20 de marzo del 2025, se hará uso de las instalaciones, no obstante quedara la oportunidad, de renovar el papel, siempre y cuando esté dando buen resultado el negocio.

### **9.1 Políticas de compra**

- Pagos en efectivo y tarjetas de créditos para adquirir nuestros servicios
- Durante el proceso de compra el personal debe mostrar respeto y empatía
- Los empleados no pueden persuadir en la decisión de compra del cliente

- No se realiza reembolso una vez cancelado el servicio o Ante un inconveniente en el uso de servicio la operadora turística resolverá inmediatamente

## **10. Diagrama de Flujo de proceso del servicio**

Inicio o Contacto con el cliente: El momento que el cliente se contacta con la operadora Ocean travel, este primer paso ya sea por medio de las redes sociales, por medio del blog o de manera presencial.

Bienvenida del Cliente: Es el contacto en primera instancia por el personal de la empresa se debe hablar de forma correcta respetuosa y siempre con una actitud positiva.

Información de actividades: Se procede a promocionarle distintas opciones para que puedan satisfacer las necesidades de su preferencia.

Decisión del cliente: esta es la parte decisiva de la comprar del servicio, puesto que el turista toma la decisión en comprar el servicio o rechazar las ofertas, ya antes dichas.

En el caso que aceptar el servicio, de inmediato se procede a informarle y asesórole de la actividad elegida, luego el corto de la actividad, se registra al cliente, luego se elabora la factura y se realiza el trabajo.

Despedida del Cliente: Es la parte final del proceso y se la realiza con el fin de medir el grado de satisfacción del cliente.

### 10.1 GRAFICO DEL DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESOS DE COMPRA

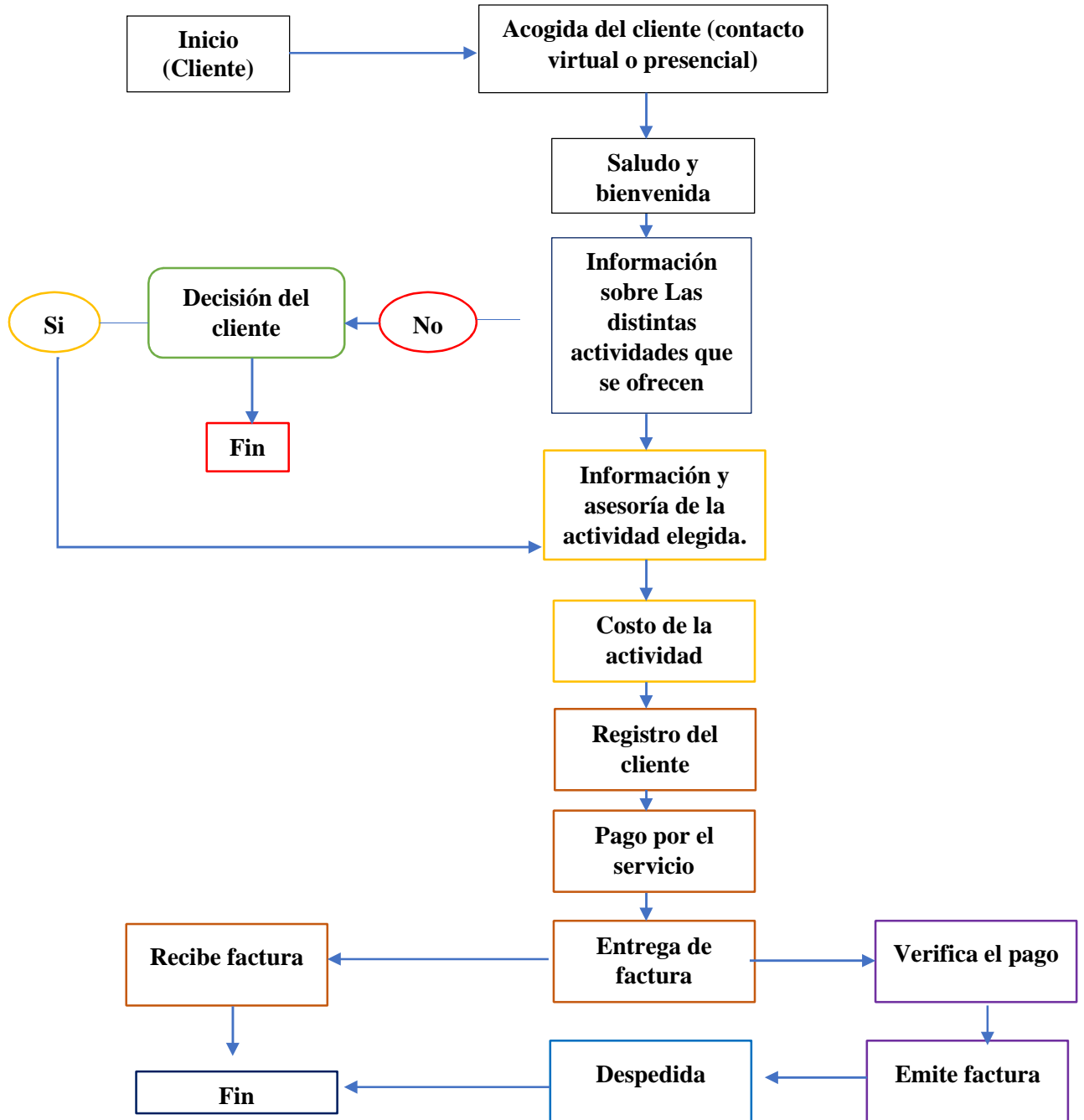


Figura 5 Flujos del proceso de compra

## 11. CAPACIDAD INSTALADA

La capacidad instalada son todos los equipos y maquinarias físicas que se va a utilizar en la operadora turística, cabe resaltar que se contara con una oficina ubicada en la comuna estudiada con un área aproximadamente de 60 m<sup>2</sup>, en donde se la utilizara para la atención del cliente y para los equipos necesario para la implantación de las actividades. A continuación se detalla los equipos y materiales de las distintas actividades que se va a ofertar.

**Tabla 1**

*Equipo deportivo*

Cant.	Descripción	Costo unitario	Costo Total
10	Traje De Neopreno	250,00	\$ 2.500,00
10	Aletas	100,00	\$ 1.000,00
10	Tanque	210,00	\$ 2.100,00
10	Tubo Para Bucear	99,00	\$ 990,00
10	Mascara	45,00	\$ 450,00
10	Regulador	207,00	\$ 2.070,00
10	Botas	80,00	\$ 800,00
10	Cinturón De Plomo	25,00	\$ 250,00
10	Chaleco Compensador	200,00	\$ 2.000,00
10	Guantes	30,00	\$ 300,00
10	Linternas	25,00	\$ 250,00
20	Tuvo Respirar	20,00	\$ 400,00

<b>20</b>	Visores De Agua	30,00	\$ 600,00
<b>30</b>	Chalecos Salvavidas	20,00	\$ 600,00
<b>20</b>	Bollas Salvavidas	60,00	\$ 1.200,00
<b>45</b>	Pitos Para Chalecos	6,00	\$ 270,00
<b>4</b>	Equipo Primeros Auxilios	40,00	\$ 160,00
<b>5</b>	Esquí	200,00	\$ 1.000,00
<b>5</b>	Casco	42,00	\$ 210,00
<b>5</b>	Para Caída	1.325,00	\$ 6.625,00
<b>10</b>	Arnés	150,00	\$ 1.500,00
<b>Total</b>			<b>\$23.650,00</b>

**Tabla 2**

*Muebles de oficina*

Cant.	Descripción	Costo unitario	Costo Total
<b>4</b>	Sillas giratorias	35,00	\$ 140,00
<b>2</b>	Silla	25,00	\$ 50,00
<b>2</b>	Escritorios	150,00	\$ 300,00
<b>1</b>	Archivador	50,00	\$ 50,00
<b>1</b>	Armario	120,00	\$ 120,00
<b>Total</b>			<b>\$660,00</b>

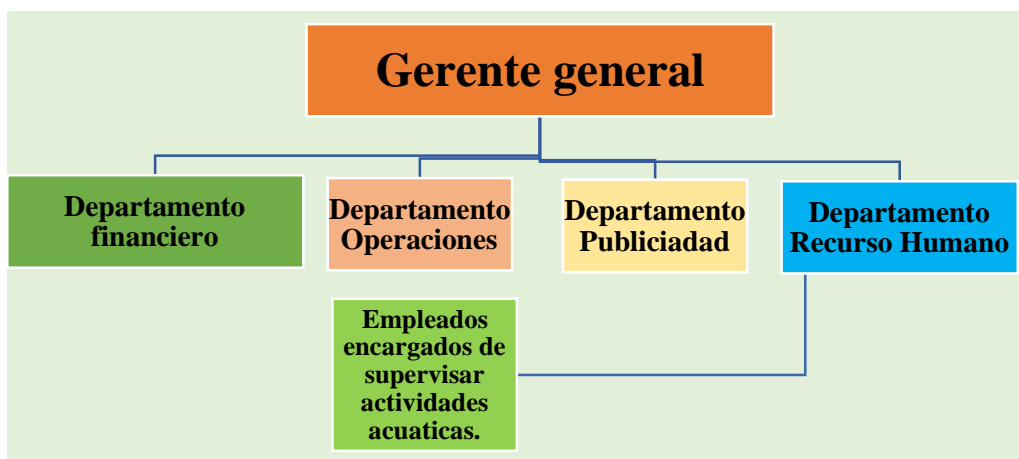


**Tabla 3**

*Equipo de cómputo*

Cant.	Descripción	Costo unitario	Costo Total
1	Laptop	635,00	\$ 635,00
1	Impresora	350,00	\$ 350,00
Total			\$ 985.00

## 12. RECURSOS HUMANOS



*Figura 6* Organigrama estructural de la operadora

### 12.1 Personal y entrenamiento

Oceam travel cuenta con profesionales para cada área de funcionamiento formando un organigrama, en donde se muestra los distintos roles para brindar un servicio de calidad, conformando así un excelente equipo de trabajo de 5 personas capacitadas para un buen funcionamiento de la empresa, también contamos con 2

empleados adicionales que se ocuparan de la correcta ejecución de las actividades acuáticas para mayor seguridad de los turistas, a continuación, se detalla las distintas actividades que se realiza en cada departamento y el número de responsable del mismo:

**Tabla 4**

*Cargos y actividades del personal*

N° de personas responsables	Cargo	Actividad
1	Gerente general	Se encargará de dirigir, y contralar las actividades que se realiza en la empresa
1	Departamento financiero	Será el encargo del control financiero del negocio y de todas las cuentas, ventas, balances, gastos e inversiones de la empresa.
1	Departamento de operaciones	Se encargará de los contratos y seguimientos con los proveedores Atender a los turistas de acuerdo a sus necesidades del cliente Facturación
1	Departamento recurso humano	Contratar personal capacitado para las distintas áreas del funcionamiento de la operadora
2	Empleados, Supervisor Actividades De Aventura (buceo, Snorkel Esquí acuático Parasailing)	Persona encargada de guiar y orientar cada actividad turística
1	Departamento de publicidad	Diseñar los trípticos que se les enviará vía online al cliente Crear estrategias para que la marga se reconocida a nivel nacional.

### 12.3 Procedimientos administrativos y controles del personal

**Tabla 5**

*Gerente General*

<b>Cargo:</b>	<b>Gerente General</b>
<b>Formación académica:</b>	Educación: licenciatura en gestión y desarrollo turístico
<b>Experiencia laboral:</b>	Conocimientos adquiridos en: Planes de Negocio, Gerencia y evaluación de Proyectos.
<b>Funciones:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Manejo de recursos internos.</li> <li>✓ Verificar y controlar metas y objetivos</li> <li>✓ Crear, planear y desarrollar objetivos que lleven al crecimiento de la empresa.</li> <li>✓ Transmitir sentido de pertenencia, liderazgo y motivación.</li> <li>✓ Crear y mantener buenas relaciones con clientes, y trabajadores con el fin de garantizar el óptimo funcionamiento de la operadora.</li> </ul>	
<b>Perfil profesional</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sexo: hombre / mujer</li> <li>- Edad: 23 – 50 años</li> <li>- Experiencia: mínimo de 2 años en áreas turísticas y hoteleras.</li> <li>- Debe poseer conocimientos contables, financieros. - Dominar de al menos dos lenguas extrajeras</li> </ul>	
<b>Horarios de trabajo: Lunes a Domingos</b>	

**Tabla 6**

*Gerente Financiero*

<b>Cargo:</b>	<b>Gerente Financiero</b>
<b>Formación académica:</b>	Educación: licenciatura en gestión y desarrollo turístico
<b>Experiencia laboral:</b>	Conocimientos adquiridos en: Planes de Negocio, Gerencia y evaluación de Proyectos.

<p><b>Funciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realizar los pagos de impuestos</li> <li>✓ Pagos en general</li> <li>✓ Realizar roles de pago y entregar las remuneraciones a los empleados</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Revisar el estado financiero de la empresa</li> <li>✓ Realizar informes mensuales y anuales contables de la empresa ✓</li> </ul> <p>Controlar los gastos</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perfil profesional</li> <li>- Sexo: hombre / mujer</li> <li>- Edad: 23 – 50 años</li> <li>- Experiencia: mínimo de 2 años en áreas turísticas y hoteleras.</li> <li>- Debe poseer conocimientos contables, financieros.</li> <li>- Dominar de al menos dos lenguas extranjeras</li> <li>- Disponibilidad de tiempo completo</li> <li>- Realizar los informes económicos</li> </ul>
<p><b>Horarios de trabajo: lunes a Domingos</b></p>

**Tabla 7**

*Gerente Operaciones*

<b>Cargo:</b>	<b>Gerente Operaciones</b>
<b>Formación académica:</b>	Educación: licenciatura en gestión y desarrollo turístico
<b>Experiencia laboral:</b>	Conocimientos adquiridos en: Planes de Negocio, Gerencia y evaluación de Proyectos.
<p><b>Funciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Elaborar los paquetes turísticos</li> <li>✓ Verificar que los prestadores de servicios están listos para recibir al cliente (restauración y alojamiento).</li> <li>✓ Modificar los paquetes turísticos de acuerdo a las necesidades del cliente</li> </ul>	

**Perfil profesional**

- Sexo: hombre / mujer
- Edad: 23 – 50 años
- Experiencia: mínimo de 2 años en áreas turísticas y hoteleras.
- Capacidad de detectar a tiempo fallas en los procesos de las estrategias
- Disponibilidad de tiempo completo
- Capacidad de resolver conflictos con brevedad posible

**Horarios de trabajo: lunes a Domingos****Tabla 8***Gerente de recursos humanos*

<b>Cargo:</b>	<b>Gerente Recurso Humano</b>
<b>Formación académica:</b>	Educación: profesional en el área de Administración, Ciencias Sociales
<b>Experiencia laboral:</b>	Conocimientos adquiridos en: Planes de Negocio, Gerencia y evaluación de Proyectos.
<b>Funciones:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Contratar los servicios con los prestadores de servicios</li> <li>✓ Mantener actualizada la red de contactos con prestadores de servicios, y actualizar los convenios con los proveedores</li> <li>✓ Contratar personal capacitado para las distintas actividades deportivas</li> </ul>	
<b>Perfil profesional</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sexo: hombre / mujer</li> <li>- Edad: 23 – 50 años</li> <li>- Experiencia: mínimo de 2 años en áreas turísticas y hoteleras.</li> <li>- Capacidad de detectar a tiempo fallas en los procesos de las estrategias</li> <li>- Disponibilidad de tiempo completo</li> <li>- Capacidad de resolver conflictos con brevedad posible</li> </ul>	
<b>Horarios de trabajo: lunes a Domingos</b>	

**Tabla 9***Gerente de publicidad*

<b>Cargo:</b>	<b>Gerente Publicidad</b>
<b>Formación académica:</b>	Educación: profesional en el área de Administración, Ciencias Sociales
<b>Experiencia laboral:</b>	Conocimientos adquiridos en: Planes de Negocio, Gerencia y evaluación de Proyectos.
<b>Funciones:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Administrar y gestionar las actividades del personal de publicidad y relaciones públicas.</li> <li>✓ Diseñar la estrategia de publicidad</li> <li>✓ Diseñar y planificar campañas publicitarias</li> </ul>	
<b>Perfil profesional</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sexo: hombre / mujer</li> <li>- Edad: 23 – 50 años</li> <li>- Experiencia: mínimo de 2 años en áreas turísticas y hoteleras.</li> <li>- Enfoque en el logro de metas</li> <li>- Capacidad de Liderazgo</li> <li>- Disponibilidad de tiempo completo</li> <li>- Capacidad de resolver conflictos con brevedad posible</li> </ul>	
<b>Horarios de trabajo: lunes a Domingos</b>	

**Tabla 10** *Expertos en deportes acuáticos*

<b>Cargo:</b>	<b>Empleados, Supervisor Actividades De Aventura (buceo, Snorkel Esquí acuático Parasailing)</b>
<b>Formación académica:</b>	Educación: Título de bachiller emitido por una Institución de Educación legalmente reconocida
<b>Experiencia laboral:</b>	Contar con la licencia responsable para ejercer las actividades de aventura. (PAE)

**Funciones:**

- ✓ Contar con la licencia correspondiente para el buceo deportivo.
- ✓ Tener la capacidad de comunicar, y guiar a los turistas.
- ✓ Manejar correctamente los equipos
- ✓ Capacidad de resolver conflictos
- ✓ Respetar y cumplir los lineamientos de cada actividad turística
- ✓ Impartir una buena charla instructiva técnica y de seguridad
- ✓ Llevar diariamente los registros del uso de los equipos, materiales y accesorio .

**Perfil profesional**

- Sexo: hombre / mujer
- Edad: 23 – 50 años
- Experiencia: mínimo de 2 años en áreas de deportes de acuáticos mencionados
- Pagar la tasa para la obtención de la credencial de guía local

**Horarios de trabajo: Lunes a Domingos**

## 13 Conclusiones y Recomendaciones

### 13.1 Conclusiones

El análisis de operaciones es de suma importancia para una empresa, puesto que en él quedan reflejados los recursos que se emplearán para la producción de los productos o servicios que la empresa va a ofrecer a sus clientes. Además, no sólo será un documento donde se plasmen los recursos necesarios, también se detallarán aspectos como las herramientas empleadas y el personal necesario.

Durante el plan de operaciones la empresa se debe centrarse únicamente en la satisfacción del cliente, ya que juegan un papel fundamental. Puesto que nos conviene tener plena confianza mutua, entre el servidor turístico y el cliente, esto garantizará a que el turista vuelva adquirí nuestro servicio.

Más de ofrecer las prácticas de deportes de aventura en la comuna Ayangue, Oceam travel también se enfoca en el correcto desarrollo y ejecución del mismo, puesto que es primordial para la operadora turística cubrir con las expectativas del consumidor. Para esto, se empeña en contar con un personal altamente capacitado

en la atención al cliente, en la que induce a los trabajadores, para alcanzar una mayor aceptación en el mercado.

Todo buen emprendedor debe poner mucho cuidado al diseño del plan de operaciones en el plan de negocio antes de crear una empresa; puesto que, si no se establece una política clara de los recursos a utilizar en a la fabricación del servicio y todo lo que éste conlleva, no podremos ofrecer un buen servicio de calidad al cliente final.

### **13.2 Recomendaciones**

Se recomienda realizar capacitaciones constantes de la oferta turística de la comuna Ayangue, puesto con ello ayudara a conocer la satisfacción de los clientes en cuanto a sus necesidades y para poder ampliar las actividades que y ofrecer más servicios a los turistas tanto nacionales como internacionales que se espera acoger



## **Bibliografía**

- Brunetta, H. (2013). *Marketing digital ebook*. Buenos Aires: Fox Andina.
- Dotras, A. (2016). *Social Media. Herramientas y Estrategias Empresariales*. Madrid: Ra-Ma Editorial.
- Droznes, L. (2005). *Manual para un plan de negocio* . Buenos Aires : Autodesarrollo.
- Fernandez, A. (2007). *Inovacion en el campus virtual metodologia y herramientas* . España : complutese S.A.
- Kotler, P. (2003). *Direccion de Marketing: Conceptos Esenciales*. Mexico: Pearson Educación.
- Porter, M. (2015). *Estrategia Competitiva*. Mexico: Grupo editorial Patria.
- Rodríguez, P. (2018). *Profesiones digitales 1: Big data. Hagamos hablar a los datos*. Madrid: Fundación Telefónica.
- Turmo, F., & Verón, J. (2008). *La gestión de la información en la administración local*. España: Comunicacion Social: ediciones y publicaciones.

## ANEXOS

<b>N° de Encuesta</b>	<b>Fecha de realización:</b>	<b>Hora de realización:</b>	<b>Encuestador:</b>
<b>Controlado por:</b>	<b>Fecha de control:</b>	<b>Fecha de evaluación:</b>	<b>Evaluador:</b>

Buenos días/tardes, somos un equipo de investigación compuesto por docentes y estudiantes de la Carrera de Gestión y Desarrollo Turístico de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, en este trabajo estamos realizando un estudio para identificar cual es el perfil de clientes que consumirá el servicio que ofrecerá la operadora turística en relación a los deportes de aventura. Antes de comenzar es importante señalar que toda la información obtenida será usada solo para los objetivos de la presente investigación áulica. De antemano le agradecemos su participación.

### A. DATOS SOCIO-DEMOGRÁFICOS

<b>A1. Sexo</b> <input type="checkbox"/> Hombre -1 <input type="checkbox"/> Mujer -2 <input type="checkbox"/> LGBT -3	<b>A2. Lugar de procedencia</b> <table border="1"> <tr> <td>Local -1</td> <td>Azuay -2</td> <td>Bolívar -3</td> <td>Cañar -4</td> </tr> <tr> <td>Carchi -5</td> <td>Chimborazo -6</td> <td>Cotopaxi -7</td> <td>El oro -8</td> </tr> <tr> <td>Esmeraldas -9</td> <td>Galápagos -10</td> <td>Guayas -11</td> <td>Imbabura -12</td> </tr> <tr> <td>Loja -13</td> <td>Los Ríos -14</td> <td>Manabí -15</td> <td>Morona -16</td> </tr> <tr> <td>Napo -17</td> <td>Orellana -18</td> <td>Pastaza -19</td> <td>Pichincha -20</td> </tr> <tr> <td>Santo Domingo de los Tsáchilas -21</td> <td>Sucumbíos -22</td> <td>Tungurahua -23</td> <td>Zamora Chinchipe -24</td> </tr> <tr> <td>Internacional -25</td> <td colspan="3">País.....</td> </tr> </table>				Local -1	Azuay -2	Bolívar -3	Cañar -4	Carchi -5	Chimborazo -6	Cotopaxi -7	El oro -8	Esmeraldas -9	Galápagos -10	Guayas -11	Imbabura -12	Loja -13	Los Ríos -14	Manabí -15	Morona -16	Napo -17	Orellana -18	Pastaza -19	Pichincha -20	Santo Domingo de los Tsáchilas -21	Sucumbíos -22	Tungurahua -23	Zamora Chinchipe -24	Internacional -25	País.....		
Local -1	Azuay -2	Bolívar -3	Cañar -4																													
Carchi -5	Chimborazo -6	Cotopaxi -7	El oro -8																													
Esmeraldas -9	Galápagos -10	Guayas -11	Imbabura -12																													
Loja -13	Los Ríos -14	Manabí -15	Morona -16																													
Napo -17	Orellana -18	Pastaza -19	Pichincha -20																													
Santo Domingo de los Tsáchilas -21	Sucumbíos -22	Tungurahua -23	Zamora Chinchipe -24																													
Internacional -25	País.....																															
<b>A3. Edad</b> <input type="checkbox"/> 18-24 -1 <input type="checkbox"/> 25-35 -2 <input type="checkbox"/> 36-48 -3 <input type="checkbox"/> 49-64 -4 <input type="checkbox"/> 65 en adelante -5	<b>A4. Estado civil</b> <input type="checkbox"/> Soltero -1 <input type="checkbox"/> Casado -2 <input type="checkbox"/> Unión Libre -3 <input type="checkbox"/> Viudo -4 <input type="checkbox"/> Divorciado -5	<b>A5. Determine su nivel de ingresos</b> <input type="checkbox"/> 0-200 -1 <input type="checkbox"/> \$200 - 400 -2 <input type="checkbox"/> \$400 - 600 -3 <input type="checkbox"/> \$600 - 800 -4 <input type="checkbox"/> \$800 - 1.500 -5	<b>A6. Nivel de estudios</b> <input type="checkbox"/> Sin estudios -1 <input type="checkbox"/> Primarios -2 <input type="checkbox"/> Secundarios -3 <input type="checkbox"/> Universitarios -4 <input type="checkbox"/> Posgrado -5	<b>A7. Profesión</b> <input type="checkbox"/> Estudiante -1 <input type="checkbox"/> Independiente -2 <input type="checkbox"/> Servidor público -3																												

	+1.500	-6	<input type="checkbox"/> Ama de Casa -4 <input type="checkbox"/> Jubilado -5 <input type="checkbox"/> Desempleado -6 <input type="checkbox"/> Empresaprivada -7 <input type="checkbox"/> Otros -8
<b>A8. Motivo de Visita</b> <input type="checkbox"/> Deportes de aventura -1 <input type="checkbox"/> Gastronomía -2 <input type="checkbox"/> Actividades recreativas -3 <input type="checkbox"/> Artesanía -4		<b>A9. Gasto de viajes</b> <input type="checkbox"/> 45-55 -1 <input type="checkbox"/> 55-65 -2 <input type="checkbox"/> 65-75 -3 <input type="checkbox"/> 75-85 -4 <input type="checkbox"/> +85 -5	

**B. Motivaciones**

<b>B1. ¿Con que frecuencia visita usted Ayangue?</b>			
Todos los fines de semana -1	Una vez por semana -2	Una vez por tres meses 3	Una vez al año -4
<b>B2. ¿En qué meses de año Ud. Suele visitar este lugar?</b>			
Enero -1	Abril -4	Julio -7	Octubre -10
Febrero -2	Mayo -5	Agosto -8	Noviembre -11
Marzo -3	Junio -6	Septiembre -9	Diciembre -12
<b>B3. ¿De qué manera ha organizado su viaje?</b>			
Personal -1	Operadora turística -2	Otro .....	
<b>B4. De las siguientes actividades extras ¿Cual estaría dispuesto a consumir?</b>		<b>B5. Como viaja</b>	
Chivas acuático -1		Solo -1	Amigos o compañeros -4
Banana -2		Pareja -2	Pareja e hijos -5
Pesca deportiva -3		Hijos -3	Familia (abuelos, tíos, padres, primos, etc.) -6

**B6. De los siguientes servicios adicionales ¿Cuál consume en la misma comuna?**

Alojamiento	-1		Restaurantes	-2	
-------------	----	--	--------------	----	--

**C. Deportes de Aventura**

**C1. Practica deportes de aventura**

SI	-1		NO	-	
			2		

**C2. Con que frecuencia usted estaría dispuesto a practicar deportes de aventura.**

Nunca 1	-	
Casi nunca 2	-	
Ocasionalmente 3	-	
Frecuentemente	-4	
Muy frecuentemente	-5	

**C3. Seleccione cuál de los siguientes deportes acuáticos le gustaría practicar**

Snorkeling 1	-	
Buceo 2	-	
Esquí acuático 3	-	
Paraisaling 4	-	

**C4. Indique ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por practicar los deportes acuáticos tales como Buceo, Snorkeling, esquí acuático, paraisaling y actividad extra?**

**En relación a la actividad de buceo**

90-110 1	-	110-120 -2	120-140 -3	
-------------	---	---------------	---------------	--

**En relación a la actividad de Snorkeling**

8-12 1	-	13-20 -2	21-28 -3	
-----------	---	-------------	-------------	--

**En relación a la actividad de Esquí acuático**

15-20 -1		20-25 -2	25-30 -3	
-------------	--	-------------	-------------	--

**En relación a la actividad de Paraisaling**

	15-20 1	-	20-25 -2	25-30 -3	
<b>En relación a la actividad extra</b>					
	8-12 -1		13-20 -2	21-28 -3	

**C5. ¿Cuál es la motivación principal que le llevaría practicar el buceo, esquí acuático, Paraisailing y Snorkeling?**

Experimentar deportes nuevos	-1	
Exploración de recursos naturales	-	
Ocio y recreación	-	
	3	

**C6. Que tiempo le gustaría que dure la práctica de los deportes de aventura.**

45 minutos		1 hora	-2		2 horas	-3	
------------	--	--------	----	--	---------	----	--

**C7. Ud. cree que la práctica de deporte de aventura genera algún tipo de beneficio como:**

Entretención	-1	
Salir de la rutina	-2	
Relajación	-3	

**C8. Indique los medios de comunicación que utiliza para informarse de los deportes de aventura**

Prensa escrita 1	-	
Correo electrónico 2	-	
Redes Sociales 3	-	
Televisión 4	-	
Radio	-5	