



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

**“DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA COMPAÑÍA WILSON S.A.  
TURISWIL, DEL CANTON SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA,  
AÑO 2013”**

**TESIS DE GRADO**

Previa a la obtención del Título de:

**INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORA:**

**GÓMEZ LINO GILDA KARINA**

**TUTOR:**

Econ. Pedro Aquino Caiche. MSc.

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**2013**

**UNIVERSIDAD ESTATAL  
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

**“DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA “COMPAÑÍA  
TURÍSTICA. WILSON S.A. TURISWIL, DEL CANTON  
SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2013”**

**TESIS DE GRADO**

**PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORA:**

**GOMEZ LINO GILDA KARINA**

**TUTOR:**

**Econ. PEDRO AQUINO CAICHE. MSc.**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**2013**

La Libertad, 29 Noviembre del 2012.

#### APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación, “DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA “COMPAÑÍA TURÍSTICA WILSON S.A. TURISWIL”, DEL CANTON SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2013”, elaborado por la Sra. GOMEZ LINO GILDA KARINA, egresada de la Carrera de Ingeniería en Administración de Empresas, Escuela de Administración, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Ingeniero en Administración de Empresas, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, la apruebo en todas sus partes.

Atentamente

.....  
Econ. Pedro Aquino Caiche. MSc.

TUTOR

DEDICATORIA

*A Dios y a mi familia, por guiar  
Mis pasos en todo momento.*

*A los Docentes de la facultad de  
Administración de Empresas, sin ellos no  
Podríamos realizar nuestras actividades y  
Adquirir la experiencia en beneficio de los demás.*

**GOMEZ LINO GILDA KARINA**

## AGRADECIMIENTO

*A Dios por darme salud, fortaleza y vida,  
Día a día.*

*A mis familiares: por la paciencia, sabiduría  
Y comprensión.*

*A el Econ. Pedro Aquino C. MCS quien con sus  
conocimientos  
Dirigió con éxito el desarrollo de este trabajo.*

**GOMEZ LINO GILDA KARINA**

TRIBUNAL DE GRADO

---

Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.  
DECANA DE FACULTAD  
C.C. ADMINISTRATIVAS

---

Econ. Pedro Aquino Caiche, MSc.  
DIRECTOR DE ESCUELA

---

Econ. Pedro Aquino Caiche, MSc.  
TUTOR

---

Lcdo. Eduardo Pico Gutiérrez, MSc.  
PROFESOR DEL ÁREA

---

Ab. Milton Zambrano Coronado, MSc.  
SECRETARIO GENERAL - PROCURADOR

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA “COMPAÑÍA TURÍSTICA WILSON S.A. TURISWIL” DEL CANTÓN SALINAS, EN EL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2013.

**Autora:** Gilda Karina Gómez Lino

**Tutor:** Econ. Pedro Aquino Caiche. MSc.

**RESUMEN**

Existen determinados factores que intervienen en el aspecto turístico y que son muy trascendentales para poder comprender el desarrollo socio-cultural y económico de nuestro país que se manifiestan tanto en el medio social como turístico donde nos desenvolvemos día a día. Es por eso que se aplicó un diseño organizacional para la “Compañía Turística Wilson S.A. Turiswil”, del Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena. Podemos destacar las políticas, reglas, procedimientos, que son fundamentales para la elaboración y aplicación de este trabajo. Se planea resolver los diversos problemas de organización y direccionamiento de cada uno del personal y encaminarlas en sus áreas específicas donde se desenvuelvan mejor. La empresa busca estructurar las áreas de desarrollo participativo del personal para alcanzar las metas previstas durante el año 2013, y lograr la efectividad de las actividades, para esto se tomó en consideración el proceso de: Planificación, Organización, Dirección y Control solo así podemos demostrar el manejo de los niveles de conocimientos y acciones pertinentes. Cada uno de los procesos del Diseño Organizacional ayuda al fortalecimiento de sus actividades laborales porque influyen como mecanismos de control y organización para concretar los puestos de trabajos y para fomentar el desempeño de cada uno de los trabajadores que se esfuerzan día a día para conseguir una mejor imagen para su empresa y reconocimientos de sus actividades.

## ÍNDICE GENERAL

<b>CONTENIDOS:</b>	<b>Páginas</b>
PORTADA	ii
APROBACIÓN DEL TUTOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
TRIBUNAL DE GRADO	vi
RESUMEN	vii
ÍNDICE GENERAL	viii
ÍNDICE DE CUADROS	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii
INTRODUCCION	
TEMA:	2
EL PROBLEMA:	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
SITUACION ACTUAL	5
SITUACIONES FUTURAS	6
ALTERNATIVAS DE SOLUCION	9
FORMULACION DEL PROBLEMA	10
SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA	11
EVALUACION DEL PROBLEMA	11
JUSTIFICACION DEL TEMA	12
JUSTIFICACION TEORICA	13
JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA	14
JUSTIFICACION PRÁCTICA	15
OBJETIVOS	16
OBJETIVO GENERAL	16
OBJETIVOS ESPECIFICOS	17
HIPOTESIS	17
IDENTIFICACION DE LAS VARIABLES	18
Variable Independiente	19
Variable Dependiente	20
<b>CAPITULO I</b>	<b>21</b>
1. MARCO TEORICO	21
1.1. ANTECEDENTES DEL TEMA	97
1.2. DISEÑO ORGANIZACIONAL	98
1.2.1. EVOLUCIÓN DE LA TEORIA	104
1.2.2. MODELO DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL	106
1.2.3. ELEMENTOS DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL	28
1.2.4. ESTRUCTURA FUNCIONAL	29

1.2.5. ESTRUCTURA DIVISIONAL	31
1.2.6. ESTRUCTURA MATRICIAL	33
1.2.7. FUNDAMENTOS DE LA ESTRUCTURA	34
1.3. LA COMPAÑÍA TURISTICA. WILSON. S.A. TURISWIL.	35
1.3.1. ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA	35
1.3.2. ELEMENTOS CONSTITUTIVOS	35
1.3.3. RECURSOS	35
1.3.4. SERVICIOS QUE OFRECE	35
1.4. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.	36
<b>CAPITULO II</b>	
2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	43
2.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	43
2.2. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	44
2.3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN	45
2.3.1. POR EL PROPOSITO	45
2.3.2. POR EL NIVEL	45
2.3.3. POR EL LUGAR	46
2.4. METODOS DE LA INVESTIGACIÓN	47
2.4.1. METODO INDUCTIVO	47
2.4.2. METODO HIPOTÉTICO - DEDUCTIVO	47
2.5. TECNICAS DE INVESTIGACIÓN	48
2.5.1. ENTREVISTA	48
2.5.2. ENCUESTA	49
2.6. INSTRUMENTO DE LA INVESTIGACIÓN	50
2.6.1. GUIÓN DE ENTREVISTA	50
2.6.2. EL CUESTIONARIO	50
2.7. POBLACIÓN Y MUESTRA	52
2.7.1. POBLACIÓN	52
2.7.2. EL MUESTREO	54
2.8. PROCEDIMIENTOS Y PROCESAMIENTO	56
2.8.1. PROCEDIMIENTOS	56
2.8.2. PROCESAMIENTO	56
<b>CAPITULO III</b>	
3. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	57
3.1. ANALISIS DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA	58
3.2. ANALISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA	61
3.2.1. ENCUESTAS DIRIGIDAS A CLIENTES	61
3.2.2. PREGUNTAS A EMPLEADOS	70
3.3. CONCLUSIONES	74
3.4. RECOMENDACIONES	75
<b>CAPITULO IV</b>	
4. DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA COMPAÑÍA TURISWIL	76

4.1. RESEÑA HISTORICA	76
4.2. JUSTIFICACIÓN	77
4.3. FUNDAMENTACIÓN	78
4.4. DISEÑO ORGANIZACIONAL DE LA COMPAÑÍA TURISTICA	79
1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN	79
1.1. RAZÓN SOCIAL	79
1.2. LOGOTIPO	79
2. PREPARACIÓN DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL	81
2.1. ELABORAR EL DISEÑO ORGANIZACIONAL	81
3. ANALISIS ORGANIZACIONAL	82
3.1. ANALISIS SITUACIONAL	82
4. PROYECCIÓN ESTRATEGICA	83
4.1. FILOSOFIA	83
4.2. MISIÓN	83
4.3. VISIÓN	83
4.4. OBJETIVOS	84
4.4.1. GENERAL	84
4.4.2. ESPECÍFICO	84
4.5. ESTRATEGIAS	85
4.5.1. ESTRATEGIAS DE CRECIMIENTOS	85
4.5.2. ESTRATEGIAS DE SEGMENTACIÓN	85
4.5.3. ESTRATEGIAS DE POSICIONAMIENTO	86
4.5.4. ESTRATEGIAS DE PUBLICIDAD Y MARKETING	86
4.6. CURSOS DE ACCIÓN	86
4.6.1. CHARLAS DE MOTIVACIÓN	87
4.6.2. CURSO DE APTITUD Y ACTITUD	87
4.6.3. CHARLAS DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	88
4.6.4. CHARLAS DE NEGOCIOS	88
4.6.5. CHARLAS DE MERCADO COMPETITIVOS	89
4.6.6. CHARLAS DE FUNCIONES DE LOS EMPLEADOS	89
5. GESTIÓN DE LOS PROCESOS CORPORATIVOS	90
5.1. POLÍTICAS DE LA COMPAÑÍA TURISTICA	90
5.2. VALORES CORPORATIVOS	91
6. MODELOS DE LA ORGANIZACIÓN	93
6.1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	93
6.2. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	94
6.2.1. FUNCIONES DEL PERSONAL	94
7. PROCESOS DE LOS RECURSOS	97
7.1. RECURSOS HUMANOS	97
7.2. RECURSOS MATERIALES	97
7.3. RECURSOS FINANCIEROS	98
7.4. PRESUPUESTOS	99
CONCLUSIONES	103
BIBLIOGRAFIA	104
ANEXOS	107

## ÍNDICE DE CUADROS

No se encuentran elementos de tabla de ilustraciones.

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRAFICOS N° 1	Ubicación Del Problema	
	<b>11;Error! Marcador no definido.</b>	
GRAFICOS N° 2	Modelos De Ailed Labrada Sosa	31
GRAFICOS N° 3	Modelo De Richard Daft	32
GRAFICOS N° 4	Estructura Funconal	34
GRAFICOS N° 5	Estructura Divisional	36
GRAFICOS N° 6	Estructura Matricial	38
GRAFICOS N° 7	Fundamento De La Estructura	39
GRAFICOS N° 8	Proyección poblacional y cantonal	59
GRAFICOS N° 9	Población cantonal por sexo	59
GRAFICOS N° 10	Lugar de donde viene	67
GRAFICOS N° 11	Encuesta	68
GRAFICOS N° 12	Frecuencia que visita a la península	69
GRAFICOS N° 13	Existencia de una operadora	70
GRAFICOS N° 14	Criterios que considera	71
GRAFICOS N° 15	Atención que recibió	72
GRAFICOS N° 16	Implementación de nuevos equipos	73
GRAFICOS N° 17	Rutas que visitaría	74
GRAFICOS N° 18	Clases de servicios	75
GRAFICOS N° 19	Frecuencia de información	76
GRAFICOS N° 20	Cumplimiento de políticas	77
GRAFICOS N° 21	Frecuencia de capacitación	78

## INTRODUCCION

La Introducción está conformada por cuatro capítulos importantes para la Compañía Turística Wilson S.A. “Turiswil”, Ubicado en el Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena. Los diversos aspectos.

El Primer Capítulo se basa en el marco teórico como parte fundamental para la realización de este trabajo, porque ayuda a medir el nivel de redacción y permite compararlos con los demás autores que se citan a continuación, sirven como modelos de seguimientos para poder ordenar las actividades de cada trabajador y ubicarlos en los puestos según sus perfiles académicos.

En el Segundo Capítulo se explica la parte metodológica que se empleó para aplicar al diseño organizacional, esto nos permitió orientar al desarrollo de este proyecto, menciona los resultados de las técnicas, métodos y procedimientos que se utilizaron para adquirir la información pertinente, y así conocer la necesidad que tiene la compañía en cuanto a la aplicación del diseño organizacional.

El tercer capítulo hace referencia al análisis de las entrevistas y encuestas tanto a los directivos de la Compañía “Turiswill. S.A” como a la sociedad peninsular, dando a la necesidad de la implementación del diseño organizacional para un mejor funcionamiento.

En el Cuarto Capítulo se relaciona en el desarrollo de la propuesta de creación de un Diseño organizacional para la Compañía Turística Wilson S.A. “Turiswil”, las mismas que nos permitieron implementar funciones para la buena administración

de la empresa turística, en base a los métodos, técnicas para la recolección de datos. Se realizaron diversos procesos para adquirir toda la información necesaria para la aplicación del diseño organizacional de la compañía turística.

**TEMA:**

“DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA COMPAÑÍA TURÍSTICA WILSON S.A TURISWIL, EN EL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2013”.

## **EL PROBLEMA:**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Ecuador es uno de los países más pequeños y muy ricos en cuanto a recursos dentro del país y cuenta con gran variedad de lugares con una riqueza natural realmente única que atrae a muchos visitantes nacionales y extranjeros.

Dentro de nuestra Provincia de Santa Elena existen diversos recursos para realizar cambios para el bienestar social, como: Recursos Pesqueros, Recursos Agrícolas, Recurso Ganadero, Recurso Turístico (artesanías).

Hacemos realce al sector turístico ya que existen operadoras dentro de la península que no cuentan con una estructura favorable a su condición.

Sin embargo la “Compañía Turística Wilson S.A. Turiswil” del Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena. Desarrollaremos un diseño organizacional que ayude a la administración del mismo con el fin de ampliar su áreas: administrativas, financieras, operativa, otros y conseguir nuevos nichos de mercados.

Para desarrollar el Diseño organizacional de la “Compañía Turística Wilson S.A. Turiswil” se ha realizado primero un estudio de mercado a través de la ejecución de encuestas, entrevistas en el Cantos Salinas de la Provincia de Santa Elena para saber si la operadora es conocida y además realizamos un análisis de la situación actual de la empresa; basándonos en este estudio hemos visto la necesidad de Proponer un Plan de negocio, con el fin de que esta Operadora Turística se poseione en la mente de los peninsulares, con este Diseño Organizacional se busca proporcionar las actividades turísticas a todos la sociedad en general y así fomentar el interés en la ciudadanía por conocer la identidad y cultura de nuestro balneario Salinense y por ende aumentar el volumen de ventas de la Operadora.

En fin se procede al desarrollo de nuestra propuesta de Diseño Organizacional, para la ejecución se procedió a realizar la filosofía, misión, visión y las políticas del servicio turístico, precios, atención al cliente y promociones.

A nivel peninsular y en todo el país día a día se fomenta la riqueza turística en un entorno armónico y con un ambiente acogedor, de esa forma dejaríamos atrás la costumbre de cómo los turistas disfrutaban de las recreaciones en las playas con relación a la actualidad. Solo así se podrían determinar los factores que hacen falta para atraer más turistas nacionales y extranjeros para que la empresa vaya surgiendo de la mejor manera.

Se realizó una entrevista al socio mayoritario de “Compañía Turística Wilson S.A. Turiswil” quién nos informó acerca de cómo funciona la empresa, su organización, planificación, métodos, reglas y procedimientos que se ejecutan para conocer cuál es su mercado meta, las rutas turísticas que se ofrece como: Guayaquil, ruta del Sol, Salinas, pesca deportiva, paseos en lanchas, bananas.

La “Compañía Turística Wilson S.A. Turiswil”, obtuvo información relevante para seguir con el proceso del diseño organizacional mediante profesionales en la investigación que trabajaron para obtener resultados efectivos, se especificaron las capacidades, habilidades que posee cada trabajador para su ubicación pertinente.

Nos dirigimos al personal con la mayor precisión del caso para ayudar con el proceso de capacitación y la mejora de las actividades turísticas que permitan mejores resultados dentro y fuera de la Compañía. Los diversos niveles de comportamiento se han ido convirtiendo con el paso del tiempo en algo tecnológico, y como respuesta tenemos los diversos cambios socio-culturales y conceptos más amplios que se dan dentro de la sociedad.

Establecimos estrategias de comunicación y de penetración en el mercado, estudiamos que medios serían los más idóneos para el desarrollo de la compañía, ejecutamos un plan Administrativo, de recursos humanos y de organización para que la empresa pueda alcanzar los niveles de funcionamiento.

## SITUACION ACTUAL

### Ubicación del problema en un contexto

Grafico N° 1



Fuente: [www.turiswill.com](http://www.turiswill.com)  
Elaborado: [salinas travel@hotmail.com](mailto:salinas travel@hotmail.com)

La “Compañía Turística Wilson S.A. Turiswil”, se encuentra ubicado, en el Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, La dirección es la Avenida Malecón entre calle 38 y 40, actualmente cuenta con personal capacitado para la prestación de servicio.

Según la presente investigación se ha comprobado que existen personas que no conocen nuestro sector turístico y que se sienten con la necesidad de recrearse.

Adicionalmente la implementación del proyecto brindará a la sociedad peninsular un progreso social, económico, socio-cultural y geográfico considerando la participación de todas las actividades vinculadas al sector turístico como son la apertura de fuentes de trabajos, ingresos económicos, fomento socio-cultural y desarrollo del país.

Sin embargo dentro del entorno competitivo existen otras operadoras que brindan los mismos servicios pero no cuentan con una estructura amplia y bien definida para brindar una buena atención al cliente.

### Síntomas:

La Situación de la “Compañía Turística Wilson S.A. Turiswil”, es que a medida que han existido cambios tecnológicos, se ha ido debilitando sus funciones, tanto que los principales síntomas, han sido:

- Falta de conocimiento científico de la gestión administrativa.
- Existen pocos profesionales choferes en el establecimiento.
- Identidad a la institución que pertenecen.
- Innovación de las herramientas de trabajo.

Debido a los problemas existentes en la “Compañía Turística Wilson S.A. Turiswil”, es necesario analizar su desempeño y manejo administrativo y procedimental para determinar las acciones correctivas que permitan alcanzar los niveles de rentabilidad de la empresa y que busca convertirla en una de las Compañías con prestigio que brinda un óptimo servicio a la sociedad.

### Causas:

La problemática de la anterior situación del objeto de estudio, se reflejan en las circunstancias de la aplicación de un Diseño Organizacional, el cual les permitirá desarrollar y establecer modelos, elementos administrativos que les servirá para el mejoramiento continuo y el crecimiento de la misma.

- ✓ Solo es conocida a nivel provincial.
- ✓ No tiene convenio con universidades, colegios entre otr instituciones.
- ✓ Faltan equipo.

### **SITUACIONES FUTURAS**

De acuerdo a lo expuesto, en el detalle de la presente investigación, se puede mencionar como posibles causas y consecuencias que se presenta en la Provincia de Santa Elena pueden afectar el nivel socio económico de la península.

El pronóstico, para la “Compañía Turística Wilson S.A. Turiswil”, tiene como estrategia resolver y plantear el direccionamiento eficaz de las actividades administrativas de la organización. Estos parámetros también ayudarán a establecer acciones correctivas y a la toma de decisiones.

En la actualidad la “Compañía Turística Wilson S.A. Turiswil”, cuenta con un aproximado de 20 clientes mensuales, esto refleja la gran magnitud de la sociedad que adquieren los servicios y promueve la mejora en las diferentes áreas de la Compañía se realizó un pronóstico que permitió conocer de manera efectiva los datos e información disponible para proyectarlos en un futuro y buscar cambios oportunos para el beneficio de los clientes actuales, y los futuros clientes.

Aunque en todas las organizaciones se presenten cambios oportunos y repentinos siempre existe un grado de error, por tal razón es fundamental la realización de un Diseño Organizacional que nos permita indagar detalladamente el entorno interno y externo con sus variables que son: El tiempo, espacio y objeto de estudio.

En esta investigación se implementó el análisis del pronóstico estadístico, puesto que se estudia la relación entre el pasado y futuro de la organización, se debe tener presente que la información importante siempre será lo pasado; ya que ayuda como base para las decisiones referentes a la acciones futuras.

Es así que se debe diagnosticar la situación o problema actual, las causas que originan al objeto de estudio de investigación y muchos otros aspectos importantes.

- Existe poca motivación y reconocimiento por las labores realizadas dentro de la compañía; a cada operador se les debe dar a conocer que están haciendo bien su trabajo(s).
- No existe organización y planificación de las actividades en las diferentes áreas, esto origina un desequilibrio ya así no se podrá concretar ninguna actividad.

- Existen pocas reuniones con todo el conjunto de trabajo, esto hace que no fluya la interacción en su lugar de trabajo.
- Poca información en cuanto a los procesos y servicios que ofrece la “Compañía Turística Wilson S.A. Turiswil”.
- Falta de programas que ayuden a dirigir las actividades organizativas, esto detiene el procedimiento que aplica la “Compañía Turística Wilson S.A. Turiswil”. y los recursos que producen la adquisición de los servicios acuáticos.
- La insuficiencia de convenios con otras operadoras que brinden este mismo servicio.
- Insatisfacción por parte de los trabajadores y clientes.

La importancia de implementar un Diseño Organizacional para la “Compañía Turística Wilson S.A. Turiswil”. Generaría a que todas las actividades planteadas tengan la probabilidad de ser aceptados por todos los involucrados durante el cambio de la gestión administrativa.

Sin duda estas causas identificadas reflejan un problema administrativo en la organización porque los procedimientos se interrumpen a medida que van surgiendo los aspectos negativos de la “Compañía Turística Wilson S.A. Turiswil”.

Solo así podemos equilibrar los recursos con que cuenta la empresa turística.

- Más gastos, para la compra de nuevos implementos.
- No contar con planes de mejora continua.
- No tener un nicho de mercado a nivel nacional e internacional.
- Deterioro de equipos acuáticos.
- Pérdida de Clientes potenciales.

- Falta de Planificación y organización de los procesos de control.
- No contar con una identidad socio-cultural.

Para la obtención de buenos resultados es indispensable, la ejecución de un Diseño Organizacional para la “Compañía Turística Wilson S.A. Turiswil”, que indica la ejecución de las políticas, procedimientos, herramientas o procesos de toda índole que apoyen la gestión gerencial en la búsqueda del logro de los objetivos, el plan estratégico administrativo, es el enfoque multidisciplinario para entender las oportunidades el logro de los objetivos, metas y para una acertada toma de decisiones, a su vez consiste en aclarar las directrices, planeamientos estratégicos, orientados a la generación de un desarrollo organizacional y humano, que conlleve a una buena Administración y un trabajo eficiente y efectivo.

Los posibles efectos se irán dando dentro del proceso administrativo, ya que se pretende emplear varios procedimientos, métodos, estrategias, que busquen fortalecer las bases del proyecto.

Es así como consideramos importante establecer reglas, procedimientos, procesos o sistemas que ayuden al buen manejo de la administración empresarial, en este caso la “Compañía Turística Wilson S.A. Turiswil”, del Cantón Salinas – Provincia de Santa Elena. Dentro de la península hay desarrollo empresarial pero varios individuos no lo identifican porque en este caso no crean empresas de fortalecimiento turístico, como son las operadoras turística que busca recrear a los turistas, nacionales y extranjeros. Existen varia compañías pero necesitan una estructuración adecuada para recibir al cliente.

### **ALTERNATIVAS DE SOLUCION**

Por ese motivo se pretende emplear un plan organizativo para la administración de la “Compañía Turística Wilson S.A. Turiswil”, que nos ayude al crecimiento económico y socio-cultural de nuestra Provincia de Santa Elena y al reconocimiento turístico.

Existen determinados factores que intervienen en el proceso de reorganización empresarial, y que son trascendentales para poder comprender el desarrollo competitivo de la península, que se manifiesta tanto en el medio social como también dentro del proceso organizacional.

Este último determina si el manejo es adecuado al nivel provincial en donde nos encontramos o si es necesario aplicarlo en alguna otra parte de la provincia. La oportunidad de elaborar el proyecto se muestra encantador, ya que debido al progresivo urbanístico de la nación se ha aumentado el flujo turístico de nuestra ciudad y de acuerdo con las proyecciones del ministerio de turismo se establece una perspectiva de avance de un 13% por año, hasta el 2017.

En la realización del Diseño Organizacional, se tomaron en cuenta factores negativos para estudiarlos y así buscar la mejora de cada uno de los aspectos, Es necesaria la aplicación de métodos de retroalimentación y determinación hacia el éxito o fracaso de la institución. En este proceso debe adaptarse elementos que serán utilizados para ampliar la comunicación y el entorno laboral entre los empleadores de la compañía, entre ellos se consideran:

- ✓ Enfatizar el análisis de las condiciones del entorno interno y externo de la compañía en el cual se labora.
- ✓ Seguimientos de la Planificación y programas de los objetivos a alcanzar: como planificación de actividades, diseñar y crear una estructura para la el desenvolvimiento más agradable de los operadores.

### **FORMULACION DEL PROBLEMA**

¿Cómo incide la falta de un diseño organizacional de la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil” del Cantón Salinas – Provincia de Santa Elena, en el año 2013?

## **SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA**

- ¿Existe alguna base o estudio referente al Diseño Organizacional?
- ¿Cómo actualmente “La “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil” direcciona sus actividades administrativas?
- ¿De qué modo beneficiará el Diseño Organizacional para los propietarios que lideran las diferentes compañías similares?
- ¿Cuáles son los factores principales que no ha permitido realizar un Diseño Organizacional, para la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”?.?
- ¿Es importante buscar una solución al problema administrativo mediante Diseño Organizacional para la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”. ?
- ¿Cómo influye el Diseño Organizacional dentro de la sociedad?
- ¿Qué métodos se emplearán para ejecutar el Diseño Organizacional para la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”, del Cantón Salinas. ?
- ¿Se obtendrá resultados favorables mediante la aplicación del Diseño Organizacional para la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”.
- ¿Cómo funcionaria la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”. con la aplicación de un Diseño Organizacional. ?

## **EVALUACION DEL PROBLEMA**

Concreto:

Porque trata el problema del desarrollo de la sociedad, en el proceso de la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”. y se manifiesta mediante la realización del presente proyecto de factibilidad.

**Factible:**

El presente desarrollo y aplicación del trabajo realizado cuenta con el respaldo de las autoridades legales pertinentes y socios representativos del ministerio de turismo.

**Relevante:**

Porque permite que la sociedad peninsular utilicen estos beneficios de recreación y reconocimiento de nuestro sector turístico en salinas.

**Original:**

Este proyecto es muy novedoso y original porque permitirá el crecimiento económico y turístico de la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”. y mejora la actividad turística de nuestra provincia.

**Delimitado:**

Se trabajara específicamente con clientes fijos, que exceden al servicio a menudo y que día a día toman la decisión de disfrutar de un ambiente placentero y recreacional.

**Sostenible:**

El presente trabajo se elaboro mediante procesos de mejoramiento de la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”. del Cantón Salinas – Provincia de Santa Elena. De manera que ayuda a la sostenibilidad de los nichos de mercados encontrados dentro y fuera de la localidad.

**JUSTIFICACION DEL TEMA**

El Tema de la calidad turística es motivo de un debate socio-cultural que ha ido alcanzando diversos niveles y cobra relevancia en las dos últimas décadas. Las evaluaciones realizadas en el tema han ido demostrando la complejidad del problema

que alcanza a todos los componentes de la acción turística, y constituye un desafío para todas las instancias involucradas en el proceso socio-cultural.

Por ese motivo en las instituciones turísticas los responsables del diseño de políticas propusieron cambios coherentes y significativos en aspectos relacionados con ejecución de las operadoras turísticas para que exista un seguimiento favorable del entorno competitivo.

Todos estos aspectos interesantes que deben tratarse en un debate socio-cultural, pero en esta investigación se esclarecerá el desarrollo de un Diseño Organizacional de las operadoras turísticas.

El sustento de esta propuesta se basa en hechos, la exploración de estos conocimientos debe ser una acción permanente de la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”. Ante las nuevas situaciones que vayan surgiendo dentro de la sociedad.

Mediante investigaciones y modelos estructurales se fundamentó este trabajo con el fin de que su aplicación de buenos resultados, y obtener conocimientos en cuanto al turismo ecuatoriano mediante el desarrollo del presente proyecto.

Este proyecto beneficia a la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”, ya que a través de la ejecución de un diseño organizacional, obtendrá mayor salida y por ende se podrá brindar un servicio efectivo y competitivo, por que se maneja con cautela las bases organizacionales que es una de la fuentes principales para obtener mayor interacción con los clientes.

Del mismo modo buscaremos estrategias efectivas para motivar más a los clientes y que adquieran el servicio de actividades acuáticas, por medio de: trípticos, dípticos, vallas, entre otras estrategias necesarias para la ejecución de este proyecto de Diseño Organizacional.

## **JUSTIFICACION TEORICA**

Según (Richard Daft. 2007). La teoría organizacional no es un conjunto de datos; es una forma de concebir a las organizaciones. La teoría organizacional es una forma de ver y analizar las organizaciones con mas precisión y mayor profundidad de lo que cualquier otra persona podría hacerlo. La forma de ver y pensar en

las organizaciones esta basada en patrones y regularidades en el diseño y comportamiento organizacional. Los académicos organizacionales buscan estas regularidades, las definen, las miden y las ponen a la disposición del resto de nosotros. Los datos provenientes de la investigación no son tan importantes como los patrones generales y la comprensión del funcionamiento organizacional. (pág. 23).

La compañía se está preparando para un impacto social y económico dentro de la Provincia de Santa Elena, sin embargo existe la competitividad en los mercados nacionales e internacionales, cada una de las empresas turísticas innovan día a día para mejorar su capacidad de atención al cliente. Esta Compañía tiene 4 años de trayectoria de brindar servicios turísticos a la sociedad en general, y cuenta con 3 años de legalización.

Se puede definir a la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”, Como una de las empresas con poco reconocimiento a nivel nacional, por ese motivo se ha ido trabajando con una estructura adecuada, y dividiendo sus áreas acorde con lo establecido.

Sin embargo no se puede llegar a concluir la estructura de la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”, porque no existe un modelo específico para direccionar a esta compañía.

En el tiempo de creación de la compañía no eran muy necesarios emplear varios métodos ya que solo se trabajaba de una forma empírica con poca tecnología, sien embargo es indispensable que se vaya avanzando con la realización de un trabajo de desarrollo ampliamente estructural.

Se recabó información en libros de diferentes autores reconocidos y en las paginas de internet para conocer cual es el seguimiento de la estructura empresarial, con la finalidad de conseguir buenas ideas y desarrollar la parte investigativa de este trabajo.

## **JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA**

Las operadoras turísticas funcionan mediante procesos de organización y planificación empresarial, sin embargo la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”, esta encaminado a la amplia participación en el mercado, es relevante

mencionar que para aplicar un diseño organizacional es necesario conocer a fondo cuales son los problemas interno y externos de la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”.

Se aplicó el tipo inductivo, porque se detallan las acciones que se toman en cuenta para el mejoramiento de la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”, del Cantón Salinas – Provincia de Santa Elena en el año 2013.

Se ha implantado el método cuantitativo, ya que trabajara solo con un determinado nicho de mercado, quienes adquieren el servicio, además se pretende trabajar en convenio con los hoteles que existen dentro y fuera de la península de Santa Elena.

Se identificaran los diferentes factores que pueden ayudar al procedimiento de este diseño organizacional para ayudar a la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”, que complementan el desarrollo económico de la península, y a su vez al fortalecimiento de los valores y costumbres.

La base metodológica busca comparar los procesos de la Compañía con otras empresas similares pero que ya han sido implantadas por otros autores y mide la capacidad de efectividad que tiene en la actualidad, ya que día a día se pretende innovar las maquinaria equipos de oficina equipos de trabajos entre otros factores, de esa forma se va buscando el método que este mas acorde con esta empresa de turismo para fomentar los cambios al sector turística de nuestra Península de Santa Elena en este caso es la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”, del Cantón Salinas.

## **JUSTIFICACION PRÁCTICA**

Se aplica un proceso manual, al momento de laborar como operadora turística, de manera que se pretende emplear otra modalidad, de acuerdo al avance tecnológico que se da en el día a día se detallan a continuación varios procesos de aplicación

para el desarrollo turístico de nuestro sector, de manera que se cumplan con las expectativas establecidas.

- Orientarnos para conocer como se realizaran los estudios. En efectos, al acudir a los antecedentes, nos podemos dar cuenta de cómo ha sido tratado un problema específico de investigación.
- Abrimos espacio para redactar un nuevo plan, donde se evaluarán las bases de estudios y guías al investigador para que se centramos en los inconvenientes evitando desviaciones del problema ejecutados de forma original.
- Transferir a la compañía una hipótesis o afirmaciones que más adelante se someterán a exámenes en base a la realidad de acuerdo a los estudios que se plantearon para mejorar los resultados.
- Administra un marco de referencia para explicar los efectos de los estudio realizados, así pudimos conocer con exactitud los métodos que implementaron para alcanzar las metas establecidas.
- Definir el área de búsqueda de información para tener resultados óptimos y efectivos para la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”.

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Aplicar el diseño organizacional mediante procedimientos administrativos, tecnológicos y financieros que ayuden al desarrollo de la “Compañía Turística.

Wilson S.A. Turiswil”, para promover el turismo del Cantón Salinas Provincia de Santa Elena, año 2013.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- a) Fundamentar teóricamente el Diseño Organizacional, mediante las diferentes teorías y autores, que permita identificar los problemas planteados del objeto de estudio de la investigación.
  
- b) Aplicar los procesos metodológicos mediante las técnicas de entrevista y encuesta para plantear alternativas que superen los inconvenientes que existen dentro de la compañía turística.
  
- c) Interpretar los resultados mediante el análisis de cuadros y gráficos estadísticos para el buen manejo de los datos que faciliten la elaboración de la propuesta.
  
- d) Analizar los diferentes puntos relacionados con el manejo administrativo mediante la utilización de métodos y técnicas de recolección de información para un mejor desenvolvimiento de la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”, del Cantón Salinas Provincia De Santa Elena.
  
- e) Formular el diseño organizacional, mediante modelos estratégicos para un mejor desenvolvimiento de la organización y proponer calidad en el servicio.

### **HIPOTESIS**

¿La aplicación del diseño organizacional permitirá promover el desarrollo de la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”, del Cantón Salinas Provincia De Santa Elena. Año 2013?

## **IDENTIFICACION DE LAS VARIABLES**

### **Variable Independiente**

Aplicación de un diseño organizacional.

### **Variable Dependiente**

Desarrollo de la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”, del Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena.

La compañía se maneja mediante expectativas de operaciones, sin embargo la competitividad que existe dentro del cantón salinas es elevada, sin duda alguna tendremos que desarrollar una estructura adecuada y factible para conseguir nichos de mercados.

Cuadro N°1

**VARIABLE INDEPENDIENTE**

VARIABLES	DEFINICIONES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO
<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b> Diseño Organizacional</p>	<p>El diseño organizacional es el proceso de elegir una estructura de tareas, responsabilidades y relaciones de autoridad dentro de las organizaciones. Se pueden representar las conexiones entre varias divisiones o departamentos de una organización en un organigrama. Un organigrama es una representación de la estructura interna de una organización, donde se indica la forma en que se interrelacionan diversas tareas o funciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Análisis situacional</li> <li>✓ Proyección Estratégica.</li> <li>✓ Divisiones de Procesos.</li> <li>✓ Desarrollo organizacional</li> <li>✓ Efectividad Organizacional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Analisis F.O.D.A.</li> <li>✓ Análisis de Porter</li> <li>✓ Analisis de Likert</li> <li>✓ Misión-Visión</li> <li>✓ Objetivo</li> <li>✓ Estrategias</li> <li>✓ Politicas</li> <li>✓ Area Administriva</li> <li>✓ Aea Operativa</li> <li>✓ Area fianciera</li> <li>✓ Area de recursos humanos.</li> <li>✓ Tecnología de información</li> <li>✓ Sistema de Control</li> <li>✓ Crecimiento</li> <li>✓ Fortalecimiento</li> <li>✓ Eficacia.</li> <li>✓ Efeciencia.</li> <li>✓ Resultatdos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ¿De qué forma contribuye la fundamentación teórica de los diferentes autores al diseño Organizacional?</li> <li>✓ ¿Cree usted que es necesario la realización de un Diseño Estartegico dentro de la organización?</li> <li>✓ ¿Por qué es importamte conocer aspectos para Aplicar un Diseño Organizacional?</li> <li>✓ ¿Cuáles son los factores interno y externo que facilitará información?</li> <li>✓ ¿Qué aspectos serian importantes tomar en cuenta para obtener los resultados esperados?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Entrevista</li> <li>✓ Encuesta</li> </ul>

ELABORADO: Gilda Gómez Lino

Cuadro N° 2

## VARIABLE DEPENDIENTE.

VARIABLES	DEFINICIONES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO
<p><b>VARIABLE DEPENDIENTE</b> “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”, del Cantón Salinas.</p>	<p>La trayectoria de la CIA. “TURIST WIL” se inicia en el año 2007, es una operadora que brinda un servicio recreativo, está situada en cantón Salinas. Se inicia la atención en la operadora con su propietario Sr. Wilson Rodolfo de La Cruz vinculados al sector turístico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Organización Administrativa.</li> <li>✓ Elementos Constitutivos.</li> <li>✓ Recursos</li> <li>✓ Servicios que ofrece.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Filosofía</li> <li>✓ Organigrama</li> <li>✓ Orgánico funcional</li> </ul> <p>de</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Permisos Funcionamiento.</li> <li>✓ Ley de Turismo.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Recursos Humanos</li> <li>✓ Materiales</li> <li>✓ Económico</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ruta del Sol</li> <li>✓ Guayaquil - Salinas</li> </ul>	<p>¿Cómo se contribuiría en el desarrollo administrativo de la CIA “TURISTWIL”?</p> <p>¿Qué planes de motivación se emplearan para la Gestión Administrativa de la CIA?</p> <p>¿Los Recursos serán limitados para desarrollar este Diseño Organizacional?</p> <p>¿De acuerdo a las Leyes de Turismo, se realizarán cambios innovadores en la Cía?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Entrevistas</li> <li>✓ Encuestas</li> </ul>

ELABORADO: Gilda Gómez Lino

## **CAPITULO I**

### **1. MARCO TEÓRICO**

#### **1.1 ANTECEDENTES DEL TEMA**

Dentro del país existen varias operadoras turísticas que buscan brindar un servicio efectivo, y demostrar a las personas extranjeras, nacionales e internacionales los lugares novedosos que existen en varios de nuestros cantones, como son: Santa Elena, La Libertad, Salinas y otros lugares que están dentro de la Provincia.

El 24 de junio del 2008 fue creada la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”, del Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena sus principales promotores o ejecutores de este proyecto son: Sr. Wilson Rodolfo de la Cruz Rocafuerte de estado civil casado, chofer profesional y la Srta. Mariuxi Alexandra de la Cruz de la Cruz. Estado civil soltera. Ing. en informática. Ambos son mayores de edad de nacionalidad ecuatorianos domiciliados en el Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena.

La “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”, Se mantiene trabajando durante 4 años de actividad turística, y se ha ido desempeñando y mejorando sus estrategias para alcanzar un nicho de mercado efectivo.

La “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”, Tiene un aproximado de 25 personas que laboran dentro de la institución, adquiere la ventaja de contar con un 20% de Clientes fijos, pero en temporadas altas se aproxima a un 60% de personas que adquieren los servicios turísticos. También existe variedad en los servicios que ofrece y que se ajustan a la economía de los clientes, Dentro de su extensa trayectoria ha sabido entrar en el mercado mediante la publicidad y el marketing dando así buenos resultados que favorecen al mercado turístico y a la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”, del Cantón Salinas.

## **1.2. EL DISEÑO ORGANIZACIONAL**

### **1.2.1 EVOLUCIÓN DE LA TEORÍA Y EL DISEÑO ORGANIZACIONAL**

Según Richard Daff (2007). La teoría Organizacional aprende de las organizaciones y pone lecciones a disposición del estudiante y gerentes. Es importante conocer que debido a que demuestra que incluso las grandes organizaciones exitosas son vulnerables, que las lecciones que no se aprenden de manera automática y que las organizaciones solo son tan fuertes como quienes toman las decisiones. (pág. 7).

Todo ámbito organizativo lleva métodos, procesos de efectividad, podemos decir que en la actualidad las organizaciones saben como mejoraría el funcionamiento de su compañía turística, pero no podemos descartar la posibilidad de que existan errores ya que las grandes corporaciones se han visto en la necesidad de hacer cambios efectivos dentro de los procesos de ejecución.

La efectividad de los métodos van surgiendo de acuerdo a la aplicación de el Diseño Organizacional de tal manera que según los resultados se logro analizar los puestos de trabajos y la efectividad de los grupos de trabajos que laboran dentro de la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”, ubicado en el Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena.

Los profesionales están emprendiendo negocios efectivos para el bienestar de la sociedad en general, en este caso, la aplicación de un Diseño Organizacional para la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”, es un beneficio socio-cultural, ya que dé a conocer al público las clases de actividades recreacionales que tiene la península.

La eficiencia lo es todo. Su creador fue (Frederick Winslow Taylor, 2007). La administración científica postula que las decisiones organizacionales y el diseño del trabajo deben basarse en el estudio preciso y científico de las situaciones individuales. A fin de interpretar este enfoque, los directores desarrollaron procedimientos estandarizados y precisos para llevar a cabo cada tarea, para la selección de los trabajadores con las habilidades adecuadas, para la capacitación de los empleados en los procedimientos estandarizados, para la planeación cuidadosa del trabajo y para proporcionar incentivos salariales orientados a incrementar la producción. (pág. 25).

Dentro de la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”, cada empleador tendrá que desarrollar tareas para evaluar su condición de conocimientos y ubicarlo en el área adecuada según su participación y su perfil académico, también se tomará en cuenta la capacidad, experiencia, aptitud y actitud con para enfrentar a la empresa y para desarrollar las actividades que se les imponga para tener conocimiento de lo mucho que está preparado para desenvolver dicho papel, de esa forma puede ir escalando su puesto de trabajo y lograría elevar su categoría.

Según, (Pacheco 2002) manifiesta que la elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable, para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas tecnología, métodos o procesos. Para su ejecución debe apoyarse en investigación de tipo documental de campo o un diseño que incluya ambas modalidades. (Pág. 34).

Es rescatable desarrollar y diseñar un proceso organizacional, ya que ayuda a separar al personal de acuerdo a su nivel de desempeño y a su perfil académico. El modelo operativo es indispensable e imprescindible dentro de la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”, porque busca identificar y solucionar problemas existentes durante el desarrollo de los procesos empresariales que se darán continuamente para ir fomentando las capacidades metodológicas del Diseño Organizacional.

Richard L. Daft (2007), se sabe que las organizaciones están ahí por que están en contacto con nosotros todos los días. De hecho, son tan comunes que no le damos importancia. El elemento clave de una organización no es un edificio o un conjunto de políticas, y procedimientos; las organizaciones están compuestas por personas y por sus relaciones interpersonales. Una organización existe cuando las personas interactúan entre si para realizar funciones esenciales que ayuden a lograr las metas. Las tendencias administrativas recientes reconocen la importancia de los recursos humanos y la mayoría de los nuevos enfoques están diseñados para el empowerment a los empleados y proporcionarles mayores oportunidades para aprender y contribuir por medio del trabajo conjunto hacia metas comunes. (pág. 10).

Las organizaciones trabajan en base a procesos administrativos, podemos destacar que dentro de las organizaciones existen personas muy capaces de realizar actividades administrativas y organizacionales, pero en este caso seria mejor plantear un modelo que sirva como ejemplo en la interacción y participación laboral, así mismo podemos difundir las habilidades, aptitudes y destrezas que no pueden desarrollar por temor a sanciones u otros problemas.

Morgan Stanley (2007), dice que el conflicto intergrupual requiere tres ingredientes: identificación del grupo, diferencias de grupos: observables y la frustración. El conflicto intergrupual: se puede identificar como el comportamiento que ocurre entre grupos organizacionales cuando los participantes se identifican con su grupo y sienten que los demás pueden bloquear el logro de sus metas o de sus expectativas grupales. (pág. 483).

El Comportamiento de todos los trabajadores de la operadora turística es lo mas aceptable porque brindan una buena atención al cliente ya sean personas nacionales o extranjeros que buscan situarse en la Provincia de Santa Elena con el fin de pasar unas buenas vacaciones en un ambiente acogedor.

Existe un aproximado de 20 empleados que laboran dentro de la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”. Algunos (as) de las personas que trabajan dentro de la empresa turística se siente identificado y comprometidos con la

organización. Así mismo hay otros que no toman a la empresa como algo suyo. Son aquellas personas que hacen que la empresa no tenga ese poder competitivo para hacerle frente a los futuros problemas. Se piensa que es muy importante tomar en cuenta las capacidades, habilidades, aptitudes entre otras destrezas que tiene el personal para evaluar el puesto.

Cada uno de los puestos de trabajos son analizados por los altos mandos ya que se toma en cuenta varios requisitos necesario que deben tener los trabajadores para la ocupación del puesto, también se analizan las experiencias, nivel académico, habilidades y capacidades del personal operativo de la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”, del Cantón Salinas.

(Según Frederick Taylor 2007). El diseño organizacional y las prácticas gerenciales se han ido transformando a través del tiempo, como respuesta a los cambios en una sociedad más amplia.

La eficiencia lo es todo. Su creador fue (Frederick Winslow Taylor, 2007). La administración científica postula que las decisiones organizacionales y el diseño del trabajo deben basarse en el estudio preciso y científico de las situaciones individuales. A fin de interpretar este enfoque, los directores desarrollaron procedimientos estandarizados y precisos para llevar a cabo cada tarea, para la selección de los trabajadores con las habilidades adecuadas, para la capacitación de los empleados en los procedimientos estandarizados, para la planeación cuidadosa del trabajo y para proporcionar incentivos salariales orientados a incrementar la producción. (pág. 25).

La historia del Diseño Organizacional es trascendental y que en la actualidad se analiza de otra manera, cada persona o empresario toma sus decisiones de acuerdo a los enfoques metodológicos porque se sigue con un procedimiento adecuado mediante estudios de las habilidades y capacidades de los operarios de la Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil.

### 1.2.2. Modelos de Diseño Organizacional

#### 1. Modelo de Ailed Labrada Sosa – Cuba 2008

Grafico Nº 2

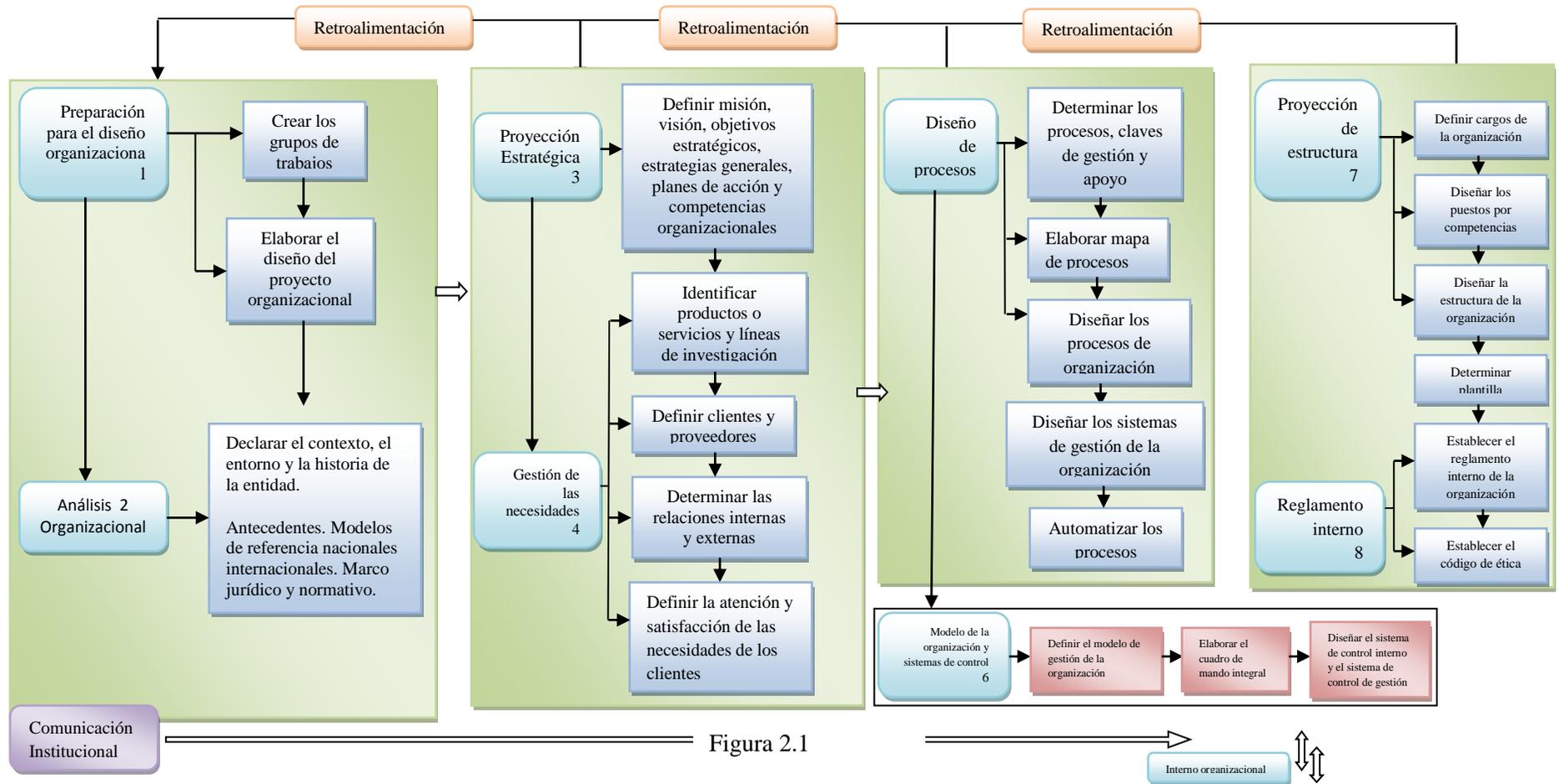
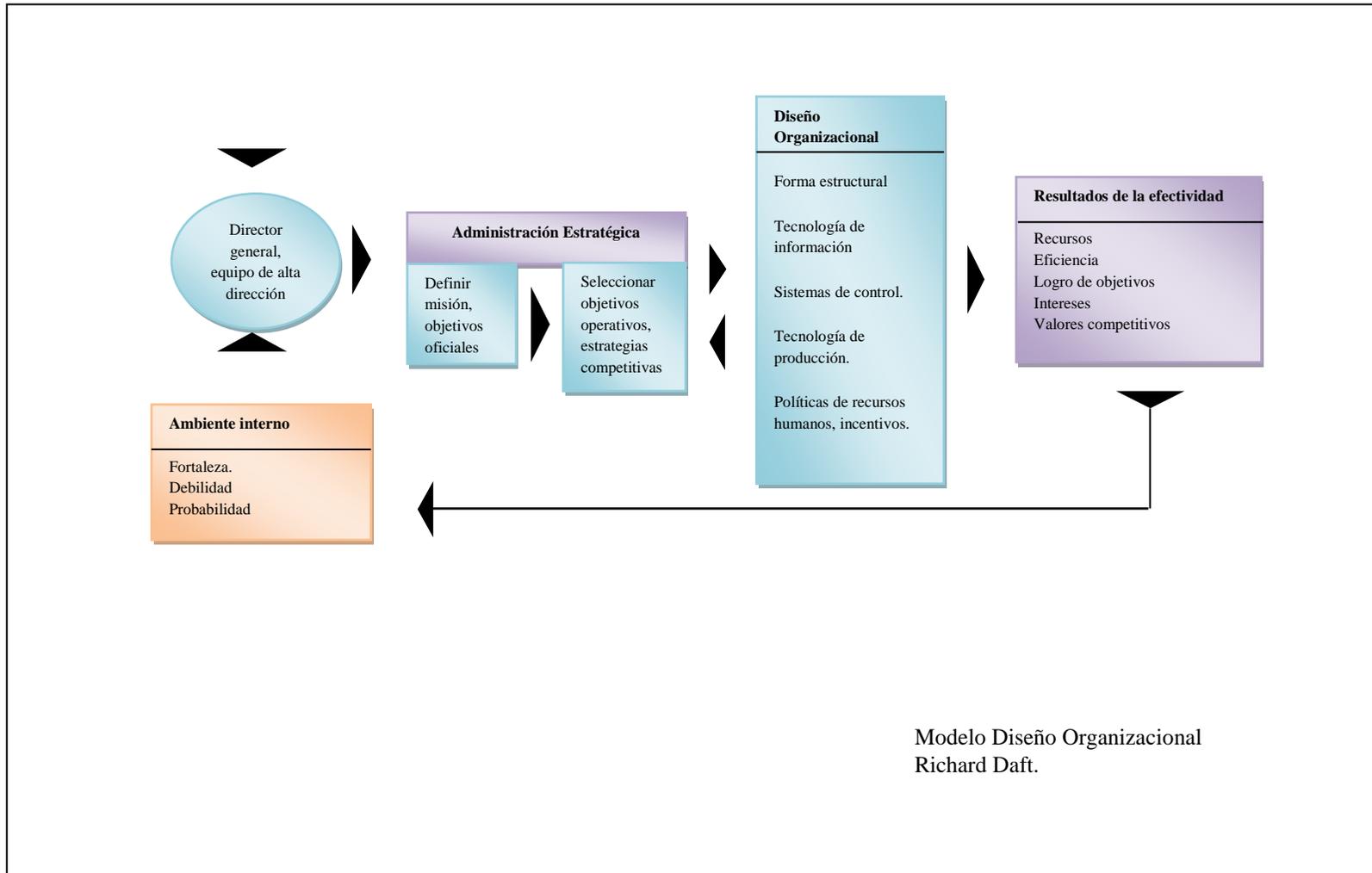


Figura 2.1

Grafico N° 3



### 1.2.3. Elementos del Diseño Organizacional

Definiciones: El Diseño Organizacional es el proceso de elegir una estructura de tareas, responsabilidades y relaciones de autoridad dentro de las organizaciones. Se pueden representar las conexiones entre varias divisiones o departamentos de una organización en un organigrama.

- Estructura de tareas
- Relaciones de autoridades
- Proyección estratégica
- Divisiones de departamentos
- Efectividad organizacional

Dentro de la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”, existe Organización por parte del gerente, pero que en muchas veces no es aplicado de la mejor manera ni van orientados al logro de los resultados, existen confusiones por parte de los empleados e incertidumbre frente a las situaciones que van surgiendo durante el proceso empresarial. Si hay un control en cuanto a los servicios prestados por esta compañía, ya que eso ayuda a cumplir sus metas y a obtener los resultados efectivos.

Es necesario implementar los procesos de mejoramiento, como son: Charlas Motivacionales, Cursos de Aptitud, entre otros. Estos programas ayudaran al empleado a mantener su nivel jerárquico y a rendir mejor en sus actividades laborales.

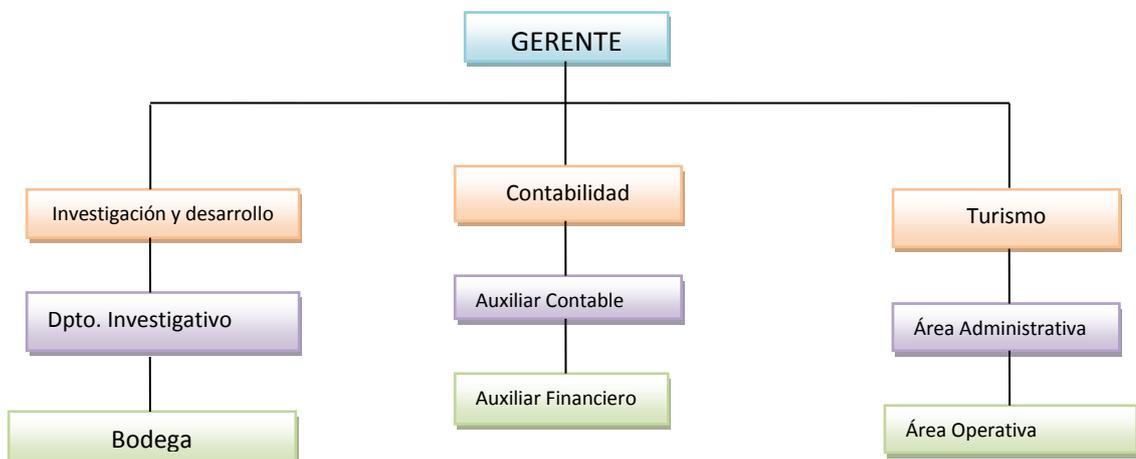
En cuanto a la Organización es indispensable dentro de la compañía, por que existen falencias. La parte técnica esta un poco mas coordinadas, en lo que respecta a documentos, planes de acciones y horarios de empleados es mas factible y aceptable para su desempeño laboral. Se aplico un estilo de planificación de tareas ya que eso ayuda a obtener mayores ventajas y lograr los resultados esperados.

### 1.2.4. Estructura Funcional

Richard L. Daft (2007), En la actualidad, hay una tendencia hacia estructura mas horizontales y planas a causas del ambiente incierto. Muy pocas de las compañías exitosas de hoy pueden mantener una estructura estrictamente funcional. Las organizaciones complementan la jerarquía funcional vertical estableciendo enlaces horizontales, como ya se describió antes. Los gerentes mejoran, a coordinación horizontal empleando sistemas de información, contrato directo entre departamentos integradores de tiempo completo o gerentes de proyectos de fuerzas de tareas o equipos. Las organizaciones no lucrativas también están reconociendo la importancia de los enlaces horizontales. (pág. 216).

**Grafico N° 4**

#### ESTRUCTURA FUNCIONAL



Fuente: Estructura y Diseño Organizacional – Richard Daft

Este es un modelo de seguimiento de autores que han diseñado la forma de organizar su personal, Son matrices fundamentales para un diseño Organizacional. Este grafico sirve como modelo para establecer canales de comunicación y relación de todo el personal que labora en la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”, Ubicado en el Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena. Esta estructura define un modelo funcional, quiere decir que está diseñada según las funciones de jerarquía.

La “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”, se maneja por medio de una estructura funcional ya se trabaja en base a sus funciones y a sus niveles jerárquicos, con el único fin de coordinar y realizar de la mejor forma las actividades laborales. El gerente busca mejorar la organización empresarial empleando procesos y estrategias de participación de personal, charlas y capacitaciones del personal.

Según Richard L. Daft. (2007). Define a la actividades de trabajos la creación de departamentos que buscan desempeñar tareas y que se consideran de vital importancia para la compañía. Mediante el tipo de estructura que se aplique como son: Estructura Funcional, Estructura Divisional, Estructura Matricial.

Las diversas clases de estructura se deberán emplearse según el nivel jerárquico de la compañía ya que se presentan modelos de direccionamiento y control para el personal operativo y busca adquirir buenos resultados en cuanto a las actividades desempeñadas por cada uno de los empleados. Solo de esa forma podemos medir el nivel de desempeño, habilidades, conocimientos, capacidades entre otras cualidades que tienen los trabajadores.

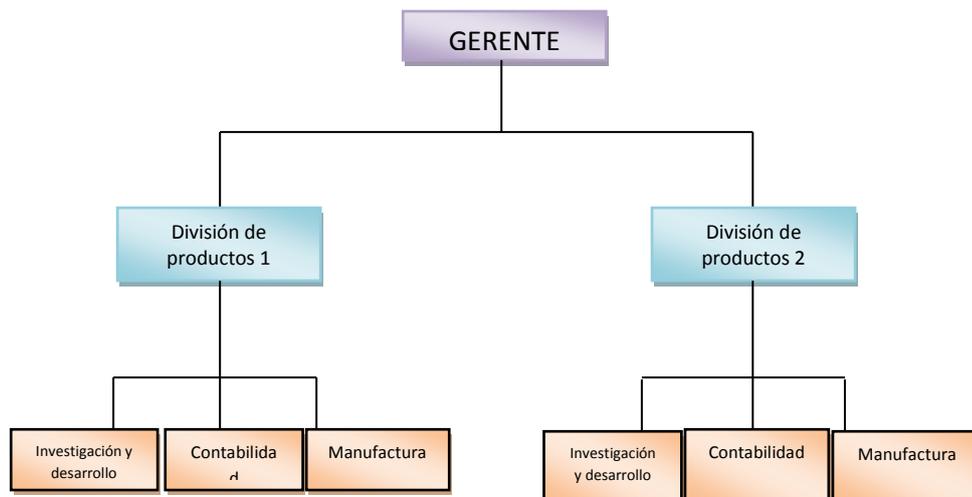
Los altos mandos buscan la satisfacción efectiva de los equipos de trabajos por eso la compañía turística trabaja con un ambiente armónico y efectivo para la realización de sus actividades laborales y logra una gran satisfacción hacia sus empleados.

### 1.2.5. Estructura Divisional

Según Richard Daft (2007), El término estructura divisional se usa como término genérico para lo que algunas veces se ha llamado estructura de producto o unidades de negocios estratégicos. Con esta estructura las divisiones se pueden organizar de acuerdo con productos, servicios, grupos de productos, grandes proyectos o programas, divisiones, negocios o centros de utilidades. La característica distintiva de una estructura es que el agrupamiento se basa en los productos de la organización (pág. 217).

**Grafico N° 5**

#### **ESTRUCTURA DIVISIONAL**



Fuente: Estructura y Diseño Organizacional – Richard Daft.

Según Richard Daft. (2007). La diferencia entre una estructura divisional y una funcional es que esta última se puede rediseñar en grupos de productos separados y cada grupo contiene los departamentos funcionales de investigación y desarrollo, manufactura, contabilidad y mercadotecnia. Se maximiza la coordinación más allá de los departamentos funcionales dentro de cada grupo de productos. La estructura divisional promueve flexibilidad y cambio porque cada unidad es más pequeña y puede adaptarse a las necesidades de su ambiente. Aun mas, la estructura divisional descentraliza la toma de decisiones, ya que las líneas de autoridad convergen en un nivel mas bajo en la jerarquía. (pág. 218).

Los modelos divisionales sirven para medir las capacidades dinámicas y conceptuales que tienen cada uno de las personas que trabajan dentro de la organización.

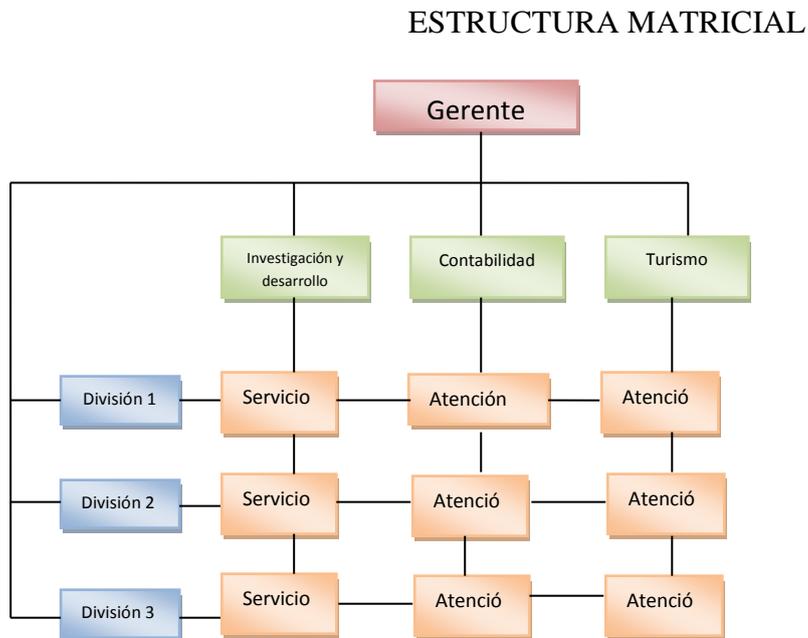
Este diseño presentado por varios autores ayuda a resolver los problemas de coordinación y direccionamiento de los trabajadores, solo así se obtendrá beneficios con respecto a los paquetes turísticos, porque de esa forman se mantendrían mejor informados y se manejaran con la rapidez que se requiere en la realización de sus actividades laborales.

Estos modelos de seguimientos ayudan al proceso de ejecución del Diseño Organizacional porque sirven como guías para la toma de decisiones y busca mejorar las bases ejecutoras con el fin de obtener mejores resultados en cuanto a la adquisición del servicio en este caso de las actividades acuáticas y terrestres.

Los niveles de mando no son tan importantes dentro de esta estructura porque se orienta al trabajador por medio de las adaptaciones que se efectúan, sin duda alguna es una manera complicada de tomar decisiones oportunas y adecuadas ya que se ajustan al contexto de los departamentos ocupacionales de la compañía turística el Cantón Salinas.

### 1.2.6. Estructura Matricial

Grafico N° 6



Fuente: Estructura y Diseño Organizacional – Richard Daft

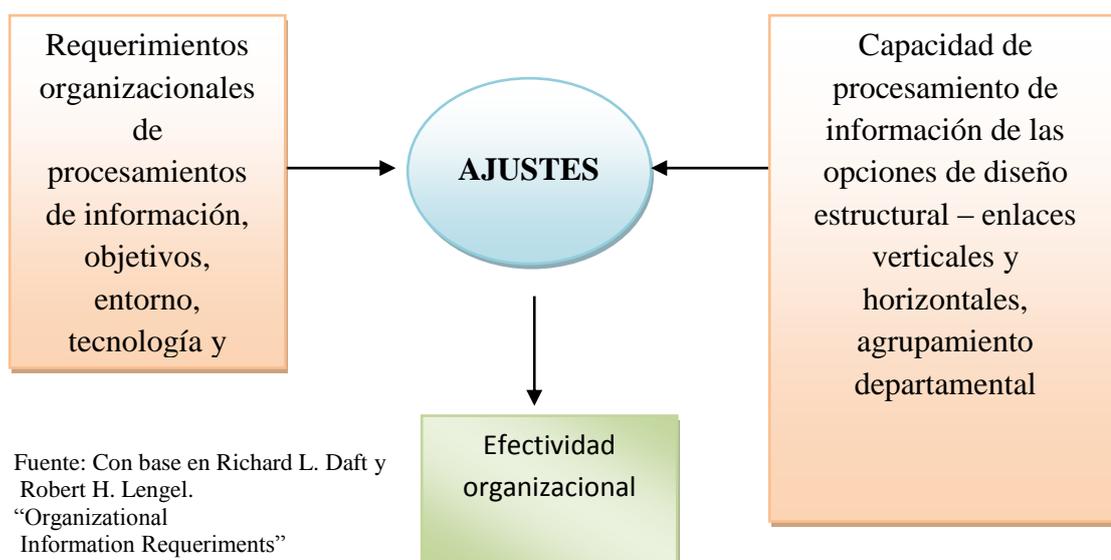
Según Richard L. Daft. (2007). La interdependencia recíproca de entre departamentos precisa una comunicación y coordinación sustancialmente mayores de lo que se necesita en la interdependencia agrupada. De manera que la organización debe diseñarse para estimular el flujo de información – tanto en dirección vertical como horizontal, necesario para alcanzar las tareas globales de la organización. (Pág. 488).

La situación de la compañía turística es que el personal interno casi no interactúa con los demás, ese es uno de los problemas por que eso no ayuda a la realización de sus funciones para el logro de las metas previstas. La organización es mediana, por que aun falta estructurarla mejor para tener más acercamiento a la competencia.

## 1.2.7. FUNDAMENTOS DE LA ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN

### Efectividad Organizacional

Grafico N° 7



Segun Richard Daff (2007), El diseño de la organización debe facilitar la comunicación entre empleados y departamentos, lo que es un elemento necesario para lograr la meta global de la organización. (pág. 205)

Existen fundamentos efectivos para la realización estructural de la organización porque van encaminadas a la efectividad de los resultados y permite obtener o trabajar con requerimientos indispensables que logren una efectividad laboral equitativa y eficiente. Para lograr una amplia coordinación de las tares individuales y grupales. Permite determinar los objetivos, estrategias, y conocer el entorno en donde se prepara para obtener un mayor impacto socio-cultural, la tecnología también forma parte de este proceso organizativo.

### **1.3. LA “COMPAÑÍA TURÍSTICA. WILSON S.A. TURISWIL”.**

#### **1.3.1. Organización Administrativa**

La Administración esta basada en los reglamentos que estipula la compañía, sin embargo esta bien organizada para enfrentar los retos del mercado competitivo y lograr sostenerse dentro del mercado competitivo ya sea a nivel nacional como internacional.

#### **1.3.2. Elementos Constitutivos**

Este bien legalizado ya que cuenta con los diversos permisos de funcionamiento como son:

- Permiso del Cuerpo de Bombero.
- Permiso del ministerio de turismo
- Permiso del municipio del Cantón Salinas.

#### **1.3.3. Recursos**

Dentro de la Compañía “Turiswill. S.A” existen recursos necesarios para enfrentar al mercado competitivo, se cuenta con recurso:

Capital de trabajo: La Compañía turística trabaja con capital autorizado \$1.600,00 y capital suscrito \$800,00.

Recurso Humano: Tiene 25 trabajadores los cuales colaboran con las actividades de la compañía turística.

#### **1.3.4. Servicios que ofrece:**

Juegos recreativos como:

- Paseos en Yates
- Paseos en lanchas
- Paseos en botes
- Paseos en bus por toda la ruta del sol.

## 1.4. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Constitución de la República del Ecuador 2008  
ELEMENTOS CONSTITUTIVOS DEL ESTADO  
Principios Fundamentales

**Art.3.-** Son deberes primordiales del estado:

7. Proteger el patrimonio natural y cultural del país.
8. Garantizar a sus habitantes el derecho a una cultura de paz, a la seguridad integral y a vivir en una sociedad democrática y libre de corrupción.

### Cultura y ciencia

**Art.21.-** las personas tienen derecho a construir y mantener su propia identidad cultural, a decidir sobre su pertenencia a una o varias comunidades culturales y a expresar dichas elecciones; a la libertad de estética; a conocer la memoria histórica de sus culturas y acceder a su patrimonio cultural; a difundir sus propias expresiones culturales y tener acceso a expresiones culturales diversas.

No se podrá invocar la cultura cuando se atente contra los derechos reconocidos en la constitución.

Art. 22.- las personas tienen derecho a desarrollar su capacidad creativa, al ejercicio digno y sostenido de las actividades culturales y artísticas, y a beneficiarse de la protección de los derechos morales y patrimoniales que les correspondan por las producciones científicas, literarias o artísticas de su autoría.

Art. 23.- las personas tienen derecho a acceder y participar del espacio público como ámbito de deliberación, intercambio cultural, cohesión social y promoción de la igualdad en la diversidad. El derecho a difundir en el espacio público las propias expresiones culturales se ejercerá sin más limitaciones que las que establezca la ley, con sujeción a los principios constitucionales.

Art. 24.- las personas tienen derecho a la recreación y al esparcimiento, a la practica del deporte y al tiempo libre.

Art. 25.-las personas tienen derecho a gozar de los beneficios y aplicaciones del progreso científico y de los saberes ancestrales.

### Educación

Art.27.- la educación se centrara en el ser humano y garantizara su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable, y a la democracia; será participativa, obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez; impulsara la equidad de genero, la justicia, la solidaridad y la paz; estimulara el sentido critico, el arte y la cultura física, la iniciativa individual y comunitaria, y el desarrollo de competencia y capacidades para crear y trabajar.

La educación es indispensable para el conocimiento, el ejercicio de los derechos y la construcción de un país soberano, y constituye un eje estratégico para el desarrollo nacional.

### Habitad y vivienda

Art. 31.- las personas tienen derecho al disfrute pleno de la ciudad y de sus espacios públicos, bajo los principios de sustentabilidad, justicia social, respeto a las diferentes culturas urbanas y equilibrio entre lo urbano y lo rural. El ejercicio del derecho a la ciudad se basa en la gestión democrática de esta, en la función social y ambiental de la propiedad y de la ciudad, en el ejercicio pleno de la ciudadanía.

### Trabajo y seguridad social

Art. 33.- el trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El estado garantizara a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

## Personas privadas de libertad

Art. 51.- se reconoce a las personas privadas de libertad los siguientes derechos:

5. la atención de sus necesidades educativas, laborales, productivas, culturales, alimenticias y recreativas.

### Sección quinta

#### Cultura

Art. 377.- el sistema nacional de cultura tiene como finalidad fortalecer la identidad nacional; proteger y promover la diversidad de la expresiones culturales; incentivar la libre creación artística y la producción, difusión, distribución y disfrute de bienes y servicios culturales; y salvaguardar memoria social y el patrimonio cultural, se garantiza el servicio pleno de los derechos culturales.

Art. 378.- el sistema nacional de cultura estará integrado por todas las instituciones del ámbito cultural que reciban fondos públicos y por los colectivos y personas que voluntariamente se vinculen al sistema.

Las entidades culturales que reciban fondos públicos estarán sujetas a control y rendición de cuentas.

Art. 379.- son parte del patrimonio cultural tangible e intangible relevante para la memoria e identidad de las personas y colectivos, y objeto de salvaguarda del estado, entre otros.

4. Las creaciones artísticas, científicas y tecnológicas.

Los bienes culturales patrimoniales del estado serán inalienables, inembargables e imprescriptibles. El estado tendrá derecho de prelación en la adquisición de los Bienes del patrimonio cultural y garantizara su protección. Cualquier daño será sancionado de acuerdo con la ley.

6. Garantizar la diversidad en la oferta cultural y promover la producción nacional de bienes culturales, así como su difusión masiva.

## Cultura física y tiempo libre

El estado protegerá, promoverá y coordinará la cultura física que comprende el deporte, la educación física y la recreación, como actividades que contribuyen a la salud, formación y desarrollo integral de las personas; impulsará el acceso masivo al deporte y a las actividades deportivas a nivel formativo, barrial y parroquial; auspiciará la preparación y participación de los deportistas en competencias nacionales e internacionales, que incluyen los juegos olímpicos y paraolímpicos; y fomentará la participación de las personas con discapacidad.

El estado garantizará los recursos y la infraestructura necesaria para las actividades. Los recursos se sujetarán al control estatal, rendición de cuentas y deberán distribuirse en forma equitativa.

Art.382.- se reconoce la autonomía de las organizaciones deportivas y de la administración de los escenarios deportivos y demás instalaciones destinadas a la práctica del deporte, de acuerdo con la ley.

Art. 383.- se garantiza el derecho de las personas y las colectividades a tiempo libre, la ampliación de las condiciones físicas, sociales y ambientales para su disfrute, y la promoción de actividades para el esparcimiento, descanso y desarrollo de la personalidad.

### Ciencia, tecnología, innovación y saberes ancestrales

Art. 385.- el sistema nacional de ciencia, tecnología, innovación y saberes ancestrales, en el marco del respeto al ambiente, la naturaleza, la vida, las culturas y la soberanía, tendrá como finalidad:

1. generar, adaptar y difundir conocimientos científicos y tecnológicos.
2. Recuperar, fortalecer y potenciar los saberes ancestrales.
3. Desarrollar tecnologías e innovaciones que impulsen la producción nacional, eleven la eficiencia y productividad, mejoren la calidad de vida y contribuyan a la realización del buen vivir.

### Población y movilidad humana

Art. 391.- el estado generara y aplicara políticas demográficas que contribuyan a un desarrollo territorial e intergeneracional equilibrado y garanticen la protección del ambiente y la seguridad de la población, en el marco del respeto a la autodeterminación de las personas y a la diversidad.

Art. 392.- el estado velara por los derechos de las personas en movilidad humana y ejercerá la rectoría de la política migratoria a través del órgano competente en coordinación con los distintos niveles de gobierno. El estado diseñara, adoptara, ejecutara y evaluara políticas, planes, programas y proyectos, y coordinará la acción de sus organismos con los de otros estados y organizaciones de la sociedad civil que trabajen en movilidad humana a nivel nacional e internacional.

### Transporte

Art. 394.- el estado garantizara la libertad de transporte terrestre, aéreo, marítimo y fluvial dentro del territorio nacional, sin privilegios de ninguna naturaleza. La promoción del transporte publico masivo y la adopción de una política de tarifas diferenciadas de transporte será prioritaria. El estado regulara el transporte terrestre, aéreo y acuático y las actividades aeroportuarias y portuarias.

### Biodiversidad y recursos naturales

#### Naturaleza y ambiente

Art. 395.- la constitución reconoce los siguientes principios ambientales:

1. El estado garantizara un modelo sustentable de desarrollo, ambientalmente equilibrado y respetuoso de la diversidad cultural, que conserve la biodiversidad y la capacidad de regeneración natural de los ecosistemas, y asegure la satisfacción de las necesidades de las generaciones presentes y futuras.
2. Las políticas de gestión ambiental se aplicaran de manera transversal y serán de obligatorio cumplimiento por parte del estado en todos sus niveles y por todas las personas naturales o jurídicas en el territorio nacional.

3. El estado garantizara la participación activa y permanente de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades afectadas, en la planificación, ejecución y control de toda actividad que genere impactos ambientales.

Art. 396.- el estado adoptara las políticas y medidas oportunas que eviten los impactos ambientales negativos, cuando exista certidumbre de daño.

En caso de duda sobre el impacto ambiental de alguna acción u omisión, aunque no exista evidencia científica del daño, el estado adoptara medidas protectoras eficaces y oportunas.

La responsabilidad por daños ambientales es objetiva. Todo daño al ambiente, además de las sanciones correspondientes, implicara también la obligación de restaurar integralmente los ecosistemas e indemnizar a las personas y comunidades afectadas. Cada uno de los actores de los procesos de producción, distribución, comercialización y uso de bienes o servicios asumirá la responsabilidad directa de prevenir cualquier impacto ambiental, de mitigar y reparar los daños que ha causado, y de mantener un sistema de control ambiental permanente.

Las acciones legales para perseguir y sancionar por daños ambientales serán imprescriptibles.

Art. 397.- en caso de daños ambientales el estado actuara de manera inmediata y subsidiaria para garantizar la salud y la restauración de los ecosistemas. Además de la sanción correspondiente, el estado repetirá contra el operador de la actividad que produjera el daño las obligaciones que conlleve la reparación integral, en las condiciones y con los procedimientos que la ley establezca.

La responsabilidad también recaerá sobre las servidoras o servidores responsables de realizar el control ambiental. Para garantizar el derecho individual y colectivo a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, el estado se compromete a:

1. Permitir a cualquier persona natural o jurídica, colectividad o grupo humano, ejercer las acciones legales y acudir a los órganos judiciales y administrativos, sin perjuicio de su interés directo, para obtener de ellos la tutela efectiva en materia ambiental, incluyendo la posibilidad de solicitar medidas cautelares que permitan cesar la amenaza o el daño ambiental materia de litigio. La carga de la prueba sobre la inexistencia de daño potencial o real recaerá sobre el gestor de la actividad o el demandado.

2. Establecer mecanismos efectivos de prevención y control de la contaminación ambiental, de recuperación de espacios naturales degradados y de manejo sustentable de los recursos naturales para mantenernos contando con un registro sanitario, el mismo que determina la ley.

## Sección segunda

### Biodiversidad

Art. 400.- el estado ejercerá la soberanía sobre la biodiversidad, cuya administración y gestión se realizara con responsabilidad intergeneracional.

Se declara de interés público la conservación de la biodiversidad y todos sus componentes, en particular la biodiversidad agrícola y silvestre y el patrimonio genético del país.

### Sectores estratégicos, servicios y empresas públicas

Art. 313.- el estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención u eficiencia.

Se tomaron en cuenta varios artículos de la Constitución de la República del Ecuador 2008. Bases que ayudaran al respaldo del proyecto otorgado e implantado para la compañía turística “TURIST. WILL”, ubicado en el Canton Salinas, Provincia De Santa Elena.

## **CAPITULO II**

### **2. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION**

#### **2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACION**

El diseño de investigación se desarrolló de manera Cualitativa y Cuantitativa, la función de la metodología, se pudo establecer normas adecuadas para el planteamiento y ejecución de métodos que nos permitieron solucionar problemas de dicha investigación.

Es Cualitativa porque se obtuvo información de manera directa mediante la entrevista; y Cuantitativa por el estudio de información que se presentó en la obtención de datos en cuantías, en este caso, el número de habitantes, socios, clientes proveedores, entre otros. Con los datos recolectados se realizaron las investigaciones de manera eficaz y las actividades turísticas que se ejecutaron para el planteamiento del problema sirvieron como fundamento del objeto de estudio de la compañía.

Esta investigación permitió dar respuesta al propósito y objetivo al analizar el diseño organizacional de la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”, del Cantón Salinas – Provincia de Santa Elena. Y el trabajo de recolección de datos permitió extraer y analizar información proveniente de primera fuente, los datos son recogidos en forma directa a la realidad.

Se tomaron en cuenta varios artículos de la Constitución de la República del Ecuador 2008. Bases que ayudaran al respaldo del proyecto otorgado e implantado para la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”, ubicado en el Canton Salinas, Provincia De Santa Elena.

## 2.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACION

La modalidad de esta investigación se basa en la investigación de campo, ya que es un proyecto factible, porque se pudo realizar los procesos adecuados de la organización y control.

Preexisten gran cantidad de procedimientos y técnicas de recolección de datos y podemos interpretar que forma parte de un número considerable de modelos cuyos efectos nos permitirán implantar los lugares de cada empleado.

El modo de estudio será viable, ya que radicará en la ejecución de análisis inmediatos de las indagaciones, transformaciones y del desarrollo de dicha propuesta, es de gran importancia en la solución al problema de las cuales beneficiará en la gestión administrativa que se desea mejorar.

Comprende de varias etapas para ser ejecutada, de las cuales se detallan las siguientes:

- ✓ El diagnóstico,
- ✓ El planteamiento, la fundamentación teórica para la propuesta,
- ✓ Procedimiento metodológico,
- ✓ Análisis y conclusiones sobre la factibilidad y realización del proyecto; en el desarrollo y ejecución de la propuesta.

Como este trabajo es factible, se orientará en la búsqueda de soluciones mediante la ejecución de políticas, métodos y procedimientos, aquellos elementos que den cabida a conseguir lo que se desea realizar en esta investigación. Para la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”, se estudió el entorno de forma interna y externas tratando de lograr la máxima objetividad.

## **2.3 TIPOS DE INVESTIGACION**

### **2.3.1 POR EL PROPÓSITO**

#### **Investigación Aplicada.**

Esta investigación consiste en resolver problemas prácticos y concretos. Es por tal razón que nos sirvió como base para recolectar datos que nos permitieron fundamentar los procesos para la realización del Diseño Organizacional para la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”, con el fin de mejorar la forma de administrar sus recursos y funciones; además el estudio aplicado se interesa fundamentalmente por la propuesta que se presente para dichos problemas.

### **2.3.2 POR EL NIVEL**

#### **Investigación Explicativa.**

Se analizó la realidad de la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”, en cuanto a la ejecución e iniciación del proyecto para obtener una mejor salida del servicio.

- Estudios de comunidades.
- Estudios de costumbres.
- Análisis de documentos.
- Estudio comparativo – causales.

La ejecución de los niveles de estudio tiene que ver con lo que pasa en el ambiente natural, social, la representación puede ser con información primaria o secundaria, el nivel estudio se orienta al descubrimiento de relaciones entre las variables.

En general el estudio ayudará a describir la realidad de la vida organizacional de la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”, Para desarrollar nuevos cambios mediante la ejecución de un Diseño Organizacional; ya que este permite estudiar el pasado y el presente de la organización, sin dejar a un lado a los cliente, proveedores y demás personas que estén ligado a la organización; de cualquier forma las herramientas administrativas forman parte a los efectos positivos o negativos de la operadora y que sirven como principal fundamento para administrar y dirigir áreas laborales de la organización.

### **2.3.3. POR EL LUGAR**

#### **Investigación Bibliográfica.**

Se utilizó la investigación bibliográfica porque mediante los diversos procesos que se iban presentando, se vio la necesidad de investigar en los libros de autores reconocidos. La aplicación de los datos fue retomado de información de primera mano, Se redactó con el fin de recabar información y compararla con la realidad con la que se vive día a día. Se llegó al propósito de conocer, comparar, ampliar, profundizar y deducir diferentes enfoques, teorías, conceptualización y criterios de diversos autores sobre el tema del proyecto en ejecución, basándose en documentos libros e internet, documentación que certifique las informaciones obtenida previo al planteamiento de tema de estudio.

#### **Investigación de Campo.**

La realización de la investigación fue en diversos nichos de mercados identificados y determinados en cada uno de los lugares escogidos, nos encontramos con gran parte de la sociedad o futuros clientes potenciales y determinamos la afluencia de personas que podrían adquirir estos tipos de servicios, para esto realizamos la investigación específicamente en el malecón de salinas como uno de los principales sitio turístico.

## **2.4. MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN.**

Se aplicó los métodos Inductivo e Hipotético-deductivo con el fin de llegar a cumplir las metas establecidas en cuanto al personal laboral de la compañía turística y su proceso organizacional. Este método nos sirvió como guía para alcanzar el fin propuesto y obtener una tendencia significativa en cuanto a los problemas de información para abordar el mercado turístico.

### **2.4.1 El Método Inductivo.**

Se tomo en cuenta este método inductivo porque nos ayudo a razonar los resultados obtenidos durante el proceso investigativo y nos permitió obtener las conclusiones pertinentes en cuanto a la realidad de la Provincia de Santa Elena y del país.

Este método ayudará a la Se aplicó esta investigación para obtener información necesaria de forma clara y precisa, mediante el manejo de datos históricos de la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”, a obtener conclusiones a partir de los resultados durante la aplicación de métodos empíricos, puesto que este método es un proceso analítico-sintético, en el que se establece las relaciones causa-efecto entre los elementos que integran esta investigación. Además nos ayudó a:

- ✓ Recolección de datos
- ✓ Categorizar las variables Independientes y dependientes.
- ✓ Establecer relaciones entre los datos obtenidos durante la entrevista y encuesta.

### **2.4.2 Método Hipotético-Deductivo.**

Este método se aplico porque sirve como aseveraciones o predicciones en calidad de hipótesis, esto ayudo a plantear estrategia reflejando los futuros resultados en un tiempo determinado. Este método es de gran importancia puesto que ayuda a plantear los problemas que se presenta en un objeto de estudio el que se investiga con la probabilidad de que el diseño sea ejecutado en beneficio de la organización.

## **2.5. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.**

Las técnicas nos sirvieron para detectar de forma directa las opiniones de las personas ligadas a la Se aplicó esta investigación para obtener información necesaria de forma clara y precisa, mediante el manejo de datos históricos de la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”, se considera como un instrumento que permite facilitar el procesamiento de las informaciones en la investigación. Estos son elementos que se utilizó directamente por quien investiga, de las cuales se implementó al momento de recopilar información de manera directa con los clientes, dueños, empleados a través de entrevista y encuestas. Se utilizó documentos que permitieron dar una mejor aclaración de los temas teóricos o científico para el desarrollo de este trabajo de investigación. Para determinar las técnicas se estructuraron los hechos, realidades sociales de forma fácil y acorde a las operaciones de las variables.

### **2.5.1. ENTREVISTA.**

Esta técnica se utilizó para investigar a los integrantes de la organización, pero sobre todo al gestor de la Se aplicó esta investigación para obtener información necesaria de forma clara y precisa, mediante el manejo de datos históricos de la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”, es de gran importancia para la ejecución de este Diseño Organizacional. Mediante esta técnica pudimos recolectar datos importantes que nos sirvieron de referencia para poder poner en práctica la ejecución de este trabajo con el fin de tener un buen proceso de mejoramiento de la Se aplicó esta investigación para obtener información necesaria de forma clara y precisa.

Esta técnica permitió recolectar acertadamente los datos, sin la intervención del investigador se consideró un cuestionario sencillo, claro y concreto con el acontecimiento real del problema a investigarse, por lo que permite tener una información más profunda y confidencialidad sobre la realidad del estudio.

### 2.5.2. ENCUESTA.

La recolección de la información se dio de manera directa y rápida, ya que las preguntas que se elaboraron fueron de vital importancia para obtener la mayor cantidad de información que puedan fundamentar a los procesos que se pretenden aplicar. Esta técnica esta dirigida a la sociedad en general que habita en Salinas, Provincia de Santa Elena. Se aplicó esta investigación para obtener información necesaria de forma clara y precisa, mediante el manejo de datos históricos de la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”.

Para la determinación de los datos de la investigación se escogió información necesaria de forma clara y precisa, mediante el manejo de datos históricos de la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”, se plantean las encuestas, en este caso se presentaron tres preguntas básicas para centrar nuestra atención: ¿con quién?, ¿con qué instrumento? Y ¿cómo?

- Codificación de dato, incluidos los códigos en las encuestas
- Análisis estadísticos de resultados, aplicando los procedimientos estadísticos pertinentes para determinar porcentaje.
- Tabulación de datos, a través de determinar de la frecuencia.
- resultados obtenidos en la investigación.
- Comprobación de hipótesis, una vez que se revelaron los resultados.

Al momento en que se realizaron las preguntas nos presentamos con respeto y cordialidad ya que eso ayuda a que el entrevistado se sienta a gusto y confiado al minuto de responder.

Hay que buscar palabras introductorias para conseguir la confiabilidad por parte de la sociedad para poder recolectar los datos precisos y efectivos para el desarrollo socio-cultural de la península de Santa Elena.

## **2.6. INSTRUMENTO DE LA INVESTIGACIÓN.**

Los instrumentos que se manejaron sirvieron para estudiar todos aspectos negativos o positivos de la Gestión Administrativa en la búsqueda de información necesaria de forma clara y precisa, mediante el manejo de datos históricos de la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”, son relevantes, porque nos permitieron medir efectivamente lo métodos que se pensaban aplicar para su debida ejecución. Es decir los instrumentos sintetizaron en si toda la labor previa de la investigación.

### **2.6.1. GUIÓN DE ENTREVISTA**

Se determinaron preguntas directas e indirectas, en este caso solo aplicaron preguntas abiertas para conocer a profundidad lo que falta, sus problemas o expectativas que tiene el gerente de la Se aplicó esta investigación para obtener información necesaria de forma clara y precisa, mediante el manejo de datos históricos de la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”, Para definir las respuestas nos enfocamos en preguntar los índices de efectividad del personal laboral, como se están manejando las áreas entre otras preguntas que me ayudaron a determinar con seguridad cuales podrían ser nuestros problemas futuros.

### **2.6.2. EL CUESTIONARIO**

La Se aplicó esta investigación para obtener información necesaria de forma clara y precisa, mediante el manejo de datos históricos de la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”. Planteó un cuestionario para mejorar los procesos de cambio e identificar los movimientos defectuosos existentes dentro de la compañía turística.

El cuestionario fue formulado de manera manual con el fin de tener la información efectiva y poder desarrollar los métodos, estadísticos, estructurales, y organizacional.

### Escala de Liker

La encuesta permitió conocer las actividades que se desarrollan en el progreso de la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”. Las encuestas fueron elaboradas a base de la escala de LIKER, y formuladas de formas sencillas y de fácil comprensión para los encuestados. La información se procesó mediante el sistema conceptual de Microsoft Word y Excel, donde se elaboraron cuadros gráficos y estadísticos, de cada una de los incognitos de investigación.

Este instrumento facilitara a que se presente cambios para el mejoramiento continuo de la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”. Fue desarrollada por Rensis Likert ha probado ser un instrumento de medición de alta confiabilidad y validez. Ya que busca comprometer a los entrevistados y encuestados para conocer cuales son las necesidades de cada uno.

Los puntos escalares a los que se refiere la definición, hacen relación a las diferentes alternativas de respuestas propias de la escala, que el individuo debe elegir, en función de su nivel apreciación del objeto de actitud. Existe varias alternativas para presentar los puntos escalares, pero entre ellos se eligió esta escala para proceder al estudio del Diseño Organizacional, para la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”.

Totalmente de acuerdo	( )
De acuerdo	( )
Ni falso ni verdadero	( )
Falso	( )
Totalmente falso	( )

## 2.7. POBLACIÓN Y MUESTRA.

### 2.7.1 POBLACIÓN.

Mediante la investigación se buscó algo referente con la sociedad en este caso se determinó cual es la población y cuantos habitantes existen dentro de la Provincia de Santa Elena.

Pero se tomo en cuenta la situación económica, en este caso determinamos cuantas personas habitan en la Provincia de Santa Elena, dentro del Cantón Salinas, que tengan un capital aceptable para la adquisición de los servicios que existen o que se ofertan dentro de la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”.

**Cuadro N° 3**  
**Población de Santa Elena**

POBLACIÓN	N°
P.E.A. del Cantón Salinas	68.675
<b>TOTAL</b>	<b>68.675</b>

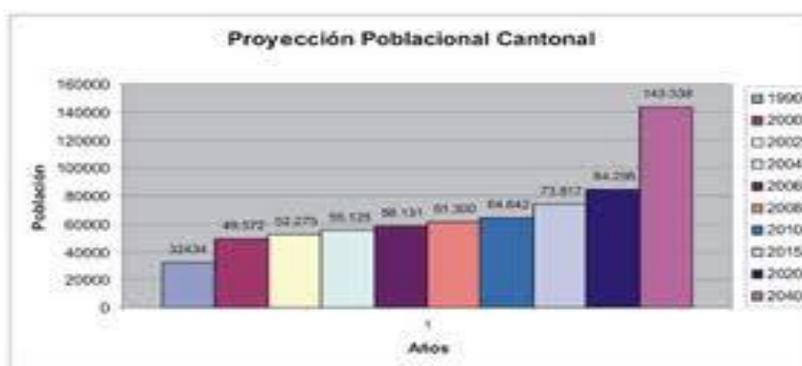
Fuente: [www.inec.gob.ec](http://www.inec.gob.ec)

Es una especie de subgrupo de la población, que son detenidamente analizadas con el fin de conocer la factibilidad del proyecto que se empleará a continuación.

La muestra se utiliza cuando el universo o población es muy grande y se necesita tomar un pequeño grupo de personas para saber probabilidad de que se realice el proyecto de inversión, se selecciona de manera clara en el siguiente cuadro.

### Grafico N° 8

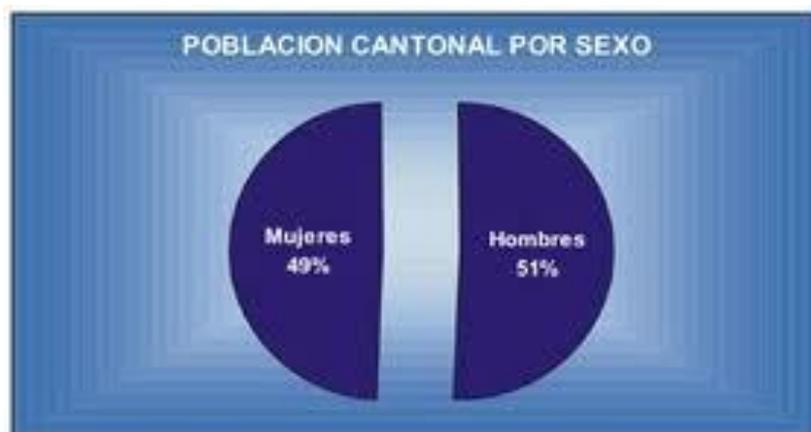
#### Proyección Poblacional y Cantonal



Fuente: [www.inec.gob.ec](http://www.inec.gob.ec)

### Grafico N° 9

#### Población Cantonal por Sexo



Fuente: [www.inec.gob.ec](http://www.inec.gob.ec)

## 2.7.2 EL MUESTREO

Una muestra es una técnica de recolección de datos que permite investigar a través de una fracción de la población y que considera que una fuente es una representación del todo.

### MUESTRA

$$n = \frac{N(p \cdot q)}{(N - 1) \left(\frac{e}{k}\right)^2 + p \cdot q}$$

Según, (Carlos Méndez. 2006). El muestreo permite al investigador, por un lado, seleccionar las unidades de la población a las que se les requerirá información, y por el otro, interpretar los resultados con el fin de estimar los parámetros de la población sobre la que se determina la muestra para probar las hipótesis. Se utiliza también para comparar dos o más parámetros, y además para establecer si un valor supuesto para un parámetro se puede validar a partir de la información de la muestra. (pág. 283).

En el análisis de los dos autores se redacta con la unificación de los datos teóricos, esto permitirá el desarrollo preciso para la búsqueda de resultados de los datos estadísticos y probabilísticos de la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”.

P = Probabilidad de éxito	(0.50)
Q = Probabilidad de no tener éxito	(0.50)
n= ¿?	
N= Tamaño de la población	(68.675)
E= error de estimación	(5%)

$$\frac{N(p \cdot q)}{(N - 1) \left(\frac{e}{k}\right)^2 + p \cdot q}$$

$$= \frac{68.675(0,50 * 0.50)}{(68.675 - 1)(0.05/2)^2 + 0.50 * 0.50}$$

$$\frac{68.675(0.25)}{(68.675)(0.025)^2 + 0.25}$$

$$\frac{17169}{(68.675)(0.000625) + 0.25}$$

$$\frac{17169}{(42,92) + 0,25}$$

$$\frac{17168,8}{10,73}$$

$$n = 160.09$$

$n = 161$  Tamaño de la muestra.

## **2.8. PROCEDIMIENTOS Y PROCESAMIENTO.**

### 2.8.1 PROCEDIMIENTOS

Se desarrollaron estudios de proyecciones y conjuntos de estrategias técnicas, capacidades, conocimientos, habilidades entre otros aspectos que se tomaron en cuenta para llegar a la determinación de los procesos aplicados.

En este caso se eligieron las fases importantes que lograrían obtener los resultados oportunos y precisos.

- Planteamiento del problema.
- Definición de la población.
- Concreción del sistema de variables y elaboración de instrumentos.
- Estudio de campo.
- Revisión Bibliográfica.

### 2.8.2 PROCESAMIENTO

Se efectuaron cálculos exactos y concretos de acuerdo con la secuencia determinada en cuanto a las operaciones establecidas, se utilizó un sistema poco complicado pero muy importante para obtener la información necesaria y precisa.

Entre las principales partes del procesamiento tenemos:

- Formulación de la propuesta.
- Procesamiento y análisis de datos.
- Preparación y redacción del informe final.
- Conclusiones y recomendaciones.

### **CAPITULO III**

#### **3. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

En este capítulo se presenta el análisis e interpretación de los resultados recolectados en la aplicación de las entrevistas y encuestas realizadas dentro y fuera de la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”. Ubicado en el Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena. Durante el año 2012 – 2013.

La encuesta nos arroja resultados positivos en el proceso administrativo, tecnológico, y organizacional que nos ayudan a un mejor desempeño empresarial. Las encuestas fueron realizadas en base a la escala de Liker, y formuladas a través de los programas: Microsoft Word para el análisis y Excel.

Para la tabulación de las encuestas, donde se hizo la elaboración de los gráficos pertinentes para una evaluación eficaz y conocer, ¿Cuál es la realidad con la que se encuentra la empresa y por la que debe prepararse?

Al finalizar este capítulo se plantea las discusiones de los resultados y se contestan las preguntas directrices y se pudo definir que es importante la aplicación o ejecución de los procesos de investigación, Solo así se podrá cumplir con lo previsto y se resolverán los problemas que existen dentro de la organización.

La población peninsular está preparada para adquirir este tipo de servicios, es por eso que es preferible estructurar un nuevo diseño de coordinación y organización de las actividades laborales para obtener mayores beneficios y utilidades, así engrandecer la compañía turística de nuestro Cantón, Provincia de Santa Elena, como uno de los mejores lugares turísticos.

### **3.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA.**

NOMBRE: Wilson Rodolfo de la Cruz

FECHA: 20 de Noviembre del 2012.

Se determinó que es necesario mejorar el área administrativa, financiera, operativa y recursos humanos, Se necesita una mayor cantidad de trabajadores preparados y capacitados para enfrentar los diversas problemáticas que existen en el mercado competitivo, pienso que mis trabajadores no rinden al máximo les falta un mayor esfuerzo para alcanzar los niveles de efectividad.

Se piensa que es necesario contratar más personal especializado y capacitado para brindar un servicio de calidad y efectividad de manera que mis posibles usuarios se queden conforme y satisfechos con atención brindada, en este caso se buscará personal en el área de recursos humanos, financiero, en el área administrativa, y operativa.

Se determinó que se deberán comprar mas implementos acuáticos y buses, ya que los que tenemos se están deteriorando por la afluencia de clientes que adquieren los servicios de mi “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”. Necesito invertir en implementos acuáticos.

Se pudo detallar la falta de capacitaciones hacia los empleados para enfrentar varios desafíos por parte del mercado competitivo, estoy organizándome para emplear estrategias competitivas para mi “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”, aunque necesito un seguimiento o un Diseño Organizacional para afinar ciertos puntos que me motiven a mejorar la actividad turística Ubicado en el centro turístico de la Provincia de Santa Elena.

Se estableció que se requiere aplicar un curso de ¿Cómo atender bien al cliente?, porque los clientes no están muy satisfechos con la atención que se les brinda dentro de la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”, de acuerdo con las encuestas realizadas en la ciudad de Salinas, Provincia de Santa Elena, solo así ellos se sentirán seguros de informar y atender con cordialidad a los clientes, por el momento están inseguros de desarrollar las actividades que les encomiando. Para que ellos se sientan motivados en realizar los trabajos encomendados.

Se analizó los diferentes puestos laborales entre ellos tenemos que:

La Srta. Lourdes se encarga de elegir al personal que labora dentro de mi organización, ella toma en cuenta cada una de las expectativas, agilidad de palabras entre otras, actitudes. Así mismo ve el perfil profesional para estudiar bien sus capacidades y conocimientos.

Se Aplicaron varios métodos de investigación que son indispensables para que mis colaboradores actúen de la mejor manera ya que ayudara alcanzar un buen comportamiento ante los clientes. Creo que la manera de implantar respeto hacia los altos directivos como también hacia la empresa es definiendo y estructurando bien las políticas empresariales, los trabajadores siempre se rigen a lo estipulado por la compañía turística con el fin de ponerlo en practica.

Se determinó que es necesaria la ubicación de los puestos de trabajos según su perfil. También es necesario por que eso ayudara a manejar bien sus expectativas en cuanto a la compañía y sobre todo se van a sentir más motivados a mejorar sus actividades y aprenderán a comportarse según la ocasión, todo empleado siempre esta de acuerdo con cualquier aspecto que sea de mejoramiento para ellos y para su empresa.

Se pudo definir con claridad que el área de recursos humanos evalúa a su personal de seguridad de confianza, también se ha trabajado con instituciones netamente confiables que prestan servicios de guardianías. Creo que es necesario conocer

más instituciones que presten el mismo servicio pero que económicamente sus costos son menos elevados, estoy de acuerdo en adquirir los servicios de otras instituciones de guardianías siempre y cuando su personal sea confiable, de lo contrario no me arriesgaría.

Se fijó que es necesario emplear cualquier clase de cursos que vayan en beneficio de la sociedad y por ende de la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”, como son las capacitaciones o charlas. Ahora es diferente porque se puede trabajar más rápido y de manera acertada porque la tecnología avanza día a día y mejora cada vez los procesos administrativos, contables, operativos.

Para que exista más control en cuanto a tareas es indispensable seguir un modelo estratégico operativo, es así como se conseguirá el adecuado manejo de las estrategias. Como también es importante el potencial intergrupala para manejarse con más claridad en cuanto a los objetivos planteados.

### **CONCLUSIÓN:**

La “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”. Es una de las entidades netamente rentable por la afluencia de personas que visitan nuestras playas. Según la entrevista realizada al propietario mayoritario pudimos conocer que faltan muchos parámetros que se cumplen mediante los procesos de aplicación del Diseño Organizacional que se va a ejecutar. Para esto es necesario invertir pero se debe tener la certeza de que no gastará en vano el capital de trabajo.

### 3.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA

#### 3.2.1 ENCUESTAS DIRIGIDAS A CLIENTES

##### 1. Lugar de donde viene.

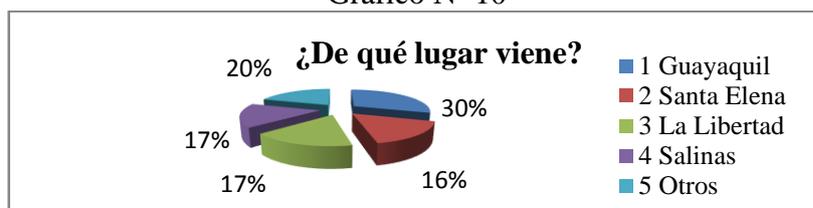
Cuadro N° 4

ITEMS	VALORACIÓN	Nº	%
1	Guayaquil	9	30%
2	Santa Elena	5	17%
3	La Libertad	5	17%
4	Salinas	5	17%
5	Otros	6	20%
	<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Clientes.

Elaborado por: Gilda Gómez.

Gráfico N° 10



Fuente: Clientes.

Elaborado por: Gilda Gómez

Existen personas que visitan nuestros balnearios por motivos diferentes, podemos detallar que en su mayoría son del Guayas, hay un 30% de habitantes que viajan hacia la provincia de Santa Elena, a su vez estas aprovechan su estadía para conocer cuales son las riquezas culturales de nuestro cantón Salinas, según los resultados de las encuestas nos damos cuenta que solo hay un 16% de personas netamente peninsulares que visitan esta. La “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”, busca mantenerse en la mente de los habitantes de la Provincia de Santa Elena.

Más bien son gente de afuera que adquiere esta clase de servicios recreativos. Así mismo la influencia de personas aquellas que han adquirido este servicio y que se sienten satisfechos con la atención brindada las que han ayudado atraer más clientelas.

## 2. Asuntos por los cuales visita a la Provincia de Santa Elena.

Cuadro N° 5

ITEMS	VALORACIÓN	N°	%
1	Trabajo	4	13%
2	Paseos	8	27%
3	Salud	3	10%
4	Negocios	5	17%
5	Turismo	8	27%
6	Otras	2	7%
	<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Clientes.

Elaborado por: Gilda Gómez

Gráfico N° 11



Fuente: Clientes.

Elaborado por: Gilda Gómez

Las personas que visitan a el Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena. Vienen por asuntos distintos y específicos como mencionamos en el análisis anterior, según los resultados de las encuestas, tenemos un 27% de personas que visitan los balnearios por paseos y un 27% por turismo, esto quiere decir que en su mayoría buscan servicios de recreaciones como: paseos en lanchas, paseo en motos acuáticas, paseos terrestres entre otras actividades. Pero no podemos descartar que también existan personas que viajan hacia la provincia por asuntos de trabajos, negocios, salud entre otros. Según el análisis anterior son personas específicamente de otros lados que buscan una distracción para ellos mismos y para sus familias.

## 3. Frecuencia con que se visita a la península.

Cuadro N° 6

ITEMS	VALORACIÓN	N°	%
1	Frecuentemente	9	30%
2	Casi Siempre	10	33%
3	Rara Vez	8	27%
4	Casi Nunca	3	10%
	<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Clientes.

Elaborado por: Gilda Gómez

Gráfico N° 12



Fuente: Clientes.

Elaborado por: Gilda Gómez

Según los resultados de las encuestas podemos darnos cuenta que hay un porcentaje de un 33% de que las personas casi siempre visitan la península de Santa Elena y el 30% frecuentemente, por lo tanto se puede definir con claridad la salida del servicio para los diferentes turistas. Por que existe más afluencia de individuos que necesitan recrearse o realizar otras actividades, así mismo podemos mencionar que existen personas que residen en el cantón salinas y que por motivos de trabajos se ven obligados a salir de la provincia. También hay personas que vienen de otros lados del país para conocer las riquezas turísticas y que solo nos visitan en épocas de temporadas y feriados. Sin duda alguna la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”, recibe muy bien a los turistas y aprovecha para enseñar lo que existe dentro de nuestro Cantón Salinas.

## 4. Existencia de una operadora turística en la Provincia de Santa Elena

Cuadro N° 7

ITEMS	VALORACIÓN	N°	%
1	De acuerdo	12	40%
2	Muy de acuerdo	14	47%
3	En desacuerdo	4	13%
4	Nunca	0	0%
	<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Clientes.  
Elaborado por: Gilda Gómez

Gráfico N° 13



Fuente: Clientes.  
Elaborado por: Gilda Gómez

Mediante la aplicación de las encuestas podemos detallar con seguridad, que existe un porcentaje del 47% de personas que están de acuerdo con que se ejecuten planes de ayuda para mejorar el servicio, y el 40% comentan que la provincia de Santa Elena tiene riqueza turística que no son utilizadas de la mejor manera y por eso están muy de acuerdo con que se establezca esta empresa que ayude al desarrollo económico de nuestra Provincia de Santa Elena, ya que es reconocido por sus bellos balnearios. Es necesario e imprescindible aplicar estrategias entre otros métodos para que el público consumidor esté muy a gusto con el servicio que brinda la empresa turística. Con la existencia de la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”, sería más fácil trabajar o hacer negocios con otras empresas, sobre todo ellos se sentirían más seguros de poder adquirir los servicios.

5. Criterios que considera fundamentales para adquirir o comprar un producto o servicio.

Cuadro N° 8

ITEMS	VALORACIÓN	Nº	%
1	El precio	11	37%
2	La exclusividad	6	20%
3	La disponibilidad	3	10%
4	La publicidad y marketing	3	10%
5	La marca	2	7%
6	La trayectoria	5	17%
	<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Clientes.

Elaborado por: Gilda Gómez

Gráfico N° 14



Fuente: Clientes.

Elaborado por: Gilda Gómez.

Las personas que adquieren un producto o servicio siempre toman muy en cuenta las características que este ofrece, pero en este caso gran parte de la gente encuestada y que tuvo un 37%, comentan que ellos miden la disponibilidad económica para adquirir esta clase de servicios. Y el 20% dicen que adquieren un producto o servicio por la exclusividad del mismo. Podemos detallar que en momentos de distracción o en épocas de temporada existen personas que no les importa la cantidad que cuesta el adquirir el servicio de recreación ya que solo necesitan una distracción y sentirse a gusto. Es indispensable analizar bien las ofertas que se presenten ante el público consumidor, ya que esto influye tanto en cada uno de la mente de los consumidores.

## 6. Atención que recibió en nuestra compañía turística.

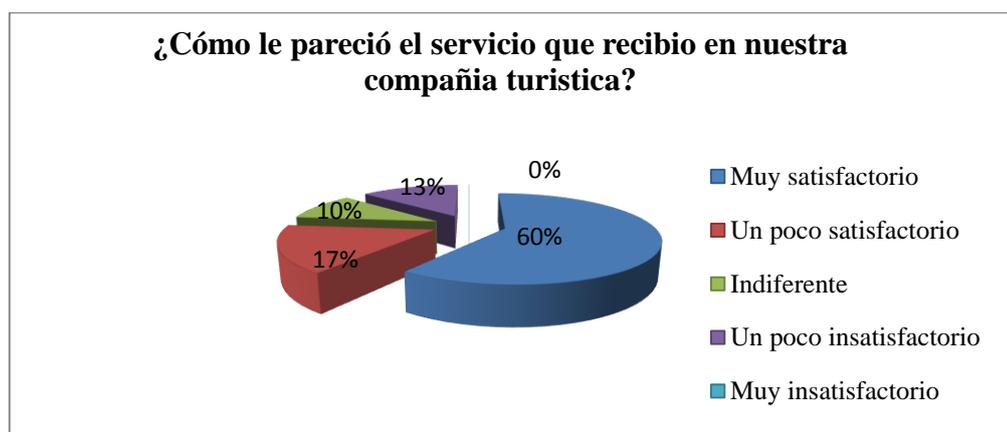
Cuadro N° 9

ITEMS	VALORACIÓN	N°	%
1	Muy satisfactorio	18	60%
2	Un poco satisfactorio	5	17%
3	Indiferente	3	10%
4	Un poco insatisfactorio	4	13%
5	Muy insatisfactorio	0	0%
7	<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Clientes.

Elaborado por: Gilda Gómez

Gráfico N° 15



Fuente: Clientes.

Elaborado por: Gilda Gómez

Las personas que fueron encuestas respondieron en un 60% muy satisfactorio, se sienten muy a gusto con el servicio que brinda la “Cía. TURIST. WILL – S.A”, el 17% afirma que es un poco satisfactorio la atención que se les brindó dentro de la compañía turística. Aunque varios clientes comentan que falta más coordinación en sus actividades y que necesitan que se organicen mejor en cuanto a las tareas encomendadas, así mismo ellos requieren que haya mayor información en cuanto a los tures y rutas que ofrece la compañía.

## 7. Implementación de nuevos equipos de trabajos.

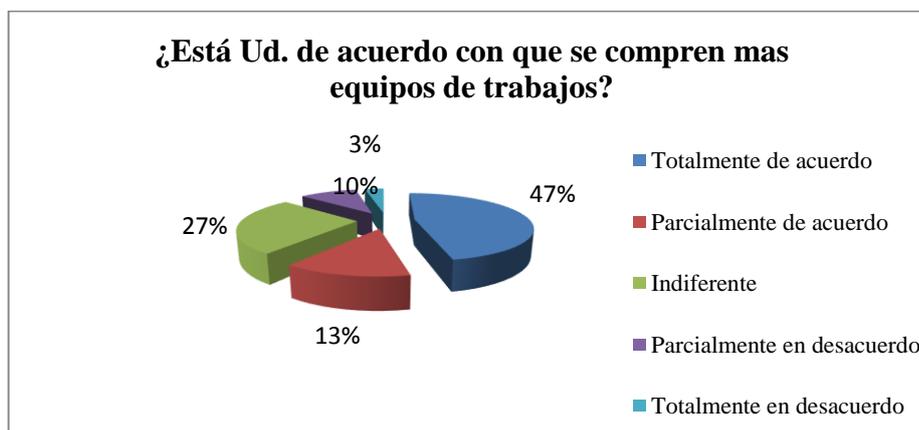
Cuadro N° 10

ITEMS	VALORACIÓN	N°	%
1	Totalmente de acuerdo	14	47%
2	Parcialmente de acuerdo	4	13%
3	Indiferente	8	27%
4	Parcialmente en desacuerdo	3	10%
5	Totalmente en desacuerdo	1	3%
7	<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Clientes

Elaborado por: Gilda Gómez

Gráfico N° 16



Fuente: Clientes

Elaborado por: Gilda Gómez.

Es muy importante conocer los resultados, las personas encuestadas estuvieron de acuerdo en un 47% de personas que piensan que es muy necesario implementar equipos e implementos de trabajos para que su atención sea efectiva. El 27% les da igual que la compañía compre nuevos implementos de trabajos. Es importante para el progreso de la compañía turística que existan nuevos implementos de trabajo, ya que facilitaría la movilidad administrativa y recreativa, y eso ayudaría a obtener mejores resultados. Es indispensable conocer cuáles son las rutas que frecuentemente visitan los turistas ya que mejoraríamos en desarrollo tecnológico y se buscarían estrategias para obtener mayor acogida de los servicios.

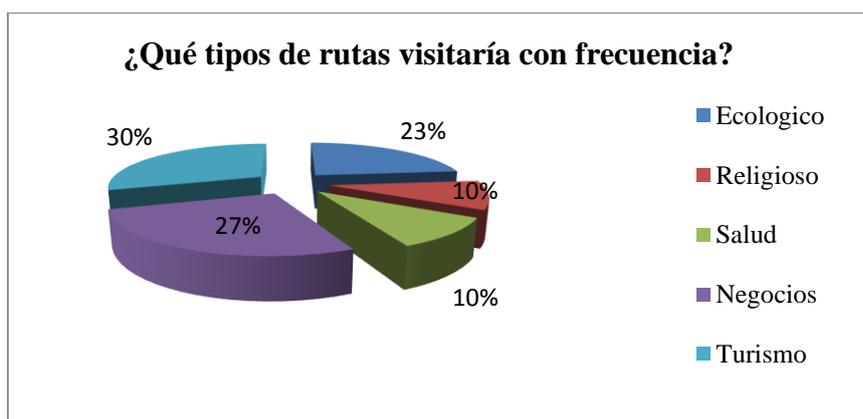
## 8. Rutas que visitaría con frecuencia.

Cuadro N° 11

ITEMS	VALORACIÓN	Nº	%
1	Ecológico	7	23%
2	Religioso	3	10%
3	Salud	3	10%
4	Negocios	8	27%
5	Turismo	9	30%
	<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Clientes  
Elaborado por: Gilda Gómez

Gráfico N° 17



Fuente: Clientes.  
Elaborado por: Gilda Gómez

Los posibles clientes siempre viajan por diferentes motivos como anunciábamos en el análisis anterior, es por ese motivo que se realizó una encuesta para conocer y estar seguros de lo que requiere la gente que podría adquirir este servicio; los resultados nos detallan que un 30% de ellos visitan Salinas por turismo, y un 27 % de personas visitan las playas por negocios. aun así no se descarta que hay otras personas que solo vienen por épocas de temporada y que solo hay es donde requieren el servicio turístico. Se presentan varios aspectos que podrían escoger los clientes pero sin duda alguna la gente visita la provincia por sus riquezas turísticas y por sus bellas playas.

## 9. Clases de servicios que utiliza con frecuencia.

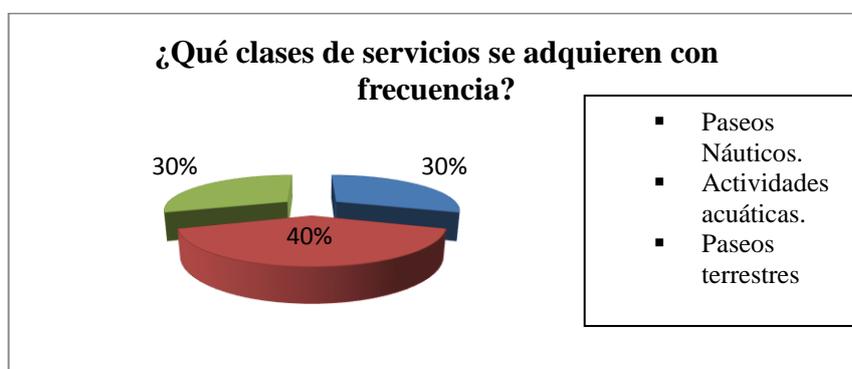
Cuadro N° 12

ITEMS	VALORACIÓN	N°	%
1	Paseos Náuticos	9	30%
2	Actividades acuáticas	12	40%
3	Paseos Terrestres	9	30%
	<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Clientes

Elaborado por: Gilda Gómez

Gráfico N° 18



Fuente: Clientes

Elaborado por: Gilda Gómez.

Gran parte de la población o posibles clientes buscan recrearse en las actividades acuáticas, es por eso que existe un 40% de individuos que mencionaron que es mejor la recreación por el mar, como: paseos en lanchas, motos acuáticas, yates, y otros tipos de actividades que la compañía “TURISTWIL” pone a su disposición. Y el 30% optan por utilizar las actividades acuáticas. Los toures por vía terrestre a veces se los adquieren no solo para conocer otros lugares turísticos dentro de la península, sino que también se utiliza los transportes por necesidad, como se mencionaba en el análisis anterior, las personas que vienen de otros lados talvez tengan familias radicadas acá, o vienen a hospedarse en sus propias residencias; sin duda alguna se pone a disposición los diferentes transportes, con el único fin de que los turistas se sientan satisfechos de los servicios brindados por esta compañía turística.

### 3.2.2. PREGUNTAS A EMPLEADOS.

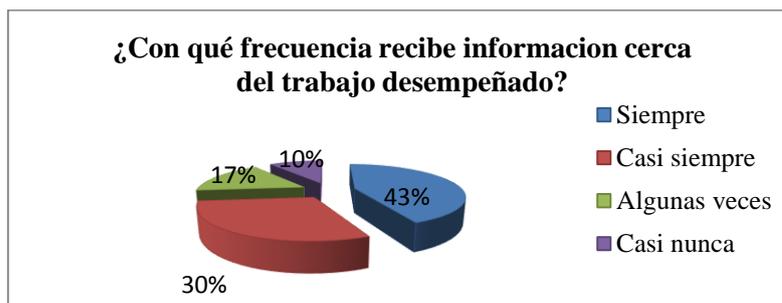
#### 10. Frecuencia con que recibe información sobre el trabajo desempeñado

Cuadro N° 12

ITEMS	VALORACIÓN	N°	%
1	Siempre	13	43%
2	Casi siempre	9	30%
3	Algunas veces	5	17%
4	Casi nunca	3	10%
5	<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Clientes  
Elaborado por: Gilda Gómez.

Gráfico N° 19



Fuente: Clientes  
Elaborado por: Gilda Gómez.

Es muy importante la comunicación tanto interna como externa ya que esto ayuda a mejorar la atención y a obtener mejores resultados. Las encuestas dieron como resultado que un 43%, de los empleados de la compañía turística no reciben la información adecuada en cuanto al desarrollo de sus actividades, el 30% casi siempre. Es por eso que ellos comentaban que no se sienten muy a gusto porque no saben si están siendo eficientes o no. Así mismo es recomendable que se les informe bien sobre el trabajo que se le encomiende ya que de eso depende el progreso de la compañía o el fracaso de la misma. Para cada empleado es indispensable darle a conocer si el trabajo que realiza día a día es factible ante sus clientes y sobre todo desea conocer si el gerente se siente a gusto por su desempeño o eficiencia que aplica en su actividad laboral.

## 11. Cumplimiento de su trabajo.

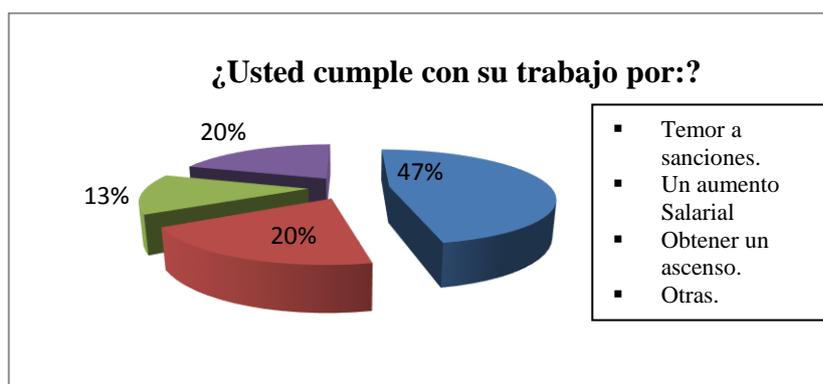
Cuadro N° 13

ITEMS	VALORACIÓN	N°	%
1	Temor a sanciones	14	47%
2	Un aumento Salarial	6	20%
3	Obtener un ascenso	4	13%
4	Otras	6	20%
5	<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Clientes.

Elaborado por: Gilda Gómez

Gráfico N° 20



Fuente: Clientes

Elaborado por: Gilda Gómez.

Varios de sus empleados sienten un temor a su despido por no acatar las reglas, políticas y procedimientos que ejecuta la compañía turística, según las encuestas realizadas al personal interno un 47% es por temor a sanciones y un 20% por aumento salarial, no son todos pero según el proceso de evaluación que se realizó nos dio como resultado que la mayoría sienten temor incumplir con las políticas empresariales ante la posibilidad ser despedidos. Es necesario mejorar el plan estratégico de motivación ante sus clientes para que sientan a su empresa como parte de ellos mismos.

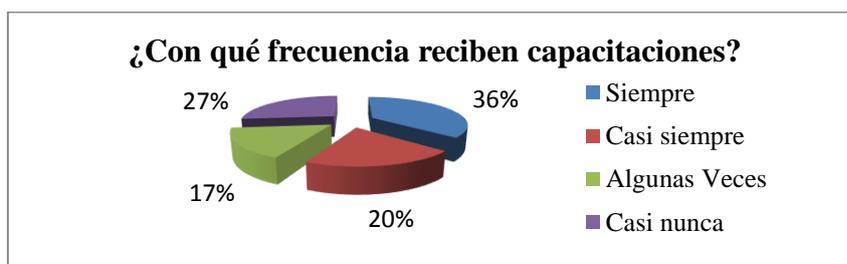
## 12. Frecuencia con que recibe capacitaciones.

Cuadro N° 14

ITEMS	VALORACIÓN	N°	%
1	Siempre	11	37%
2	Casi siempre	6	20%
3	Algunas Veces	5	17%
4	Casi nunca	8	27%
5	<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Clientes  
Elaborado por: Gilda Gómez.

Gráfico N° 21



Fuente: Clientes  
Elaborado por: Gilda Gómez.

Es importante que los empleados reciban capacitaciones continuas para la buena atención de sus clientes, es por eso que se debería invertir en charlas motivacionales e instructivas para lograr mayores beneficios y mejores resultados en cuanto a la atención brindada hacia sus usuarios. Según las encuestas el 36% del personal siempre reciben capacitaciones y el 27% Casi nunca, Es decir que existe un balance organizacional de la compañía turística, mediante el entrenamiento del personal que mejoraría la atención y se podría realizar un buen trabajo para la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”. Cada uno de los colaboradores que fueron encuestados (as) se sienten identificados con la empresa, pero varios de ellos comentaron que igual cumplen con sus trabajo que le designe la compañía, Piensan que deben asistir a las capacitaciones porque para ellos es un compromiso porque forma parte de la empresa en donde laboran.

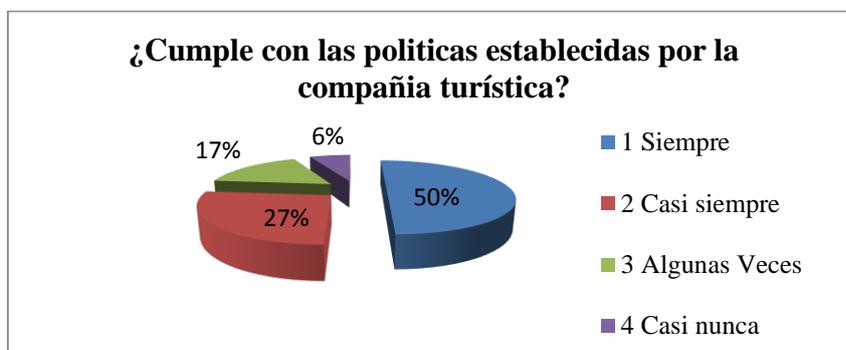
## 13. Políticas establecidas por la compañía turística.

Cuadro N° 15

ITEMS	VALORACION	Nº	%
1	Siempre	15	50%
2	Casi siempre	8	27%
3	Algunas Veces	5	17%
4	Casi nunca	2	7%
	<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Clientes.  
Elaborado por: Gilda Gómez.

Gráfico N° 22



Fuente: Clientes  
Elaborado por: Gilda Gómez.

Los empleados si cumplen con las políticas establecidas por la compañía turística “TURIST. WILL”, ellos saben que forman parte de esa organización y que deben cumplir para obtener mayores beneficios y otorgamientos o reconocimientos por parte de su gerente, ya que ellos necesitan la ayuda de el, y viceversa. Los empleados que fueron encuestados (as), opinó que un 50% ellos cumplen a cabalidad con las políticas empresariales porque se sienten comprometidas y porque en un futuro esa será su segunda casa. Piensan que es necesario ser conocedores de lo que determina el gerente, ya que así sería más fácil trabajar, y desempeñar bien su rol como empleado o colaborador de la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”.

### 3.3 CONCLUSIONES.

- ✓ Escaso apoyo por parte del Ministerio de Turismo que no ayuda a los peninsulares a realizar las metas previstas mediante la aplicación y estructuración de proyectos factibles.
- ✓ Se requiere capacitación continua del personal operativo para mejorar la atención al usuario y mejorar la capacidad intelectual de los empleados con el fin de dar un mejor servicio.
- ✓ Políticas empresariales poco alentadoras para el desempeño del personal operativo, no logran alcanzar los estándares del mercado competitivo.  
Es necesario cumplir con los aspectos característicos de la compañía turística.
- ✓ El personal se siente desmotivado por la escasez de concursos, premios e incentivos dentro de la Compañía turística. Por ese motivo se realizarán charlas motivacionales, cursos de acción entre otros procesos de capacitación a todo el personal operativo.
- ✓ Los implementos y equipos acuáticos y materiales se desgastan lo que dificulta brindar un buen servicio turístico. Es importante requerir maquinarias o implementos de trabajo para el buen desempeño de la organización como es la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”.
- ✓ Poca coordinación y planificación empresarial en las tareas que se les encomiendan los operadores no logran brindar un servicio satisfactorio al cliente, porque aún no se sienten capacitados para enfrentar los diversos problemas que existan dentro y fuera de la organización.

### 3.4 RECOMENDACIONES:

- ✓ Gestionar ante las autoridades del Ministerio de Turismo el apoyo económico mediante préstamos de capital para impulsar el desarrollo socio-cultural y económico, así se podrá hacer efectivo este tipo de actividades que ayudan al bienestar social.
- ✓ Facilitar capacitaciones continuas al personal operativo de la “Cía. TURIST. WILL – S.A”, Deberán tener un amplio conocimiento de las tareas encomendadas para brindar un mejor servicio a los turistas.
- ✓ Redactar con cautela las políticas empresariales que permitan el desarrollo del personal de la empresa para un desempeño efectivo. Ya que los altos directivos son los únicos encargados de manejar a la empresa.
- ✓ Se debe ejecutar concursos de desempeño empresarial en la compañía para incentivar a los empleados a desarrollar sus capacidades y habilidades, y premiarlos con bonificaciones o elegir al mejor trabajador del año para que se sienta motivados y que trabajen con mayor interés.
- ✓ Es importante implementar y renovar equipos acuáticos, materiales, entre otros. Ya que con el paso del tiempo los implementos con los que se trabajan se van a ir deteriorando. Se necesitan renovar los elementos de trabajos por otros que brinden mayores beneficios para la buena estabilidad empresarial.
- ✓ Es elemental formular planes, estrategias de organización para la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”, con el fin de beneficiar la parte administrativa de la organización.

## **CAPÍTULO IV**

### **4. DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA COMPAÑÍA “TURIST WIL”, EN EL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA.**

#### **4.1 RESEÑA HISTÓRICA.**

La Operadora “TURISWIL”, Constitución de Compañía Anónima, Ubicado en el Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, empezó a funcionar con un total de \$1.600 como capital autorizado y \$800 de capital suscrito; tiene alianza con otra operadora que le facilita los equipos turísticos. Cuenta con una trayectoria muy extensa con tan solo cuatro años de actividad turística y comercial; fue legalizada el 24 de junio del 2008, El Gerente es el Sr. Wilson Rodolfo de la Cruz, chofer profesional, y la Subgerente es la Srta. Mariuxi Alexandra de la Cruz, Ingeniera en Informática, ambos de nacionalidad ecuatoriana, y son quienes llevan a cargo la empresa turística y los únicos responsables de responder por el funcionamiento de la organización, y por ende hacer frente a los diversos problemas que se presentes dentro del mercado competitivo. Los dos altos mandos, en consenso, deberán analizar las decisiones que se deberían tomar para la solución de los problemas existentes.

La Compañía se dedica a la prestación de servicios: Acuáticos, pesca deportiva, paseos en yates, paseos en los buses por los sitios turísticos de nuestra península, alquiler de vehículos, city tour, avistamiento de ballenas, entre otras actividades. Son 25 personas que laboran para la compañía turística, entre los principales son: Choferes, secretarias, contadoras, administradoras y otras.

Ellos son los encargados de fortalecer la actividad turística de los clientes y para esto es necesario que utilicen mecanismos efectivos para conquistar al usuario y que se sientan satisfechos de la atención ya que así volverán a utilizar los equipos acuáticos o terrestres y aquellos que influirán ante las demás personas.

## 4.2. JUSTIFICACIÓN.

Elaborar un diseño organizacional para el desarrollo de la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”, del Cantón Salinas, Provincia De Santa Elena, año 2013, ayudará a la ubicación pertinente y efectiva de todos los trabajadores y al desarrollando de sus actividades laborales.

Al aplicar los diferentes procesos administrativos, tecnológicos, financieros, recursos humanos, entre otros. Podremos medir las habilidades, aptitudes, actitudes y destrezas que posee cada empleador con el fin de conocer en que área se desempeña mejor basándonos en su perfil académico.

Es recomendable elegir la ubicación idónea de cada uno de los servidores para que no existan problemas futuros como:

- ✓ Información errónea
- ✓ Mala administración
- ✓ Mal Servicio a los clientes
- ✓ Deterioro de los implementos acuáticos y terrestres.
- ✓ Otros.

En cuanto a la organización empresarial es necesario tomar las debidas precauciones para un mejor desempeño laboral por parte de los empleados hacia sus futuros clientes potenciales.

La utilización de los métodos de aplicación de este proyecto, como es el Diseño Organizacional para la compañía “Turiswill”, tiene varias ventajas competitivas porque se encaminan al desarrollo socio-cultural de nuestra Provincia de Santa Elena. Pero la complejidad de los procesos operacionales agiliza la aplicación del diseño con el fin de obtener mayores beneficios sociales y económicos. La entidad comercial mejora la capacidad de desarrollo del sitio en donde esté ubicado el negocio.

### 4.3. FUNDAMENTACIÓN.

La correcta aplicación de los procesos, ayudará a la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”, al igual con otros elementos que servirán para poder realizar una buena estructuración de las diferentes actividades laborales; además, permitirá conocer e identificar las falencias que existan en el ambiente interno y externo para corregirlas de la mejor manera.

Existen problemáticas ambientales que impiden seguir con los procesos, es por eso que tenemos que buscar las estrategias pertinentes en cuanto a la estructura organizativa y administrativa, con el único fin de perseguir las metas establecidas y los resultados previstos durante la existencia de la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”.

A través del proceso de inducción se estableció problemas de la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”, con más precisión las etapas fundamentales de este método pueden sintetizarse en:

- ✓ Planteamiento del problema.
- ✓ Formulación de hipótesis.
- ✓ Recolección de datos.
- ✓ Análisis de datos.
- ✓ Conclusiones, interpretación de resultados.
- ✓ Revisión de la bibliografía.

Los detalles de estos aspectos son una base ejemplar para continuar con la estructura organizacional de la compañía turística y que sirve como fuente de empleo para todos los peninsulares que requieren desempeñar sus conocimientos por medio de los sitios de trabajo que presenta la organización y así podrían mantener su estabilidad económica.

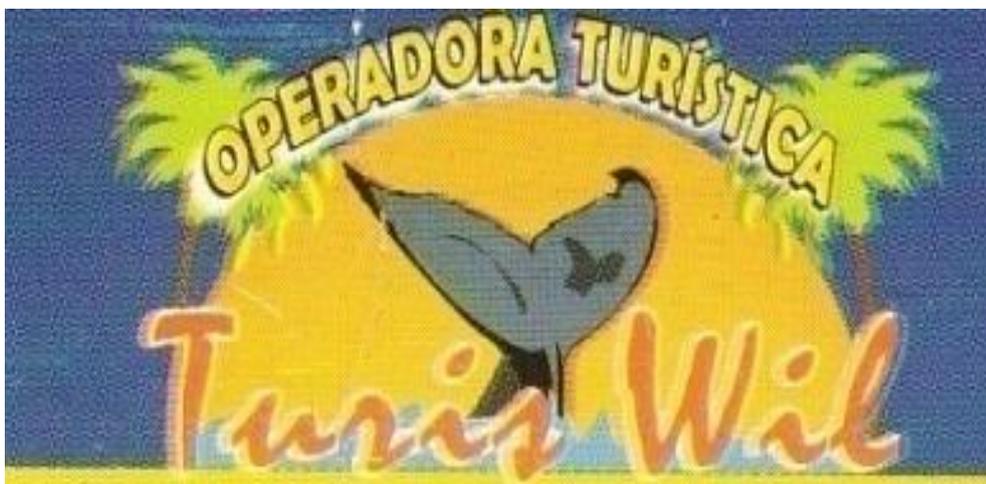
#### 4.4. DISEÑO ORGANIZACIONAL DE LA “COMPAÑÍA TURÍSTICA. WILSON S.A. TURISWIL”.

##### 1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

###### 1.1. Razón Social:

COMPAÑÍA TURÍSTICA WILSON S.A. TURISWIL.

###### 1.2. Logotipo:



Propietario o Representante legal: Wilson Rodolfo De La Cruz.

Categoría: OPERADORA

Dirección: AV. Malecón S/AV entre 38 y (c) 40 Hotel Barceló, Salinas

Ciudad: Salinas

Provincia: Santa Elena Cantón: Salinas

Ruc: 0992571667001

Fecha de Registro: 19 de Diciembre del 2008.

Slogan: “La Compañía Turiswill, Sector Turístico de la Península de Santa Elena”

## UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA

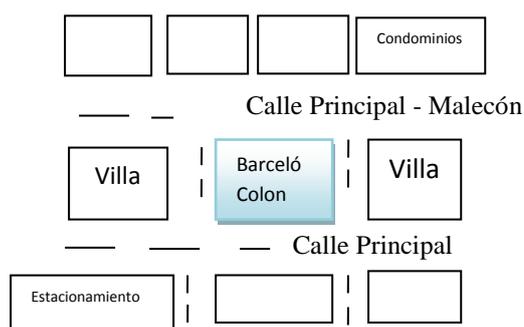
PROVINCIA: Santa Elena

CANTON: Salinas

CIUDAD: Salinas

DIRECCION: Avenida Malecón, entre la calle 38 y 40.

## CROQUIS



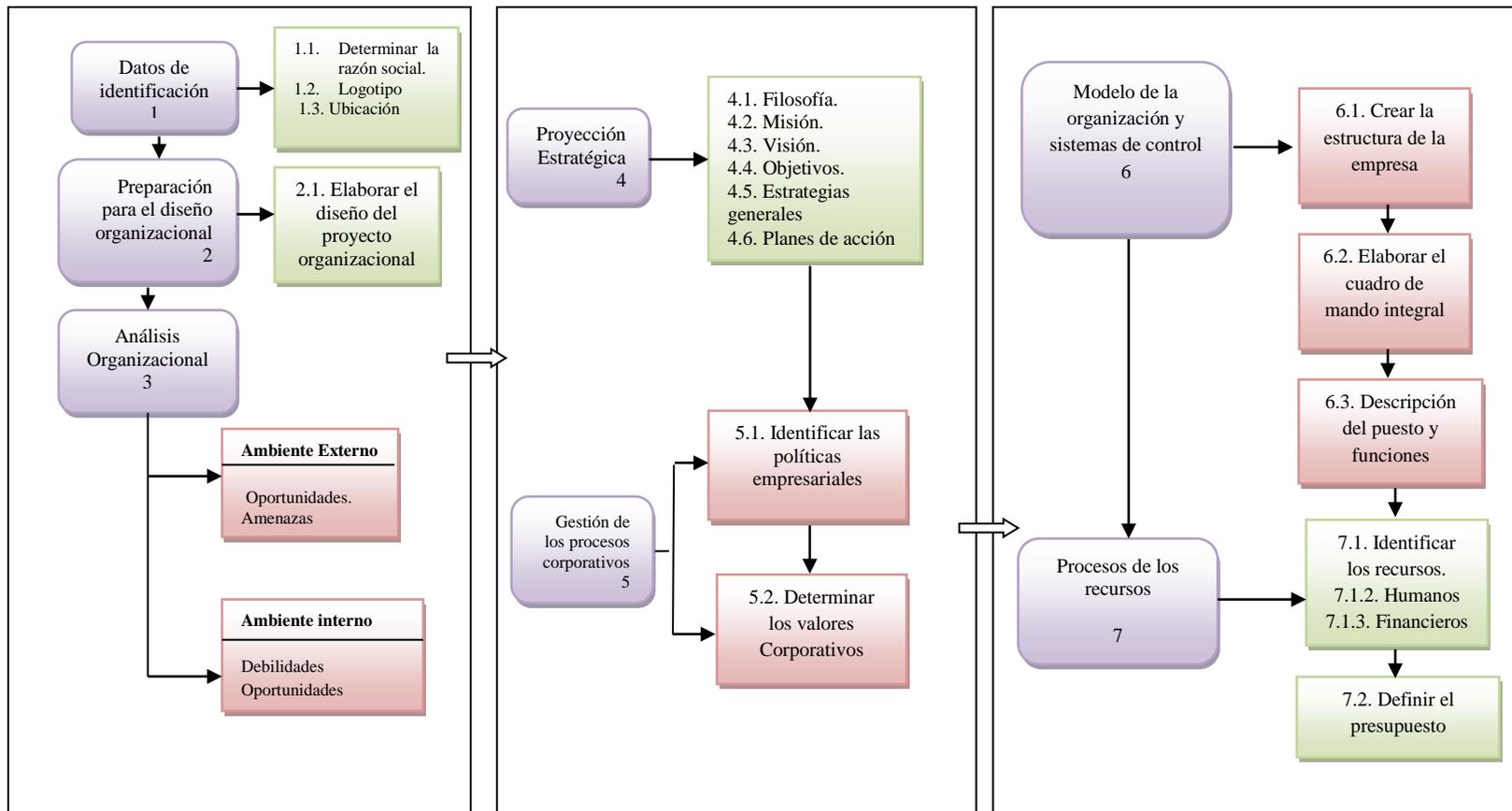
La ubicación de la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”, está muy bien situado ya que durante los años de existencia de la empresa es muy visitada por las personas que frecuentan por nuestros balnearios. Las personas que viajan hacia la península quedan deslumbradas por sus bellas playas y por las costumbres que tienen los peninsulares. La compañía cuenta con equipo especializado para lograr dar una buena atención.

**2. PREPARACIÓN PARA EL DISEÑO ORGANIZACIONAL.**

**2.1. Elaborar el Diseño Organizacional.**

Grafico N° 23

**DISEÑO ORGANIZACIONAL DE LA CÍA. TURISWILL**



### 3. ANÁLISIS ORGANIZACIONAL.

#### 3.1. ANALISIS SITUACIONAL: FODA - DAFO

**Cuadro N° 16**

<b>FORTALEZA</b>	<b>OPORTUNIDAD</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Contar con un buen personal de trabajo</li> <li>✓ Obtener un buen plan de publicidad y marketing</li> <li>✓ Los implementos de trabajos son de propiedad del gerente o propietario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La compañía “TURISWIL”, tiene convenios con otras operadoras turísticas</li> <li>✓ Contar con un capital efectivo</li> <li>✓ Los choferes son conocedores de las rutas de transportes terrestres y acuáticos.</li> </ul>
<b>DEBILIDAD</b>	<b>AMENAZA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ No existen convenios con los colegios y universidades</li> <li>✓ Su infraestructura no es muy amplia</li> <li>✓ Poca implementación de equipos, como: motos acuáticas y yates.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La competencia tiene una infraestructura amplia.</li> <li>✓ El personal que labora en la competencia está mejor capacitado que el que trabaja en la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”.</li> </ul>

Fuente: F.O.D.A

Elaborado por: Gilda Gómez Lino.

## **4. PROYECCIÓN ESTRATÉGICA**

### **4.1 FILOSOFÍA.**

En base a realidad que se vive día a día, podemos concluir que, mediante los diversos procesos que se desarrollen, irán surgiendo los resultados efectivos. Este proyecto se realiza siguiendo los diversos modelos operativos, administrativos y sobre todo organizativos para el personal laboral. Solo así podemos medir las opciones efectivas que conducen a la efectividad y por ende a obtener los resultados que se espera.

Por eso es necesario hacer un estudio pleno para que no existan errores continuos en cuanto al servicio brindado por la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”. Sin embargo existen similitudes con otras compañías que aún no obtienen mayores beneficios, por que emplean una estrategia de mercado poco significativo hacia el cliente.

### **4.2. MISIÓN.**

Abarcar el mercado nacional e internacional por medio de los posibles resultados, que nos brindan un direccionamiento de calidad y calidez de fuentes reveladoras de ingresos para mantenernos con un capital sostenible.

### **4.3. VISIÓN.**

Ser la compañía más reconocida dentro y fuera de la provincia, mediante los procesos metodológicos y contínuos que ayudarán al manejo efectivo de los procedimientos administrativos, tecnológicos y organizacionales, con el fin de llegar a alcanzar los resultados esperados y las metas propuestas.

#### **4.4. OBJETIVOS.**

##### **4.4.1. OBJETIVO GENERAL.**

Alcanzar un turismo receptivo mediante procesos tecnológicos, organizacionales y administrativos para promover el desarrollo de la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”, del Cantón salinas, Provincia de Santa Elena. Durante el año 2013.

##### **4.4.2. ESPECIFICOS.**

- Analizar los procesos organizacionales mediante estrategias de motivación y reconocimientos para que el empleador pueda brindar una buena atención hacia sus clientes.
- Brindar un servicio de calidad y calidez, mediante capacitaciones y charlas motivacionales para promover el buen desempeño laboral de la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”.
- Manifiestar la competitividad en el mercado, mediante estrategias de conocimientos para lograr una salida del servicio a nivel nacional e internacional.
- Alcanzar nuevos nichos de mercados, mediante capacitaciones y esfuerzos por parte de los empleados para fortalecer la buena atención al cliente.
- Implantar estrategias de mercado, mediante procesos organizacionales para conseguir un reconocimiento de los sectores turísticos.

## **4.5. ESTRATEGIAS**

### **4.5.1. Estrategias de Crecimiento del Servicio Turístico:**

- Mejorar los niveles de ventas dentro del mercado competitivo buscando mejoras en el servicio turístico como son:
  - Promociones de toures como: regalar llaveros, folletos.
  - Rutas en otros lugares estratégicos.
  - Promociones de paquetes turísticos más económicos.
  
- Ofertar otras clases de servicios recreativos y nuevas rutas turísticas, dándole a conocer al cliente por medio de charlas turísticas y aplicar reuniones al personal operativo para motivarlos, mediante la adquisición de equipos nuevos para facilitar el trabajo de los trabajadores.

### **4.5.2. Estrategias de Segmentación:**

- El Servicio va dirigido para los clientes nacionales o extranjeros que llegan a la Península de Santa Elena y que buscan una distracción turística. Se establece un nicho de mercado mediante su economía y las clases sociales, pero no descarta la probabilidad de alcanzar altos niveles de competitividad de la compañía turística del Cantón Salina.
  
- determinar un nicho de mercado satisfactorio ya que los clientes y cada uno de los colaboradores que fueron encuestados (as) se sienten identificados con la empresa social. Ya sea por su slogan la publicidad televisiva, auditiva, otros factores que promocionan el servicio de la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”.

#### **4.5.3. Estrategias de Posicionamiento:**

- Posicionar a la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”, del Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, como una de las mejores empresas turísticas del país que brinda una atención efectiva y recreativa, con sus servicios como: Toures, Actividades Acuáticas, Avistamiento de ballenas, Pesca deportiva, entre otras actividades turísticas.
- Lograr un reconocimiento nacional e internacional, mediante la diversidad de servicios que existen dentro de la organización y que buscan innovar más para obtener un alto nivel en los resultados de competitividad.

#### **4.5.4. Estrategias de Publicidad y Marketing:**

- Se busca llegar a ser reconocidos por medio de su publicidad a través de hojas volantes, trípticos, dípticos, otros. y quedar en la mente de los consumidores. Esto puede influenciar a los clientes al momento de adquirir los servicios.
- La sociedad puede elegir el servicio que desea por la publicidad que ha escuchado y a su vez esta influiría en la compra del producto o servicio.

#### **4.6. CURSOS DE ACCIÓN**

- Charlas Motivacionales
- Cursos de Aptitud y Actitud
- Charlas de Comportamiento organizacional
- Charlas de Negocios turísticos
- Cursos de Calidad en el Servicio y Atención al Cliente

### Charlas Motivacionales

Cuadro N° 17

TEMAS	CAPACITADOR	DURACIÓN	DÍAS	ASISTEN
El turismo ecológico	Jazmín Tigreiro	14H30 15H00	LUNES	Dpto. Operativo
Ruta del Spondylus	Carlos Salazar	14H30 15H00	MIÉRCOLES	Dpto. Administrativo
Ruta del Spondylus	Junior Castillo	14H30 15H00	VIERNES	Dpto. Administrativo

Fuentes: Empleados

Elaborado por: Gilda Gómez

### Cursos de Aptitud y Actitud

Cuadro N° 18

TEMAS	CAPACITADOR	DURACIÓN	DÍAS	ASISTEN
Comportamiento humano	John Merejildo	14H30 16H30	MARTES	Dpto. de Recursos H.
Comportamiento humano	Mónica Malavé	14H30 16H00	MIÉRCOLES	Dpto. de Finanzas
Comportamiento humano	Sonia de la Cruz	14H30 16H30	JUEVES	Dpto. Contable

Fuentes: Empleados

Elaborado por: Gilda Gómez.

## Charlas de Comportamiento Organizacional

**Cuadro N° 19**

TEMAS	CAPACITADOR	DURACIÓN	DÍAS	ASISTEN
Uso de implementos de trabajos	Sara Loor	16H00 17H30	LUNES	Dpto. Recursos H.
Comportamiento humano	John de la Cruz	17H00 18H00	JUEVES	Dpto. Contable
Comportamiento humano	Diego Álvarez	15H00 16H00	VIERNES	Secretaría

Fuentes: Empleados  
Elaborado por: Gilda Gómez.

## Charlas de negocios

**Cuadro N° 20**

TEMAS	CAPACITADOR	DURACIÓN	DÍAS	ASISTEN
Paquetes turísticos	Alfonso Gutiérrez	15H00 16H00	MIERCOLES	Dpto. de Finanzas
Paquetes Ruta del Spondylus	Belén Castillo	14H00 15H00	JUEVES	Secretaría
Paquetes – Guayaquil - Salinas	Carlos Figueroa	13H00 14H00	VIERNES	Secretaría

Fuentes: Empleados  
Elaborado por: Gilda Gómez.

### Charlas de mercado competitivo

Cuadro N° 21

TEMAS	CAPACITADOR	DURACIÓN	DÍAS
Mercado Competitivo	Jazmín Tigrero	9H00 A.M	3Días Semanales 3horas
Factores estratégicos	Hernán Balón	9H00 A.M	2 Días Semanales 3 horas
Factores estratégicos	Carlos Figueroa	9H00 A.M	2 Días Semanales 3 horas

Fuentes: Empleados  
Elaborado por: Gilda Gómez.

### Charlas de funciones de los empleados

Cuadro N° 22

TEMAS	CAPACITADOR	DURACIÓN	DÍAS	ASISTEN
Mercado Competitivo	Juan Tigrero	13H00 14H00	MIERCOLES	Dpto. Operativo.
Factores estratégicos	Wilson Tomalá	13H00 14H00	MARTES	Dpto. Financiero
Factores estratégicos	Carlos Tigrero	15H00 16H00	JUEVES	Dpto. R.H

Fuentes: Empleados.  
Elaborado por: Gilda Gómez.

## **5. GESTIÓN DE LOS PROCESOS CORPORATIVOS**

### **5.1. POLÍTICAS DE LA “COMPAÑÍA TURÍSTICA. WILSON S.A. TURISWIL”.**

- ✓ Tener un carnet de identificación de la compañía turística
- ✓ Cumplir con las tareas encomendadas por sus superiores
- ✓ Estar apto para brindar cualquier clase de información relacionada con la compañía.
- ✓ Contar con los implementos de seguridad para los clientes como también las personas que laboran internamente.
- ✓ Organizar charlas o capacitaciones para el personal de la compañía.
- ✓ Tener los implementos de seguridad contra incendios.
- ✓ Contar con las medidas preventivas para la utilización de los equipos acuáticos.
- ✓ Ser puntual con las tareas que se les encomendares.
- ✓ Trabajar con medidas de precauciones.
- ✓ Puntualidad en el cumplimiento de las tareas.
- ✓ Observar las medidas de precaución de seguridad.
- ✓ Ser responsable al momento de conducir ya que podría ponerse en riesgo la seguridad de los clientes.

## **5.2. VALORES CORPORATIVOS.**

### **Honestidad:**

Cada uno del personal que labora dentro de la organización tiene que saber los valores importantes que se deben emplear al momento de atender bien al cliente, en este caso, hay personas que por distracción dejan olvidados objetos dentro de los autos u transportes acuáticos y que deberían ser devueltos, para que los clientes se lleven la confianza, seguridad y el buen prestigio de la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”.

### **Responsabilidad:**

El ser responsable consigo mismo y con el trabajo ayuda a la mejora de la compañía, es indispensable tomar en cuenta este valor corporativo porque traería resultados efectivos, ya que motiva al gerente o propietario a dar bonificaciones, beneficios, entre otras ayudas, solo por el cumplimiento eficaz de las actividades encomendadas.

### **Aptitud:**

Es imprescindible que el ser humano tenga un comportamiento adecuado para enfrentar cualquier tipo de problemas futuros como: pérdidas de información, robos, enfrentamiento con la competencia, problemas ambientales, entre otros. La aptitud del emprendedor tiene que ser exacta e ir acorde con su personalidad, solo así impresionaría al cliente y se convencería de adquirir el servicio en la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”.

### **Cordialidad:**

Sobre todo con los clientes que visitan la empresa y que utilizan las actividades recreativas, Así se obtiene un mayor resultado de ingresos y salida del servicio.

**Actitud:**

Todo el personal debe estar apto y tener conocimientos sobre la compañía turística para dar a conocer o brindar la información necesaria y pertinente a cada uno de los posibles clientes.

**Solidaridad:**

Es importante ayudar al cliente, en este caso los conductores deberán ayudar a bajar o movilizar las maletas de los usuarios para que el cliente tenga un mejor aspecto de la Compañía turística.

**Respeto:**

Se debe tratar al personal de la mejor forma para que éste, a su vez, cumpla a cabalidad con las tareas encomendadas: así mismo, la atención hacia el cliente debe ser cordial y amable para tener la certeza de que los clientes se encuentren satisfechos con el servicio brindado.

**Disciplina:**

Cada cliente se da cuenta del comportamiento de los empleados y depende de eso ellos utilizan los servicios recreativos, porque se dan cuenta de que dentro y fuera de la empresa cada empleado cumple a cabalidad con las reglas, y políticas de la compañía turística.

**Tolerancia:**

Es necesario tolerar las aptitudes ya que el empleado debe ser humilde para tener más alcance de clientes.

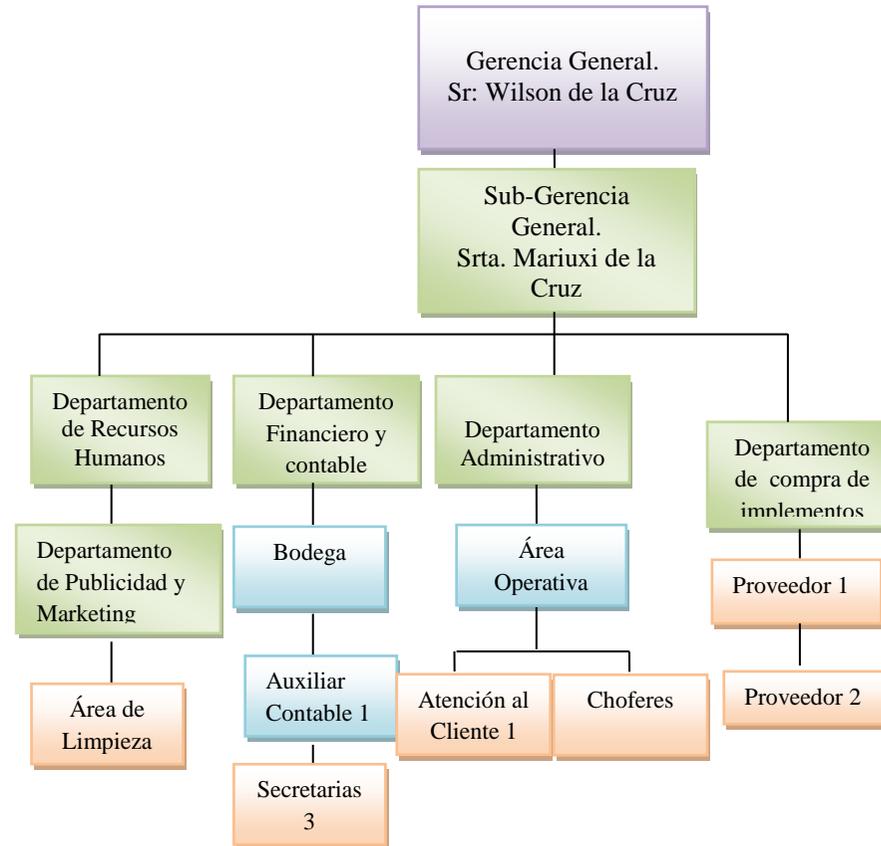
**Paciencia:**

Cada empleado debe tener paciencia, sobre todos con los niños, ya que ellos también podrían ser clientes fijos y potenciales.

## 6. MODELOS DE ORGANIZACIÓN

### 6.1. Estructura Organizacional

Grafico N° 24



Fuente: Departamentalización.  
Elaborado por: Gilda Gómez

## **6.2. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO.**

### **6.2.1. Funciones del Personal de la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”.**

#### **Gerente General.**

- Representa a la empresa.
- Toma de decisiones.
- Designa tareas.
- Establece las políticas empresariales.
- Determina las capacitaciones.
- Legalizar la Compañía turística.

#### **Sub-gerente de la compañía.**

- Representa a la empresa.
- Comparte tareas.
- Estructura Planes y estrategias.
- Hacer cumplir las leyes.

#### **Jefe de Recursos Humanos.**

- Selecciona al personal.
- Toma decisiones en cuanto al personal operativo.
- Revisa perfil del personal.
- Dar a conocer los cronogramas empresariales.
- Brinda charlas de capacitación.

**Jefe Contable y Financiero.**

- Realiza los inventarios
- Designa los costos
- Verifica los ingresos y gastos.
- Soluciona problemas contables y financieros.
- Adquiere una computadora.

**Jefe de Publicidad y Marketing.**

- Promocionar el servicio.
- Definir el logo de la compañía
- Elabora las hojas volantes, trípticos y dípticos
- Se encarga de enviar la publicidad a los medios de comunicación.
- Compra los elementos de la publicidad y propaganda
- Adquiere una computadora.

**Jefe. Administrativo.**

- Se relacionan con los trabajadores.
- Se encarga de de administrar los recursos financieros.
- Planifica las actividades.
- Redacta informes contables y administrativos.
- Adquiere muebles y enseres para su oficina

**Jefe de Bodega.**

- Recibe archivos y los firma.
- Contrata al personal
- Retoma archivos guardados.
- Selecciona los archivos importantes.

**Secretaria:**

- Redacta informes.
- Maneja los convenios con las otras operadoras.
- Reserva los equipos.
- Informa sobre el alquiler de los vehículos.

**Proveedores.**

- Venden las mercaderías.
- Fabrican los implementos de trabajos.
- Determinan las actividades laborales.
- Brinda la atención al usuario.

**Choferes.**

- Manejan con cautela
- Conocen las leyes de tránsito
- Se encargan de brindar la seguridad al cliente.
- Conocen las Rutas, Spondylus, Salinas, Guayaquil.

## **7. PROCESOS DE LOS RECURSOS.**

### **7.1. RECURSOS HUMANOS.**

La “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”, cuenta con el recurso esencial puesto que posee colaboradores capacitados y altamente profesionales que desarrollan habilidades y destrezas, los que considerará como los únicos recursos vivos e inteligentes capaces de llevar al éxito organizacional y enfrentar los desafíos que hoy en día se percibe en la fuerte competencia mundial.

### **7.2. RECURSOS MATERIALES.**

Se utilizaron para agilizar las reservaciones de los servicios turísticos. En los recursos materiales podemos encontrar los siguientes elementos:

- ✓ Equipos náuticos.
- ✓ Elementos de oficina, escritorios, sillas.
- ✓ Instrumentos y herramientas.

Contar con los recursos materiales adecuados es un elemento clave en la gestión de las organizaciones. Para lograr una efectividad por parte del equipo de trabajo de la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”, Por otra parte la empresa busca aliarse con otras instituciones para que exista mayor acogida del servicio: acuático, terrestre, otros. El presente proyecto es factible porque cuenta con los recursos humanos, económicos, materiales y técnicos para su ejecución, el mismo que se llevará a cabo en la compañía “TURIS. WILL”, ubicada en el Cantón Salinas, Provincia De Santa Elena.

### **7.3. RECURSOS FINANCIEROS.**

Los recursos financieros son el efectivo y el conjunto de activos financieros que tienen un grado de liquidez. Es decir, que los recursos financieros pueden estar compuestos por:

- ✓ Dinero en efectivo.
- ✓ Préstamos a terceros.
- ✓ Depósitos en entidades financieras.
- ✓ Tenencia de bonos y acciones.
- ✓ Tenencia de divisas

Para la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”, su recurso financiero es del capital propio entre los accionista, este elemento ayudar al mejor rendimientos de las actividades planteadas dentro del estudio.

Según el Ministerio de Turismo estos proyectos son efectivos, más aún en épocas de temporada alta ya que personas de diferentes lugares visitan la Península de Santa Elena y elevan el nivel de la economía y las empresas incrementen sus beneficios.

Las actividades e infraestructura turística son las más beneficiadas en el feriado como: Hoteles, Condominios, Discotecas, Operadoras entre otras. El público consumidor busca recrearse o distraerse ya sea conociendo otros lugares o haciendo deporte en este caso: Pesca deportiva, actividades náuticas, avistamiento de ballenas, renta de autos, paseos en la ruta del spondylus, City Tour Salinas, City Tour Guayaquil, Paseo en Catamarán, entre otros.

La “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”, aplica este proyecto con el fin de brindarle beneficios a los empleados que día a día se esmeran para terminar con el mal funcionamiento de la empresa sino mas bien para darle beneficios efectivos y oportunos para el engrandeciendo del balneario de nuestra Provincia de Santa Elena.

#### 7.4. PRESUPUESTOS.

Para la realización de este trabajo se utilizará factores monetarios, aquellos que nos permitirá cumplir con la meta prevista durante este planteamiento, de las cuales se utilizarán los siguientes:

Cuadro N° 23

<b>RECURSOS</b>	<b>PRESUPUESTOS</b>
Suministro de oficina	\$700
Equipo de computación	\$700
Muebles y enseres	\$600
Proyector	\$800
Alquiler de local	\$300
Conferencista	\$700
Materiales de Construcción	\$1000
Otros	\$400
<b>TOTAL</b>	<b>\$5.200</b>

## SUELDOS DE LOS OPERARIOS

### COSTOS DIRECTOS

**Cuadro N° 24**

CARGO	SUELDO MENSUAL	1	2	3	4	5
INCREMENTO ANUAL		<b>0</b>	<b>30</b>	<b>60</b>	<b>90</b>	<b>120</b>
Sueldo	250	250	280	310	340	370
empleados		4	5	6	7	9
sueldo anual 1 empleado	12	3000	3360	3720	4080	4440
<b>Sueldo Anual Total</b>		<b>12000</b>	<b>16800</b>	<b>22320</b>	<b>28560</b>	<b>39960</b>

FUENTE: Sueldos a los Operarios  
Elaborado: Gilda Gómez L.

## SUELDOS Y SALARIOS DE ADMINISTRACION Y VENTAS

**Cuadro N° 25**

		No. EMPLEADOS POR AÑO				
CARGO	SUELDO MENSUAL	1	2	3	4	5
Incremento Anual		0	30	60	90	120
Sueldo	380,00	380,00	410,00	440,00	470,00	500,00
Personal Administrativo		4	5	8	10	12
Sueldo anual 1	12	4560	4920	5280	5640	6000
<b>Sueldo Anual Total</b>		<b>18240</b>	<b>24600</b>	<b>42240</b>	<b>56400</b>	<b>72000</b>

FUENTES: Sueldos y Salarios de Administración y ventas  
ELABORADO POR: Gilda Gómez L.

## Cuadro N° 26

## PLAN DE ACCION

<b>Problema Principal.</b> No existe una operadora debidamente estructurada para brindar un buen servicio a los turistas dentro de la Provincia de Santa Elena.				
<b>Fin del proyecto.</b> Posicionar a la compañía “TURISWIL”, del Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena. Como la mejor compañía con una amplia estructura organizativa.			<b>Indicadores.</b> Base de datos de los clientes potenciales.	
<b>Propósito del proyecto.</b> Abarcar mas mercado a nivel nacional e internacional.			<b>Indicador.</b> Numero de clientes que prefieren tomar en cuenta el precio al momento de adquirir el servicio.	
<b>Coordinador del proyecto:</b>				
<b>Objetivos Específicos:</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Coordinador del Objetivo</b>	<b>Actividades</b>
Analizar los procesos organizacionales	Base de datos de clientes	<b>Estrategia de Crecimiento del Servicio turístico:</b> -Mejorar los niveles de ventas dentro del mercado competitivo buscando mejoras en el servicio turístico como son:  <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Promociones de tures</li> <li>✓ Rutas en otros lugares estratégicos.</li> <li>✓ Regalar llaveros</li> </ul> -Ofertar otras clases de servicios recreativos con nuevas rutas turísticas, mediante charlas motivacionales al personal operativo.		1.1 Determinar la razón social.
				2.2. Elaborar el Diseño Organizacional.
	3.1. Determinar el análisis interno y externo.			
	4.1. Definir, misión, visión, objetivos, estrategias y cursos de acción.			
	5.1. Identificar las políticas empresariales.			
	5.2. Determinar los valores corporativos.			
Brindar un servicio de calidad y calidez	Base de datos de clientes (turistas)	<b>Estrategias de Segmentación:</b> - El Servicio va dirigido para los visitantes que llegan a la península de Santa Elena y que buscan una distracción turística.		6.1 Crear la estructura de la empresa.
				6.2 Elaborar el cuadro de mando integral.

		- Se determina un nicho de mercado satisfactorio ya que los clientes como los Cada uno de los colaboradores que fueron encuestados (as) se sienten identificados con la empresa social.		6.3. Elaborar el cuadro de mando integral.
Manifestar la competitividad en el mercado	Entrevista	<b>Estrategias de Posicionamiento:</b> - Posicionar a la compañía “TURISWIL”, del Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, como una de las mejores empresas turísticas del país que brinda una atención efectiva y recreativa, con sus servicios como: Tures, Actividades Acuáticas, Avistamiento de las ballenas, Pesca deportiva, entre otras actividades turísticas.		6.4. Descripción del puesto.
	Encuestas	- lograr un reconocimiento global, mediante la diversidad de servicios.		7.1. Identificar los recursos.
Alcanzar nuevos nichos de mercado	Cantidades de clientes satisfechos	<b>Estrategias de Publicidad y Marketing:</b> -Se busca llegar a ser reconocidos por medio de sus publicidades y quedar en la mente de los consumidores. Esto puede influenciar a los clientes al momento de adquirir los servicios. - la sociedad puede elegir el servicio que desea por la publicidad que ha escuchado y a su vez esta influiría en la compra del producto o servicio.		7.2. Definir el presupuesto.

FUENTE: PROPUESTA.

Elaborado por: Gilda Gómez Lino.

## **CONCLUSIONES DE LA PROPUESTA.**

- Al aplicar un diseño Organizacional dentro de la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”, se ayuda a mejorar los niveles jerárquicos y se controlará las tareas que realizan cada uno de los empleados.
- Es indispensable ejecutar planes estratégicos que nos permitan medir los niveles académicos, las experiencias laborales y ayude a determina el perfil de cada uno para poderlos ubicar según sus conocimientos, capacidades, habilidades entre otras destrezas.
- Existen varias estructuras que ayudan al fortalecimiento de la compañía y escogimos una de ellas, ya que analiza las áreas departamentales para ubicar al personal en cada uno de sus puestos.
- La sociedad peninsular aún no tiene conocimientos de los sectores turísticos que existen dentro de la Provincia de Santa Elena.
- No se determina la alta competitividad con otros mercados existentes dentro del Cantón Salinas, para buscar una estructura adecuada y efectiva que logre alcanzar los beneficios de la Compañía.
- Desempeñar funciones acorde con los niveles académicos para mantenernos en el mercado turístico.
- Comprar nuevos implementos para las oficinas, de esa forma los trabajadores se desempeñarán de una manera más rápida.
- Alcanzar las metas prevista por la empresa turística, para obtener un mercado más amplio a nivel mundial.

## BIBLIOGRAFÍA

- DAFT, Richard L,
- Administración Teoría del diseño organizacional, Thonson 2, Edición, 9ª ,2007.
- CHIAVENATO, Adalberto,
- Administración de Recursos Humanos: El capital humano de la organización, Mc. Graw Hill Interamericana S.A Bogotá Colombia, Edición, octava, 2006-2007.
- BERNAL, César Augusto,
- Metodología de la Investigación, México, Pearson Prentice Hall, págs. 304, 2006.
- AILED, Labrada Sosa,
- Diseño Organizacional, Cuba, Año 2008.
- PAREDES GARCÉS, Wilson Gonzalo,
- Como Desarrollar una Tesis, BIGcopy, páginas. 201, 2009.
- GALLARDO, V. ANAHI,
- El diseño organizacional y la organización que aprende, Editorial: El Cid Editorial Apuntes ,2009.
- JOSÉ, Ignacio, G,
- Diseño Organizacional, Año 2006.

- THOMSON, G. Cummings y Christopher, G. Worley
  - HELLRIEGEL, D, y J. Slocum,
  - PULGAR VIDAL, Laura Huamán, Franklin Ríos Ramos,
  - SANTANDER, Lcda
  - GUEVARA. C
  - ZACARIAS, Y.,
  - URIBE, R.,
  - MENDEZ, Carlos Eduardo
- Desarrollo organizacional y Cambio, edición, octava, 2007
  - Comportamiento Organizacional, 12 ad. Edición, año 2009
  - Metodologías para implantar la estrategia: diseño organizacional de la empresa, UPC, Fondo Editorial, 2008.
  - Metodología de la investigación, 2009
  - Metodología de la investigación, 2007.
  - Diseño organizacional, 2012.
  - Metodología de la Investigación, 2010.
  - Metodología de la Investigación, 2006 Cuarta Edición

## PÁGINAS DE INTERNET

1. [www.microempresarias.artesantias.com](http://www.microempresarias.artesantias.com)
2. <http://www.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Notas/Inflacion/inf201110.pdf>
3. [www.monografia.com](http://www.monografia.com).
4. [www.iesgob.ec](http://www.iesgob.ec).
5. [www.upse.gob.ec](http://www.upse.gob.ec).

# ANEXOS

## RUTAS TURISTICAS

### MONTAÑITA

Cuadro N° 1.



Montañita sitio turístico que frecuentemente visitan las personas nacionales y extranjeros

Cuadro N° 2



Hoteles y edificios acogedores donde se hospedan los turistas

## BALNEARIO DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA

Cuadro N° 3



La Sociedad disfruta del feriado en nuestras playas

Cuadro N° 4



Olon Sitio turístico

Cuadro N° 5



Actividades Nauticas que hacen los turistas  
que visitan la península.

Cuadro N° 6



Paseos de las motos acuaticas.

Cuadro N° 7



Avistamiento de Ballenas  
Paseo – Tur de Ballenas

Cuadro N° 8



Paseos con los botes de la Compañía Turística.

Cuadro N° 9



Los Autos de la compañía que alquilan los turistas

Cuadro N° 10



Auto de la “Compañía Turística. Wilson S.A. Turiswil”

## TARGETAS DE PRESENTACIÓN

Cuadro N° 11



Cuadro N° 12



Son las que hacen la publicidad comercial para reservar sus paquetes  
turísticos

Cuadro N° 13



El bus de la Compañía turística Wilson S.A. Turiswil

Cuadro N° 14



Auto de la “Compañía turística Wilson S.A. Turiswil”, con las que hacen sus traslados.

Cuadro N° 15



Logotipo de la “Compañía turística Wilson S.A. Turiswil”, ubicado en el Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena.