



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA OPERADORA
DE TURISMO CAROL TOUR S.A DEL CANTÓN SALINAS DE
LA PROVINCIA DE SANTA ELENA AÑO 2013**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR: FERNANDO ALCIDES YAGUAL RIVERA

TUTOR: ING. MARGARITA PALMA SAMANIEGO, MBA

LA LIBERTAD – ECUADOR

2013

**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA OPERADORA DE
TURISMO CAROL TOUR S.A DEL CANTÓN SALINAS DE
LA PROVINCIA DE SANTA ELENA AÑO 2013**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR: FERNANDO ALCIDES YAGUAL RIVERA

TUTOR: ING. MARGARITA PALMA SAMANIEGO, MBA

LA LIBERTAD – ECUADOR

2013

La Libertad, 04 de Noviembre del 2013

APROBACIÓN DEL AUTOR

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación, DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA OPERADORA DE TURISMO CAROL TOUR S.A. DEL CANTON SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA AÑO 2013, elaborado por el Sr. FERNANDO ALCIDES YAGUAL RIVERA, egresado 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

Ing. Margarita Palma Samaniego, Mba.

TUTORA

DEDICATORIA

A Dios, mi familia, por guiarme, brindarme sabiduría, y apoyarme en todo momento.

A los Docentes de la Carrera de Administración de Empresas, por brindarme todos sus conocimientos, para realizar las actividades académicas y laborales que desempeñé con esfuerzo y amor propio en beneficio de los demás.

FERNANDO YAGUAL RIVERA

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme salud y fortaleza cada día de mi vida para seguir adelante.

A la Ing. Margarita Palma, quien con sus conocimientos estuvo al frente como tutora guiándome en este trabajo de titulación, para que sea exitoso.

FERNANDO YAGUAL RIVERA

TRIBUNAL DE GRADO

Ing. Mercedes Freire Rendón. Msc
DECANA DE LA FACULTAD
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Ing. Jairo Cedeño Pinoargote MBA
DIRECTOR DE LA ESCUELA
DE ADMINISTRACIÓN

Ing. Margarita Palma Samaniego, MBA
PROFESORA – TUTOR

Econ. Karina Bricio Samaniego, MIM
A PROFESORA DEL ÁREA

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

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

**DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA OPERADORA DE
TURISMO CAROL TOUR S.A DEL CANTÓN SALINAS PROVINCIA DE
SANTA ELENA AÑO 2013**

Autor: Fernando Alcides Yagual Rivera

Tutor: Ing. Margarita Palma Mba

RESUMEN

El presente trabajo fue elaborado con la finalidad de mejorar la gestión administrativa de la Empresa Operadora de Turismo Carol Tour S.A mediante la elaboración de un Diseño Organizacional, el cual implica la correcta administración general de la empresa, y la ejecución de todos los elementos que conforman el diseño organizacional, como el análisis del ambiente, las dimensiones estructurales, el diseño de la estructura y por último los resultados de efectividad, que son los principales factores que nos sirven como un marco referencial de los conocimientos obtenidos a través de la teoría y esto a su vez ponerlo en práctica en la empresa. De igual forma, el trabajo elaborado manifiesta la metodología a ser utilizada y aplicada, con el indicio de recolección de datos, analizar y socializar la información recabada por la aplicación de encuestas y entrevistas, realizadas a los miembros colaboradores de la empresa y clientes de la misma. La elaboración del diseño organizacional se realizó en base a un análisis de la situación actual: Diseño Organizacional planteado a la Empresa Operadora de Turismo Carol Tour S.A que está compuesto por la dirección o proyección estratégica: Misión, visión, objetivos, metas, estrategias, valores, y estilo de liderazgo. De igual forma el diseño está conformado por. La Estructura, y Orgánico funcional, las políticas, sistemas de información y control, disponibilidad de recursos. Involucramos también el análisis de los ambientes internos y externos de la empresa, sus dimensiones contextuales y estructurales, la evaluación, seguimiento, y los resultados de efectividad para mejorar la gestión administrativa de la empresa. La elaboración del Diseño Organizacional en la Empresa Operadora de Turismo Carol Tour S.A. representará la determinación de los niveles jerárquicos y funciones administrativas, a través de la estructura organizacional para establecer de forma correcta los puestos de trabajo para cada colaborador dentro de la empresa.

ÍNDICE

PORTADA	
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	.iv
TRIBUNAL DE GRADO.....	v
RESUMEN.....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xiv
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	.xv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xvi
INTRODUCCIÓN	2
TEMA:	2
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	2
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
SITUACIÓN ACTUAL	3
SÍNTOMAS	3
CAUSAS:.....	4
EFFECTOS FUTUROS:	4
ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN.....	6
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	7
EVALUACIÓN DEL PROBLEMA	7
SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	9
OBJETIVOS	9
objetivo General.....	9

Objetivos Específicos.....	10
JUSTIFICACIÓN DEL TEMA	10
JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	12
JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA	13
JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	14
HIPÓTESIS.....	15
OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	15
Variable independiente:	15
Variable dependiente:.....	16
CAPÍTULO I.....	19
1.MARCO TEÓRICO.....	19
1.1 ANTECEDENTES DEL TEMA	19
1.2DISEÑO ORGANIZACIONAL	20
1.2.1 Conceptos	20
1.2.2 Importancia Del Diseño Organizacional	21
1.2.3 Estructura y Proceso Organizacional	22
1.2.3.1 Estructura Funcional	22
1.2.3.2 Estructura Divisional.....	23
1.2.3.3 Estructura Matricial	23
1.2.4 Modelos de Diseños Organizacionales.....	24
1.2.4.1 Modelo de Richard I. Daft.....	25
1.2.4.2 Modelo De Ailed Labrada Sosa.....	27
1) DIRECCIÓN ESTRATÉGICA.....	28

1.1) MISIÓN ORGANIZACIONAL.....	28
1.2.) VISIÓN ORGANIZACIONAL	29
1.3.) VALORES.....	29
1.4.) METAS	30
1.5.) OBJETIVOS ORGANIZACIONALES.....	30
1.6.) ESTRATEGIAS.....	31
1.7.) ESTILO DE LIDERAZGO	31
2).ANÁLISIS SITUACIONAL	32
2.1) MATRIZ FODA	32
2.1.1. Importancia de la Matriz Foda.....	33
2.2) ANÁLISIS INTERNO.....	33
a) Fortalezas	33
b) Debilidades.....	33
c) Competencias Distintivas	34
d) Desempeño Pasado.....	34
2.3.) ANÁLISIS EXTERNO.....	35
a) Oportunidades	35
b) Amenazas.....	35
c) Incertidumbre	36
3) ANÁLISIS DE LAS FUERZAS PORTER	36
a)Rivalidad Entre Los Competidores Existentes.....	36
b)Amenaza de los nuevos Competidores	36
c)Poder de negociación con el Cliente	37

d) Amenaza De Servicios Sustitutos.....	37
e) Poder De Negociación Con Los Proveedores	37
4). DIMENSIONES ORGANIZACIONALES.....	38
4.1) DIMENSIONES ESTRUCTURALES.....	38
4.2) DIMENSIONES CONTEXTUALES.....	40
5). FUNDAMENTOS DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL.....	42
5.1) ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	42
5.2) ORGÁNICO FUNCIONAL	42
5.3) POLÍTICAS ORGANIZACIONALES	43
5.4) SISTEMAS DE CONTROL.....	43
5.5) DISPONIBILIDAD DE RECURSOS	44
6). RESULTADOS DE EFECTIVIDAD.....	44
6.1) Eficiencia.....	44
1.3 MODELO DE DISEÑO ORGANIZACIONAL.....	45
1.4 EMPRESA U ORGANIZACIÓN.....	46
1.4.1 Antecedentes	46
1.4.2 Actividad Económica.....	48
1.4.3 Marco Situacional.....	49
1.4.4 Marco Legal	49
CAPITULO II	55
2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	56
2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	56
2.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	56
2.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN	58

2.3.1. Por el Propósito.....	58
2.3.2. Por el Nivel.....	59
2.3.3. Por el Lugar.....	59
2.4. MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	61
2.4.1 Método inductivo.....	61
2.4.2 Método deductivo.....	61
2.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	61
2.5.1 Técnica.....	61
2.5.2 Investigación Documental.....	62
2.5.3 Investigación de Campo.....	62
2.6. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	63
2.6.1 Población.....	63
2.6.2 Muestra.....	64
2.7 PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	66
2.7.1. Procesamiento y Análisis.....	67
CAPÍTULO III.....	68
3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	68
3.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA.....	69
3.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA.....	72
3.2.1 Encuesta realizada a los Clientes de la Empresa.....	72
3.2.2 Encuesta realizada al personal administrativo y operativo de la Empresa.....	83
CAPÍTULO IV.....	92

4. DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA OPERADORA DE TURISMO CAROL TOUR S.A DEL CANTON SALINAS PROVINCIA DE SANTA ELENA	93
4.1 RESEÑA HISTÓRICA.....	93
4.2 JUSTIFICACIÓN	94
4.3 FUNDAMENTACIÓN	95
4.4 DISEÑO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA OPERADORA DE TURISMO CAROL TOUR S.A.	96
1. DATOS DE IDENTIFICACION.....	96
4.5 DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA OPERADORA DE TURISMO CAROL TOUR S.A.	98
4.6 COMPONENTES DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA OPERADORA DE TURISMO CAROL TOUR S.A	99
1. DIRECCIÓN ESTRATÉGICA.....	99
1.1 MISIÓN	99
1.2 VISIÓN	99
1.3 VALORES.....	99
1.4 METAS	100
1.5 OBJETIVOS.....	101
1.5.1 Objetivo general.....	101
1.5.2 Objetivos específicos.....	101
1.6 ESTRATEGIAS YCURSOS DE ACCIÓN.....	101
1.6.1 Cursos de acción.....	103
1.7 ESTILO DE LIDERAZGO	103
2. ANÁLISIS DE LOS AMBIENTES.....	104

2.1 ANÁLISIS INTERNOS.....	104
2.2 ANÁLISIS EXTERNO.....	106
3. DIMENSIONES ORGANIZACIONALES.....	107
3.1 DIMENSIONES ESTRUCTURALES.....	108
3.2 DIMENSIONES CONTEXTUALES.....	111
4. MODELO ORGANIZACIONAL.....	113
4.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	113
4.2 ORGÁNICO FUNCIONAL.....	114
4.3 DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO Y FUNCIONES DEL PERSONAL DE LA EMPRESA OPERADORA DE TURISMO CAROL TOUR S.A.....	114
4.4 POLÍTICAS.....	116
5.SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y CONTROL.....	117
6. DISPONIBILIDAD Y PROCESOS DE LOS RECURSOS.....	118
7.PRESUPUESTOS.....	119
8. RESULTADOS DE EFECTIVIDAD.....	121
8.1 EVALUACIÓN.....	121
8.2 SEGUIMIENTO.....	122
8.3 EFICIENCIA.....	122
8.4 EFICACIA.....	123
CONCLUSIÓN.....	126
RECOMENDACIÓN.....	128
BIBLIOGRAFÍA.....	128

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1 Variable independiente.....	17
CUADRO 2 Variable dependiente.....	18
CUADRO 3 Población.....	64
CUADRO 4 Condición del informante SEXO	72
CUADRO 5 Motivos visita al Cantón Salinas.....	73
CUADRO 6 Con qué frecuencia visita la península y el Cantón Salinas.....	74
CUADRO 7 Resultados y calidad de los servicios que ofrece la empresa.....	75
CUADRO 8 Disponibilidad de tiempo para atender al cliente	76
CUADRO 9 Comportamiento del personal de la empresa inspira confianza.....	77
CUADRO 10 Se mostró igualdad de servicios para todos los clientes.....	78
CUADRO 11 El personal que lo atendió se mostró suficientemente capacitado .	79
CUADRO 12 Las instalaciones, equipos tecnológicos y técnicos son atractivos.	80
CUADRO 13 El número de personas de la empresa es suficiente	81
CUADRO 14 La trayectoria es motivo por el cual nos prefiere	82
CUADRO 15 Las funciones se cumplen de acuerdo a los objetivos.....	83
CUADRO 16 La planificación de la empresa es idónea.....	84
CUADRO 17 La empresa donde laboro establece un conjunto de estrategias	85
CUADRO 18 Las departamentalización organizacional son las adecuadas.....	86
CUADRO 19 La dirección de la organización cumple un papel fundamental	87
CUADRO 20 El líder gerencial debe influir en las personas.....	88
CUADRO 21 Asiste regularmente a capacitaciones.....	89
CUADRO 22 Es importante la comunicación en la organización.....	90
CUADRO 23 FODA	106
CUADRO 24 Razón de personal	109
CUADRO 25 Crecimiento de personal y departamentos aumentado.....	110
CUADRO 26 Presupuesto de investigación	120
CUADRO 27 Presupuestos de implementación del departamento.....	120
CUADRO 28 Sueldos y salarios	121
CUADRO 29 Plan de Acción.....	124

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1. Modelo organizacional de Richard Daft.....	26
GRÁFICO 2. Modelo organizacional de Ailed Labrada	27
GRÁFICO 3 Condición del informante	72
GRÁFICO 4 Motivos de visita al Cantón Salinas	73
GRÁFICO 5 Frecuencia de visita al Cantón Salinas	74
GRÁFICO 6 Calidad de los servicios	75
GRÁFICO 7 Disponibilidad de tiempo en los servicios.....	76
GRÁFICO 8 El Personal inspira confianza y seguridad.....	77
GRÁFICO 9 Igualdad de servicios para todos los clientes.....	78
GRÁFICO 10 Personal capacitado	79
GRÁFICO 11 Instalaciones y equipos en buen estado	80
GRÁFICO 12 Es suficiente la cantidad de personal.....	81
GRÁFICO 13 Preferencia por la trayectoria de la empresa.....	82
GRÁFICO 14 Existe el cumplimiento de la funciones.....	83
GRÁFICO 15 Es correcta la planificación de las actividades	84
GRÁFICO 16 Se establecen las estrategias, políticas para cumplir los objetivos	85
GRÁFICO 17 Las funciones y la departamentalización son correctas.....	86
GRÁFICO 18 La dirección es fundamental en la organización	87
GRÁFICO 19 ¿El líder gerencial debe influir en las personas?	88
GRÁFICO 20 Asiste a capacitaciones	89
GRÁFICO 21 Es importante la comunicación en la organización	90
GRÁFICO 22 Logotipo de la empresa.....	.96
GRÁFICO 23 Croquis dela empresa.....	97
GRÁFICO 24 Diseño organizacional.....	98
GRÁFICO 25 Estructura Organizacional.....	113

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1 Modelo de Entrevista	133
ANEXO 2 Modelo de Encuesta de Clientes	134
ANEXO 3 Modelo de Encuesta al personal de la Empresa.....	136
ANEXO 4 Fotos de la Empresa	137

INTRODUCCIÓN

En los actuales momentos aún nos encontramos con empresas que no cuentan con modelos administrativos de acuerdo a las funciones, necesidades y el trabajo que éstas desempeñan, es por esta razón que el desarrollo de sus actividades no se puede lograr de una manera eficaz y eficiente lo que hace que comiencen a presentar problemas administrativos internos y a su vez se manifiestan externamente; y en muchos casos, las empresas se ven inmersa en un estancamiento por falta de una adecuada administración.

Es por este motivo que se analiza la situación problemática de la empresa Carol Tour S.A donde se manifiesta que está inmersa en problemas de tipo organizacional por no tener establecida una adecuada y clara estructura organizacional, lo cual influye directamente en el desarrollo y crecimiento de la empresa.

La presente investigación tiene como objeto brindar a la empresa Carol tour S.A. un diseño organizacional para que la misma desempeñe sus actividades en forma organizada, funcione correctamente y por ende genere mejores resultados a través del empleo de herramientas administrativas y del conocimiento científico, para la consecución de los objetivos propuestos y poderlos cumplir efectivamente.

Esta investigación ha sido estructurada por cuatro capítulos esenciales en los cuales se describe el contenido de información y del porque están compuestos, bajos parámetros fundamentales para un mejor aprendizaje, conforme se sintetiza a continuación:

Capítulo I. Se basa en la definición teórica en cuanto al diseño organizacional, importancia, modelos, objetivos, análisis externos e internos, fundamentación legal en la cual está basado el estudio del tema de investigación, estructurando de forma correcta un lineamiento a seguir, para la aplicación de modelos organizacionales en las empresas.

Capítulo II. Detalla la parte metodológica de la investigación que se utilizó para la elaboración del diseño organizacional, en el cual se establecieron las técnicas métodos y procedimientos adecuados para levantar la información necesaria de la empresa que se está estudiando y analizando, con el fin de facilitar la elaboración del diseño organizacional.

Capítulo III. Se enfoca en el análisis de los resultados obtenidos por las técnicas e instrumentos de investigación que se utilizaron en la investigación como las encuestas y entrevistas realizada a los miembros de la Empresa Operadora de Turismo Carol Tour S.A. así como también las encuestas realizadas a los clientes que hacen uso del servicio que ofrece la empresa, información necesaria para la implantación del diseño organizacional.

Capítulo IV. Enfatizado en el desarrollo de la propuesta de implementación de un diseño organizacional para la Empresa Operadora de Turismo Carol Tour S.A. mejorando la gestión administrativa a través del modelo organizacional aplicado en función de obtener resultados favorables para la empresa.

MARCO CONTEXTUAL

TEMA:

INFLUENCIA DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA, MEDIANTE EL DIAGNÓSTICO INTERNO Y EXTERNO. DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA OPERADORA DE TURISMO CAROL TOUR S.A. DEL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA. AÑO 2013

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad las empresas se enfrentan en un mercado cada vez más competitivo, que de no tener un diseño organizacional, una visión a futuro de lo que quiere lograr, podría ser un obstáculo para alcanzar el éxito deseado. Además de ser altamente competitivo, el mercado se encuentra en constante cambio, por lo que las empresas se ven en la necesidad de tomar decisiones de acuerdo a la estructura organizacional que le permita mejorar la gestión administrativa de la empresa y adaptarse a los cambios, desarrollando a su vez la capacidad de competir en el mercado local y nacional; de igual forma, las empresas buscan diferenciarse unas a otras aprovechando sus fortalezas internas y oportunidades, buscando la mejor manera de sobrellevar sus debilidades y amenazas.

Sin embargo existen empresas que no están conscientes de la importancia de contar con un diseño organizacional apropiado, dichas empresas por lo general se ven superadas por sus competidores y desaparecen del medio; las que logran sobrevivir, se les hace difícil incrementar su participación en el mercado ya que caen en un estancamiento.

La provincia de Santa Elena creada el 7 de noviembre del 2007, tiene una

superficie de 3.762.8 kilómetros cuadrados y una población residente de 308.693 habitantes. En el cantón Salinas, lugar de destino turístico en la provincia, cuenta aproximadamente con 90.031 habitantes los cuales en su mayoría se dedican al trabajo turístico, ya sean estos negocios formales e informales especialmente nos centramos en la Pyme Carol Tour S:A Operadora de turismo creada en el 2004 con la participación de 5 personas para fines lucrativos e inversiones comerciales; siendo un primer proyecto la creación de la misma, y proyectada a futuro como una empresa organizadora de paquetes turísticos a nivel local para entidades públicas, y prestación de servicios para extranjeros.

SITUACIÓN ACTUAL

La empresa atraviesa problemas con respecto a la Estructura Organizacional, designación de funciones o tareas, no está siendo administrada científica ni correctamente ya que todos los conocimientos sobre administrar la empresa y los recursos que utilizan son empíricos y esto es un problema que puede influir de manera directa en la supervivencia de la operadora Carol Tour S.A. que cada vez más se encuentra con un número mayor de competidores, lo cual representa compartir el mercado, perder posicionamiento y disminución de sus ingresos.

De acuerdo con estos indicios se procede a detallar la problemática actual a través de un diagnóstico situacional de síntomas causa efectos que se originan en esta investigación en curso:

SÍNTOMAS

- La falta de comunicación entre colaboradores.
- No se cuenta con la estructura organizacional física apropiada.
- No cuenta con un reglamento interno de políticas de sus funciones.
- Los gerentes y dueños de la empresa no tienen una educación apropiada.

- La distribución de departamentos, no es la correcta.
- La falta de capacitación del personal de acuerdo al manejo de nuevas herramientas de administración sobre el servicio al cliente

CAUSAS:

- Dificultad del trabajo en equipo
- Desempeño de las funciones administrativas y de servicio lo que dificulta su distinción a nivel local.
- Falencia que se origina para la toma de decisiones del gerente sobre los empleados.
- La incorrecta administración de la empresa ya que ésta la realizan de forma empírica.
- El desempeño de las funciones de los empleados, no es la correcta.
- Los empleados no están en condiciones de asistir a seminarios por temor en cuanto a su nivel académico.

EFECTOS FUTUROS:

- El servicio hacia los clientes no es el adecuado por riñas entre colaboradores.
- Procede a un estancamiento o a su vez superación en relación a la competencia.
- Las actividades de los empleados sin control.
- La falta de capacitación hace que los procesos no sean efectivos para el desarrollo de la empresa y trunca su liderazgo en el mercado.
- Falta responsabilidad en el cargo que ocupan los colaboradores.
- Convierten un problema total para la empresa para conseguir las metas.

El precedente mencionado y la entrevista previa en nuestra investigación hacen que lo expuesto en el análisis situacional de causa y efecto, se haga necesario elaborar el diseño organizacional para la empresa Carol tour S.A operadora de turismo del Cantón Salinas de la provincia de Santa Elena.

El pronóstico para la Empresa Operadora de Turismo Carol Tour S.A. tiene como objetivo resolver las anomalías que se presentaren en el camino gerencial y administrativo de la empresa, a través del direccionamiento organizacional efectivo.

En la actualidad la Empresa Operadora de Turismo Carol S.A. cuenta con aproximadamente 100 clientes mensuales, esto se ve reflejado en la aceptación que tiene la empresa hacia a los clientes locales nacionales y extranjeros, para lo cual se pronostica una situación futura relevante en cuanto al posicionamiento en el mercado local y provincial, a su vez de liderar el mismo, todo en función de mejorar el desarrollo organizacional basado en una gestión administrativa más estructurada y efectiva por medio de un diseño organizacional.

De acuerdo con estos indicios se procede a detallar la problemática actual a través de un diagnóstico situacional de síntomas causa y efectos, que se originan en esta investigación en curso con la finalidad de obtener perspectivas fehacientes del porque se originan esta clase de problemas:

- La empresa Carol tour no cuenta con un reglamento interno de sus funciones, una falencia que se origina para la toma de decisiones del gerente sobre los empleados para cumplir con sus actividades y procesos eficientemente.
- Los gerentes y dueños de la empresa no tienen una educación apropiada para la correcta administración de la empresa y lo realizan de forma empírica, la falta de capacitación hace que los

procesos no sean efectivos para el desarrollo de la empresa y trunca su liderazgo en el mercado.

- La estructura organizacional presenta falencias ya que los lineamientos y enfoque participativo de los empleados no van de acuerdo con el cargo que desempeñan en la empresa.
- No cuentan con una planificación a largo plazo en las cuales se pueda identificar: misión, visión, metas, objetivos hacia dónde quiere llegar la empresa, de lo cual resultara la permanencia en el mercado y el desarrollo económico de la misma.

Asumiendo todo lo que manifiesta la empresa y establecer las acciones oportunas y favorables para contrarrestar la situación por la que atraviesa la empresa, a fin que se prevean alternativas de solución.

ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

Por lo antes mencionado, se pretende elaborar un plan de acción para el desarrollo del Diseño Organizacional para la Empresa Operadora de Turismo Carol Tour S.A que esté relacionado con la propuesta que se pretende elaborar, en base al crecimiento, tanto económico y a su vez como empresa logrando así una estabilidad en el mercado y posicionamiento en el medio turístico de la localidad del Cantón Salinas.

Para el desarrollo de lo antes expuesto se deben efectuar varios análisis: como el

análisis interno y externo de la empresa para focalizar lo que realmente enfrenta la empresa en el mercado local, a la vez de implementar estrategias de competitividad que ayuden al fortalecimiento de la empresa para permanecer en el medio en que se desenvuelve, en este caso el sector turístico, una gran ventaja

económica si es bien aprovechada por las grandes y pequeñas empresas que subsisten a través de esta fuente de ingreso la segunda más importante en el país y la más importante en la cabecera Cantonal de Salinas.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué manera influye la Estructura Organizacional en la Gestión Administrativa de la Empresa Operadora de Turismo Carol tour S.A del Cantón Salinas de la provincia de Santa Elena?

EVALUACIÓN DEL PROBLEMA

Delimitado: La elaboración del Diseño Organizacional implica formular una estructura organizacional, el cual será aplicado a la empresa Carol Tour S.A. operadora de turismo del malecón de Salinas ubicado en la avenida malecón del Cantón Salinas de la provincia de Santa Elena.

Claro: Mediante la entrevista previa en nuestra investigación, y la redacción del problema que es de fácil comprensión, se pueden identificar las causas lo que determina la falta de una estructura organizacional en la empresa Carol Tour S.A. del Cantón Salinas.

Evidente: Las expectativas que tiene el presente trabajo son claras y precisas se puede observar, por ende la elaboración del Diseño Organizacional, que va a permitir un mejor desempeño en cada una de las funciones que se desarrollan en la misma de acuerdo a la estructura organizacional que se aplicará en la empresa Carol Tour.

Concreto: El tema propuesto está redactado de manera directa con precisión adecuación y elaboración del Diseño Organizacional el mismo que involucra a todo el personal de la empresa y en el cual se generan funciones que desempeñan

de acuerdo a la estructura organizacional a implementarse, de la misma forma para este trabajo se involucra a los clientes que aportan con su criterio para el desarrollo del tema.

Relevante: De prioridad que se tomen las mejores decisiones para desarrollar una estructura o diseño organizacional que vaya en conjunto con los objetivos y metas a alcanzar en un futuro.

Original: Al haber realizado la investigación oportuna y la observación adecuada y determinar las medidas necesarias para la elaboración del diseño organizacional en la empresa Carol Tour operadora de turismo del Cantón Salinas, aportando así de esta manera con el conocimiento científico para desarrollar una buena administración y el cumplimiento de sus propósitos se procede a elaborar la propuesta como una herramienta esencial para llevar a cabo las actividades de manera idónea en el mercado que se encuentra actualmente

Contextual: Mediante la elaboración del diseño organizacional se contribuirá a mejorar la gestión administrativa dentro de la empresa por parte de los directivos y por ende sobrellevar un mejor rendimiento ante los empleado se inculcarle un mejor desempeño de acuerdo a sus funciones.

Factible: Se muestra que el problema tiene solución puesto que con la entrevista realizada al gerente de la empresa y la aplicación de las técnicas en la investigación, en un tiempo estimado se van a obtener los resultados deseados para los involucrados lo que va a comprender que se ejecute una correcta administración en la empresa Carol Tour S.A con base firme en las funciones y toma de decisiones por parte de los involucrados, acorde al Diseño Organizacional a elaborarse.

Variables: En el presente trabajo de investigación se determinaron dos variables las cuales hacen énfasis el recolección de información de acuerdo a su

operacionalización para ejecutar las mismas con base fehacientes para desarrollar el tema de estudio.

Variable dependiente: Gestión Administrativa de la Empresa Carol Tour S.A. operadora de turismo del Cantón Salinas de la Provincia de Santa Elena.

Variable independiente: Estructura Organizacional.

SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué elementos se van a utilizar para lograr el estudio eficaz del diseño organizacional de la empresa?

¿Cuáles son los factores o motivos que afectan la falta de conocimiento acerca de un diseño organizacional en la empresa Carol tour S.A?

¿Cuál ha sido el impacto en el comportamiento del administrador en los últimos 2 años con respecto a la falta de conocimientos para la adecuación de nuevas estructuras estrategias para diferenciarse de la competencia?

¿Existe alguna base o estudio referente a este tema planteado.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Determinar la influencia de la Estructura Organizacional en la Gestión Administrativa, mediante el diagnostico interno y externo, para el diseño organizacional de la empresa Carol tour S.A. del Cantón Salinas, provincia de Santa Elena.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Fundamentar teóricamente el diseño y estructura organizacional, empleando diferentes teorías que faciliten el objetivo de estudio.
- Determinar la metodología en función de los métodos y técnicas e instrumentos de investigación, que orienten el desarrollo del Diseño Organizacional.
- Diagnosticar la situación institucional en función de los resultados de la investigación que facilite el desarrollo de la propuesta.
- Elaborar el Diseño Organizacional en función de los resultados de la investigación para la determinación de la estructura organizacional.

JUSTIFICACIÓN DEL TEMA

El presente trabajo de investigación que se está desarrollando en la empresa Carol Tour S.A operadora de turismo legalizada el 10 de junio del 2004 en el Cantón Salinas, provincia de Santa Elena, y en el pro desarrollo de la gestión administrativa de la misma nos hemos enfocado en la elaboración de herramientas administrativas en base a los conocimientos científicos y teóricos, con las cuales se podrá desarrollar los indicadores efectivos para conocer la actual administración que se ha venido generando por parte de los directivos de la empresa en cuestión

El ámbito turístico es muy destacado a nivel provincial y en la cabecera cantonal de Salinas ya que ha ido evolucionando y alcanzando grandes beneficios para el

sector donde se desarrolla la empresa y un sin número de líneas de negocios que alimentan al crecimiento económico y sociocultural del Cantón Salinas. Sin embargo, el turismo no lo es todo para las empresas que se dedican a esta actividad ya que se requiere de la capacidad de las personas que están al frente de cada una de las empresas para sobrellevar y precautelar el eje administrativo en cada una de ellas.

Por tal motivo, las empresas dedicadas al servicio de turismo en este caso las operadoras de turismo que existen en la localidad asumen con responsabilidad los riesgos que se presentaren por diversos factores internos o externos en cuanto a la economía que se maneja en el sector, para esto las empresas deberán contar un diseño de políticas, estrategias, procedimientos que le permitan desarrollar de forma idónea sus funciones, en cuanto a la adaptación de los diferentes aspectos que se susciten en el entorno en que estas están inmersas para de esta manera hacerle frente a la posible o ya existente competencia cuando se lo requiera.

La base de nuestra propuesta en cuanto al diseño organizacional enfatiza en las situaciones complejas que se han suscitado en la investigación previa, de la situación en la que se encuentra la Empresa Operadora de Turismo Carol Tour S.A. para de esta forma determinar los modelos organizacionales acorde a la necesidad que la empresa requiera, por ende ser una operadora posicionada en el mercado y proyectar una imagen empresarial que sea reconocida por el servicio efectivo y a la vez competitivo ante un sector donde el turismo es netamente la principal fuente de ingreso y crecimiento económico de la localidad.

El beneficio primordial de este proyecto es para la Empresa Operadora de Turismo Carol Tour S.A. ya que con la aplicación y ejecución del Diseño Organizacional se obtendrá un desarrollo administrativo efectivo, involucrando a todos los miembros de la empresa a que sean partícipes de un crecimiento empresarial, que a su vez beneficiara a los clientes adherentes y a los posibles clientes que se obtendrán en un futuro no muy lejano, para lo cual se utilizarán

estrategias que permitan captar más clientes en relación con la competitividad del sector donde se encuentra la empresa

Otro de los beneficiarios es la localidad donde se desarrolla el turismo ya que la economía aumentaría de forma significativa ya que la empresa cuenta con vínculos turísticos que beneficiarían notablemente a la industria turística, como son los hoteles, restaurantes entre otros.

JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

La empresa busca a través del Diseño Organizacional, mejorar la gestión administrativa, con el objetivo establecer una estructura organizacional a fin de dividir el trabajo de acuerdo con los habilidades, capacidades, y responsabilidades de cada uno de los involucrados de la empresa es decir que todos los aspectos en el diseño organizacional formaran parte en la contribución oportuna y efectiva en la gestión administrativa y el desempeño productivo de la empresa.

Según el ilustrado 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 a las organizaciones con más precisión y mayor profundidad de lo que cualquier otra persona podría hacerlo. La forma de ver, hacer y pensar en las organizaciones está basada en patrones y regularidades en el diseño y comportamiento organizacional. (pág. 23)

Al elaborar el Diseño Organizacional para la empresa Carol Tour S.A operadora de turismo del Cantón Salinas, contribuirá medios factibles para que la empresa este bien estructurada en la cual los miembros de la directiva se encargan de buscar los beneficios necesarios, en función de las metas las cuales son el factor principal en el proceso para la toma de decisiones que se realizan a través de la planificación a largo plazo en cuanto a la actividad turística.

Mediante el diseño organizacional se asegura el crecimiento institucional para la empresa Carol Tour, bajo un marco referencial estable, innovador, adaptable sirviendo como eje para el desarrollo personal de los empleados en conjunto con los directivos de la empresa y a su vez velar por los intereses de ambas partes.

No obstante se debe establecer el diseño organizacional enfocado a la actividad que desempeña la empresa en función de asegurar una estabilidad en el mercado donde esta se encuentra actualmente.

JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

El objetivo de la investigación tiene como base los conocimientos científicos y estudios con fundamentos propios de autores relacionados al tema de investigación, que están ligados a cumplir con los parámetros y lineamientos en los que se constata que el éxito de una organización es la buena administración a través de herramientas, modelos administrativos que faciliten las funciones que se desempeñan en las empresas y esto da a lugar a que la división del trabajo no solo se convierte en el trabajo de una sola persona de acuerdo con su función sino que de tal manera se involucre a todo el personal de la empresa para realizar un trabajo compartido en beneficio de la empresa para conseguir las metas fijadas.

En lo que respecta a la validación de los resultados que se originen al implementar el diseño organizacional en la empresa Carol Tour S.A. es relevante utilizar métodos, técnicas e instrumentos de investigación aplicables a todos los involucrados en el tema de estudio, esto va a permitir conocer a ciencia cierta cuán grande es la importancia de la elaboración de un diseño organizacional en la empresa y de qué manera éste aportara al desarrollo de la empresa en conjunto con las normas o procedimientos internos que rijan en la filosofía de cada uno de los involucrados para con la empresa.

Dentro de nuestra investigación se aplicó el método inductivo, por lo que se dan a

notar las acciones que en su momento permiten y permitirán mejorar el funcionamiento de la Empresa Operadora de Turismo Carol Tour S.A. Así mismo se utilizó el método cuantitativo y cualitativo, ya que la investigación se la realizó a una parte representativa del sector en cuanto a la población local y turística, tomando como base información referencial brindada por la empresa en cuanto a los clientes que adquieran los servicios que brinda la operadora de turismo.

De igual forma, se aplicarán los tipos de investigación que se puedan adaptar en la empresa, como la entrevista y la encuesta tanto en la parte interna como externa de la misma, esto nos induce a comprobar la situación actual que desarrolla la directiva y sus socios, de esta manera se podrá focalizar los problemas que realmente afectan a la empresa Carol Tour S.A. operadora de turismo del Cantón Salinas de la Provincia de Santa Elena.

JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Se considera que al elaborar el Diseño Organizacional en la Empresa Operadora Carol Tour S.A. se desarrollarán actividades y tareas de los colaboradores de forma coordinada en cada una de las áreas de la empresa logrando que el ambiente laboral se torne agradable para el desempeño laboral, beneficiando no solo a la empresa sino también el desempeño personal de cada uno de los miembros que la conforman, el cual nos llevará al desarrollo administrativo esperado por una empresa como son: la planificación, organización, dirección y control, permitiendo así, alcanzar la efectividad organizacional.

El aporte que se obtendrá con la elaboración del diseño organizacional para la empresa Carol Tour S.A. operadora de turismo del Cantón Salinas de la provincia de Santa Elena, no se basa solamente para conseguir una adecuada administración de sus recursos y un buen ambiente de trabajo en la empresa, sino recalcar y concientizar a los miembros de la directiva que conforman la empresa, la importancia de manejar la misma, mediante los fundamentos administrativos que

se emplean con nuevas herramientas administrativas que facilitan el desempeño de sus funciones que a través del tiempo y con la adecuada administración en una empresa son entes de ingresos y dan lugar a la determinación de nuevas plazas de trabajo a los habitantes de un determinado sector.

Cabe recalcar, que el Diseño Organizacional de la Empresa Operadora de Turismo Carol Tour S.A. podrá facilitar un modelo a seguir para las demás operadoras de turismo que se encuentra a nivel provincial, propiciando un desarrollo administrativo completamente estructurado, para alcanzar mejores resultados en cuanto a la gestión administrativa, financiera, y de recursos, fortaleciendo la imagen de la empresa y el reconocimiento que se les otorgue por parte de la demanda de los clientes ubicándola como una de las mejores operadoras turísticas en el entorno donde se desenvuelve.

Sin embargo el Diseño Organizacional, a elaborarse en la Empresa Operadora de Turismo Carol Tour S.A. está direccionado de acuerdo al ámbito en que se desarrolla la empresa, basado en la teoría organizacional y administrativa de acuerdo a lineamientos específicos estipulados conceptualmente por autores conocedores de la importancia que implica el desarrollo organizacional.

HIPÓTESIS

La influencia de la Estructura Organizacional permitirá mejorar la Gestión Administrativa en la Empresa Operadora de turismo Carol Tour S.A. del Cantón Salinas de la Provincia de Santa Elena.

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

EL TEMA DE ESTUDIO EN CURSO DENOMINADO DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA OPERADORA DE TURISMO CAROL TOUR S.A. DEL CANTON SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA AÑO 2013.

Tema del cual se desprende la operacionalización de las variables, a estudiarlas minuciosamente y poder determinar cuál es la mejor opción y a su vez la proporción de lo que realmente se quiere estudiar y mejorar en el ámbito interno de la empresa para el desarrollo de la gestión administrativa de la OPERADORA DE TURISMO CAROL TOUR S.A. DEL CANTON SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA AÑO 2013.

Variable independiente:

Estructura Organizacional.

Elemento administrativo para el desarrollo de la empresa, el cual implica la creación de puestos de trabajo, asignación de nuevas funciones, departamentalización correcta, descentralización de las funciones de los colaboradores y altos directivos dependiendo de la estructura a implementarse en la empresa

Variable dependiente:

Gestión Administrativa de la Empresa Operadora de turismo Carol Tour S.A. del Cantón Salinas de la Provincia de Santa Elena.

En cuanto a lo que concierne a la empresa se pretende mejorar la gestión administrativa a través del diseño organizacional a elaborarse mediante parámetros científicos e experimentales, tomando como referencia varios modelos administrativos de autores especializados en esta rama de estudios administrativos.

Cuadro1. Variable Independiente

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	Instrumentos
VARIABLE INDEPENDIENTE Estructura Organizacional	Es la división de las líneas jerárquicas de la empresa, coordinadas y diseñadas en un orgánico funcional para la consecución de los objetivos de las empresas	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis Situacional. • Proyección Estratégica • Crecimiento y desarrollo organizacional • Efectividad Organizacional 	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis FODA • Análisis de las fuerzas de Porter • Misión • Visión • Objetivos • Políticas • Planificación • Estructura • Sistema de control • Tecnología de información • Eficiencia • Eficacia • Resultados óptimos 	<p>¿Qué tiempo le toma cumplir con los procedimientos para ejecutar los servicios?</p> <p>¿Las funciones y departamentalización son las adecuadas para el desarrollo de la Empresa?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Guía de Entrevista • Cuestionario

Elaborado por: Fernando Yagual Rivera

CUADRO 2.Variable Dependiente

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	Instrumentos
<p>VARIABLE DEPENDIENTE Gestión Administrativa de la Empresa Operadora de Turismo Carol tour S.A del Cantón Salinas</p>	<p>Está orientada al servicio turístico dentro del Cantón Salinas específicamente en el sector del malecón</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Organización Administrativa • Estructura legal • Recursos • Servicios 	<ul style="list-style-type: none"> • filosofía • Organigrama • Estructura funcional • Permisos • ley de turismo • ley del buen vivir • Recursos Económicos • Recurso Humano • Recursos Materiales 	<p>¿Asiste regularmente a capacitaciones otorgadas por centros de desarrollo empresarial y pymes?</p> <p>¿Cumple con todos los parámetros de constitución legal de la empresa?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Guía de Entrevista • Cuestionario

Elaborado por: Fernando Yagual Rivera

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 ANTECEDENTES DEL TEMA

Las empresas u operadoras relacionadas con el Turismo hace varios años atrás y hasta en la actualidad están direccionadas a servir al cliente turístico ya sea local o extranjero que visite cualquier parte del país. En este caso los diferentes destinos turísticos que existen dentro de la Provincia de Santa Elena son los que hacen que las operadoras subsistan en el mercado local dependiendo de la calidad de atención al cliente o turista que se beneficia de los grandes atractivos turísticos.

La empresa Operadora de Turismo Carol Tour S.A. fue creada el 10 de junio del 2004 en el Cantón Salinas, provincia de Santa Elena, en el pro desarrollo de la misma en el cual nos hemos enfrascado en la aplicación de herramientas administrativas en base a los conocimientos empíricos en su momento, para desarrollar los indicadores efectivos para conocer la actual administración que se ha venido generando por parte de los directivos de la empresa en cuestión.

La Operadora de Turismo Carl Tour S.A en un principio estaba conformada como una empresa netamente familiar durante dos años, en lo que respecta a la administración, a partir de ligeros cambios que se produjeron internamente, esta empresa busca una sociedad que le prevea afrontar nuevos retos administrativos e incrementos económicos, esta sociedad entre la empresa y el hotel donde está ubicada ha venido realizando la actividad turística, ha ido desempeñando y mejorando para alcanzar el grado de aceptación por parte de los turistas que visitan el Cantón Salinas

La operadora de Turismo actualmente cuenta con más personal, más que todo

operativo ya que las funciones que realiza la empresa se destacan más en el sector marítimo y terrestre, no obstante el ámbito administrativo que sin lugar a duda es el pilar fundamental de todas las empresas para conseguir los objetivos y metas planteadas para obtener una mejor productividad para el desarrollo empresarial de la operadora.

1.2 DISEÑO ORGANIZACIONAL

1.2.1 Conceptos

El Diseño Organizacional es básicamente un proceso en el que las empresas buscan óptimos resultados, a través de la implantación de estrategias acordes a la actividad de la empresa, considerando los factores internos y externos a su alrededor. De tal forma, que la toma de decisiones por parte de los directivos estén vinculadas a las metas y objetivos fijados por la empresa, para que puedan ejecutarse eficazmente en beneficio de la organización.

Según Richard Daft (2007) el Diseño Organizacional refleja la forma en que se implementan las metas y estrategias en la organización. Este diseño implica la administración y planificación estratégica que se pretende llevar a cabo para su ejecución y consolidación de las organizaciones. (pág., 56).

El diseño organizacional hace referencia a la implantación de una estructura, creación de puestos de trabajo, incrementar funciones, masificación en la comunicación interna y la toma de decisiones se torna más efectiva. El diseño organizacional juega un papel importante en la globalización de las empresas grandes y pequeñas.

El diseño organizacional dentro de las empresas, conlleva a efectuar una serie de actividades coordinadas y controladas con el grado de equilibrar el funcionamiento de una empresa y alcanzar un propósito en determinado tiempo o espacio en que se están desempeñando las actividades da cada uno de los que conforman una organización.

La organización es una herramienta muy importante de la administración que establece estructuras para que los recursos sean manejados eficientemente por el personal de la empresa, es decir las actividades que se realicen dentro de las empresas deben estar establecidas bajo normas y procedimientos con el fin de garantizar una administración efectiva.

Robbins. (2005). Es un proceso que involucra decisiones sobre elementos claves: especialización de trabajo, departamentalización, cadena de mando, amplitud de control, centralización descentralización y descentralización.(pág., 234)

El diseño organizacional es la construcción de la estructura y puesto de trabajo que permiten descentralizar las funciones de cada departamento con el fin de lograr los resultados esperados por la administración de la empresa.

1.2.2 Importancia Del Diseño Organizacional

El diseño organizacional es de gran importancia, ya que mediante esto nos permite orientar el rumbo de las empresas contribuyendo al mejor desempeño y funcionamiento integrado al desempeñar funciones y ejecutar procesos administrativos de forma técnica y efectiva.

La importancia de los diseños organizacionales implica en la adecuada distribución de las funciones desempeñadas en una empresa por parte de los colaboradores, considerando directrices esenciales para realizar las tareas asignadas en cada área de trabajo, sin embargo al implementar un diseño organizacional, es necesario tomar en consideración las necesidades o requerimientos que la empresa desea para generar un efectivo desarrollo organizacional.

Diseñar una organización enfatiza en el proceso de la elección de la estructura según las estrategias, funciones, tecnologías, talento humano y entorno donde se

desarrolla la organización cumpliendo con la misión, visión y objetivos planteados. Con el cumplimiento de todos estos elementos administrativos hacen posible que la gestión administrativa de las empresas sean exitosas.

El diseño organizacional es un elemento empresarial clave de hoy en día para conseguir la efectividad e innovación en las empresas o para establecer y propiciar acciones que impulsen el desarrollo organizacional en el ámbito competitivo a través de la jerarquización, división del trabajo y consecución de objetivos, de tal forma que incide en la mejora de la eficacia, eficiencia y efectividad de las dimensiones de las estructuras organizacionales.

El Diseño Organizacional está enfocado a obtener resultados positivos para la empresa para esto se debe tomar en cuenta la planificación que involucra a la importancia de la organización en varios factores esenciales para el desarrollo empresarial.

1.2.3 ESTRUCTURA Y PROCESO ORGANIZACIONAL

1.2.3.1 Estructura Funcional

Richard Daft (2007) en la actualidad hay una tendencia hacia estructuras más 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, la coordinación horizontal empleando sistemas de información, contacto 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)

La estructura organizacional se crea para realizar funciones cumplir con las tareas establecidas por la organización bajo las responsabilidades de los miembros que la conforman, a través de la estructura se establece la delegación de autoridad,

mayor responsabilidad y en función de estas alternativas se obtienen los resultados esperados por la dirección al frente de la organización.

1.2.3.2 Estructura Divisional

Según Richard Daft (2007), la estructura divisional, se usa como término genérico para lo que algunas veces se ha llamado estructura de productos 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 de 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).

Descomposición de las actividades encargadas por los altos directivos sobre los subordinados es decir hacer del trabajo de una forma más simple y a la vez eficiente, al crear la división del trabajo en las empresa la productividad total se incrementa notablemente por la descarga de trabajo laboral además de involucrar nuevas áreas de trabajo para los subordinados.

1.2.3.3 Estructura Matricial

Según Richard 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 la dirección vertical u horizontal estos es necesario para alcanzar las tareas globales de la organización. (pág. 488)

Toda empresa u organización tiene la obligación de contar con una estructura organizacional de acuerdo a las necesidades de la empresa tomando en cuenta los factores internos y externos que se presenten, por medio del cual se utilizarán eficientemente los recursos de la empresa para estructurar o rediseñar la estructura propuesta.

Por tanto la necesidad de implementar una estructura organizacional considerando todos estos elementos tomando las mejores decisiones por parte del alto mando promoviendo el desarrollo administrativo y organizacional de cualquier tipo de empresa u organización

1.2.4 MODELOS DE DISEÑOS ORGANIZACIONALES

Los modelos organizacionales hacen referencia a la estructura que se plantea en una empresa, donde se definen los puestos de trabajo y funciones que son asignados a cada uno de los miembros que conforman la empresa, la comunicación interna es de vital importancia en las estructuras organizacionales ya que de esto depende la eficiencia de la misma, la toma de decisiones sin lugar a duda el eje principal en las estructuras ya establecidas y por establecerse, el principal eje que hace posible la estructuración organizacional sin lugar a duda lo conforma la gestión del talento humano que impone las percepciones que tendrá la empresa, su imagen e identidad y como también el posicionamiento en el mercado tendrá lugar a los modelos organizacionales que se implanten en las empresas.

Según Richard Daft (2007). La teoría aprende de las organizaciones y pone lecciones a disposición del gerente. 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(pag-7).

La situación organizacional en todo su esplendor aplicado a las empresas, está compuesta de métodos, sistemas, procesos que conllevan a conseguir la efectividad. En la actualidad las organizaciones y en este caso la empresa turística podrá mejorar su actividad de acuerdo a un buen diseño organizacional estructurado de acuerdo a las situaciones futuras a las que está expuesta, ya que las organizaciones están en constante cambio, por lo que se debe tomar riesgos y ofrecer cambios efectivos de acuerdo al modelo organizacional que se vaya a implantar en una organización u empresa.

Para el desarrollo, elaboración y aplicación de un diseño organizacional adecuado para las empresas que buscan ser sólidas y líderes en el mercado, se requiere que los miembros de la empresa u organización sean totalmente eficientes.

Dentro de la Empresa Operadora de turismo Carol Tour S.A. los empleados de acuerdo a las habilidades, capacidades y experiencia que poseen, se procederá a capacitarlos y evaluarlos a fin de rediseñar los puestos de trabajo y poder ubicarlos en un lugar donde realmente sean efectivos en el cumplimiento de sus tareas asignadas por la alta dirigencia logrando con esto incrementar la producción de la empresa de acuerdo a una estructuración eficiente y consolidada.

Es necesario desarrollar y aplicar un proceso organizacional, ya que es de mucha importancia la ubicación del personal de acuerdo al nivel de desempeño, destrezas y sobre el grado de escolaridad que poseen. En este caso la Empresa Operadora de Turismo Carol Tour S. A aplica un modelo operativo en sus actividades y no se lo puede dejar de lado. Sin embargo la empresa busca identificar y solucionar problemas de nivel administrativo para la correcta aplicación de un modelo de organización que se acople satisfactoriamente al ámbito en la que se desenvuelve la empresa

Dentro de estos modelos de diseño organizacional están: Modelo de Diseño Organizacional por Richard I. Daft. Modelo de Diseño Organizacional de Ailed Labrada Sosa.

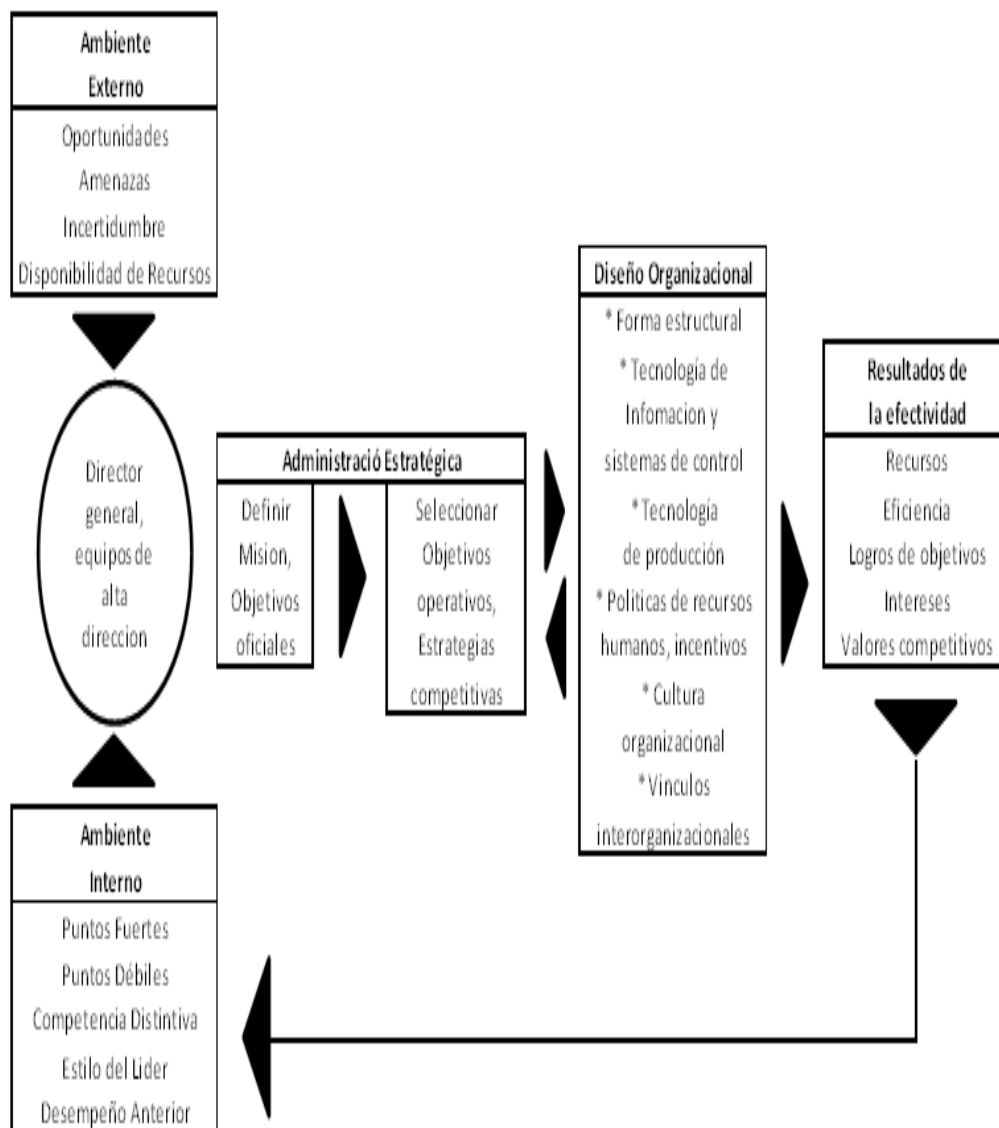
1.2.4.1 Modelo de Richard I. Daft.

El modelo nos indica sobre la situación de la empresa en cuanto al análisis del ambiente externo e interno de la organización sin dejar de lado la situación de la administración estratégica aplicada la profundidad del diseño organizacional y efectividad en los resultados a obtenerse mediante la eficiencia y la consecución

de los objetivos aprovechando al máximo los recursos con los que cuenta la empresa.

GRÁFICO 1. Modelo organizacional de Richard Daft

MODELO DE DISEÑO ORGANIZACIONAL DE RICHARD DAFT.

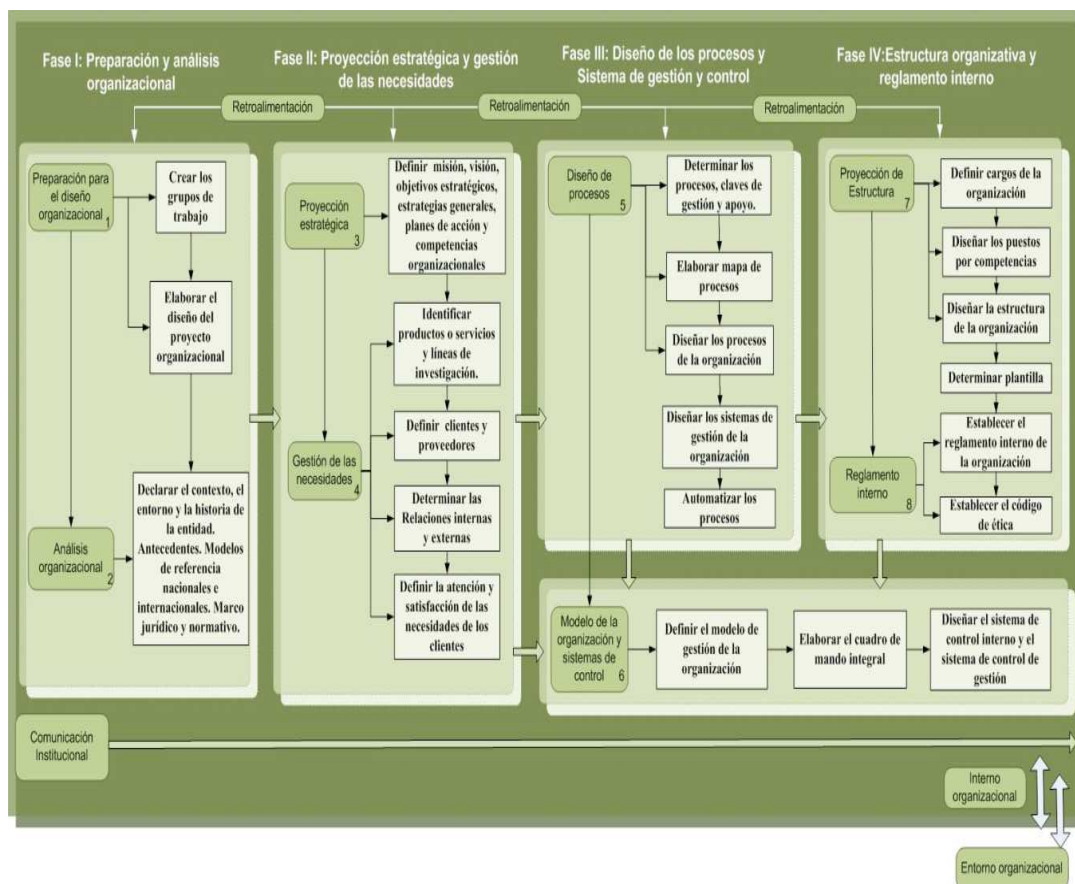


Fuente: Modelo de diseño organizacional Richard Daft (2007)

1.2.4.2 Modelo De Ailed Labrada Sosa

Este modelo de diseño organizacional se define como la incorporación de nuevas formas de organización dentro de las empresas, es decir la aplicación de un enfoque estratégico, aplicando procesos y competitividad en el mercado teniendo en cuenta las políticas o reglas con las que cuenta la empresa para la correcta aplicación de la integración de sistemas y tecnologías de información que permitan automatizar la toma de decisiones en el entorno en el cual están inmiscuidas. Para la aplicación de este modelo organizacional se consideran cuatro etapas o fases las cuales enfatizan el emprendimiento y desarrollo de la empresa en cuanto a sus procedimientos internos sobre el manejo de la administración que se origina en la organización.

GRÁFICO 2. Modelo organizacional de Ailed Labrada



Fuente: Modelo De Ailed Labrada Sosa(2008)

1.2.5 ELEMENTOS DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL

1) DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

La Dirección Estratégica en la organización es la base fundamental, ya que permite tomar decisiones, y a la vez ejecutar las mismas para de esta forma estar bajo un soporte técnico y administrativo sobre los cambios que se den en el entorno empresarial, el direccionamiento estratégico está dado tanto en las grandes y pequeñas empresas que constantemente enfrentan cambios, haciendo más relevantes la competencia que existe en un determinado nicho de mercado.

Toda empresa debe estar sujeta a un direccionamiento estratégico que le permita tomar decisiones oportunas en cuanto a la supervivencia en el entorno en que se desenvuelven, tomando en consideración pilares fundamentales como, la visión, misión, estrategias, políticas que sostiene la empresa, priorizando así los beneficios que la dirección administrativa obtenga a través de las situaciones que se originen dentro y fuera de la empresa

1.1) Misión Organizacional

La misión organizacional consiste en centrarse de lo que realmente es la empresa teniendo en cuenta los valores predeterminados para garantizar la estabilidad de la empresa.

Características de la misión organizacional

- Establecer el objetivo general.
- Debe establecerse en función de lo que ofrece la empresa servicios.
- Emplear la diferenciación entre entidades de similar servicio o producto para emplear la misión correcta ante posibles competidores. Es decir cómo nos ven los clientes como queremos que nos vean.

- La misión debe estar considerada en el futuro de la empresa sin descuidar la situación actual de la misma sobrellevando los posibles cambios que se originen en el entorno.

1.2.) Visión Organizacional

Es una representación administrativa, comercial que se proyecta la empresa basado en los objetivos futuros que se pretenden alcanzar significativamente, enfatizando el entorno actual y posición competitiva posteriormente.

La visión es la mejor arma de trabajo de una empresa que cuenta con el capital humano y monetario para alcanzar los objetivos organizacionales.

Además la visión es el resultado de la gestión administrativa q desempeña la empresa y esto se ve reflejado en la ambición de conseguir la productividad interna, ya que dependiendo de la visión se forja un futuro mejor.

1.3.) Valores

Los valores que se reflejan en la empresa por cada uno de los colaboradores son aquellos que le dan forma al manejo organizacional en cuanto al cumplimiento de sus labores, amoldándolos de acuerdo a la actividad de la empresa obteniendo mejores resultados que revaloricen la imagen institucional ante la sociedad en que se encuentra establecida la empresa.

Además los valores son patrones fundamentales, que se originan en las empresas grandes y pequeñas que tienen una ideología empresarial sobre la administración del talento humano en la organización, basado en aspectos socioculturales y valores adquiridos en el ámbito en que se desenvuelven los colaboradores, hay que recalcar que los valores corporativos están en función de los valores de cada persona que conforma la empresa.

1.4.) Metas

Las metas que se plantea la empresa, para obtener sus beneficios en cuanto a intereses económicos y administrativos, deben plantearse a corto mediano y largo plazo dependiendo de la actividad que realiza la empresa y sobre todo para cumplir con la necesidad de la satisfacción de los clientes, logrando con esto el éxito para las organizaciones.

Las metas son situaciones futuras que la empresa desea alcanzar, en el cual están representados los recursos utilizados por la empresa, ya sean estos de cualquier índole, lo que genera en varios casos una incertidumbre por parte de los gerentes que están al frente de una empresa, ya que están expuestos a las expectativas que la sociedad genere para satisfacer sus necesidades y por ende la empresa no podrá cumplir las metas planteadas como se esperaba.

1.5.) Objetivos Organizacionales

Los objetivos organizacionales son los puntos de acción hacia los cuales las empresas dedican todos sus esfuerzos para conseguirlos en un determinado tiempo reflejando el propósito de su existencia en el medio.

- Son constituidos por las acciones que realiza la empresa
- Sirven para evaluar la eficiencia y rendimiento de la organización
- Brindan satisfacción en cuanto a las necesidades de bienes y servicios que ofertan las empresas ante la sociedad

Los objetivos organizacionales son dinámicos y están propensos a cambios en un determinado momento dependiendo de las circunstancias o evolución de las empresas considerando los cambios del entorno en que se desenvuelven.

1.6.) Estrategias

Son herramientas administrativas que se utilizan en beneficio de la organización o empresa, sobre las acciones que se ejecutan en el ámbito competitivo de las mismas dándole un soporte de bienestar y supervivencia en el mercado en el que se desarrollan las empresas, estas estrategias son implantadas dependiendo de la actividad comercial que realizan, y de lugar donde está ubicada la misma enfocándose en la productividad que ésta origine en el entorno.

Robbins S (2009) Se necesita establecer estrategias para todos los niveles de la organización. La gerencia debe elaborar y evaluar diversas estrategias, y de ahí, elegir un conjunto que sea compatible para cada nivel y que permita a la organización capitalizar debidamente los recursos y oportunidades que existen en el entorno. (pág. 95).

Las estrategias están diseñadas en función de los objetivos y políticas que la empresa sustenta, proporcionándole un eficiente direccionamiento estratégico aprovechando de forma oportuna las oportunidades y fortalezas se le presentan a la empresa para alcanzar las metas propuestas en un principio.

1.7.) Estilo De Liderazgo

El liderazgo profundiza y enfatiza en el nivel de influencia que tiene una persona que está a cargo de una empresa, sobre los colaboradores que están bajo su mando, el estilo de liderazgo tiene mucha relación en cuanto al nivel académico y socio cultural de la persona que está al frente de un grupo de personas para poder dirigirlos de una forma coordinada y ejemplificada tal y cuál como se desempeña el líder, ya que como es el líder serán los colaboradores en el cumplimiento, logrando con esto la eficiencia, eficacia, y efectividad de la empresa.

Según Robbins (2009) existen tres tipos de Estilo de líderes: Autocrático, Democrático y Liberal.

Estilo Autocrático: Corresponde al líder que suele centralizar la autoridad, dictar los métodos de trabajo, tomar decisiones unilateralmente y limitar la participación de los empleados.

Estilo Democrático: Normalmente involucra los empleados en la toma de decisiones, delega autoridad, propicia la participación para decidir las metas, los métodos de trabajo y aprovecha la retroalimentación

Estilo de Laissez-Faire o líder liberal: por lo general deja a los empleados en total libertad para la toma de decisiones y poder hacer su trabajo como lo considere conveniente es decidir el líder solo proporcionara las herramientas y materiales necesarios para desempeñar sus funciones. (pág., 347)

2. ANÁLISIS SITUACIONAL

El análisis situacional es el estudio del medio en que se encuentra la empresa en un determinado momento, tomando en cuenta los factores internos y externos que influyen de manera directa en el entorno donde se proyecta la empresa

La importancia del análisis situacional se establece como:

- El punto de partida de la planificación estratégica de la organización en un futuro.
- Se enfoca en la situación actual de la empresa, el cual permite obtener un diagnostico minucioso de la actividad que desarrolla la empresa, esto en forma de priorizar la toma de decisiones

2.1) MATRIZ FODA

Es una herramienta analítica que permite conformar un cuadro de la situación en que se encuentra la empresa en un determinado momento, permitiendo de esta

forma obtener un diagnóstico minucioso y veraz que permita tomar las mejores decisiones para la empresa acordes con los objetivos y políticas formuladas por la empresa.

El análisis FODA permite conocer cuáles son las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas por la que atraviesan las empresas en el entorno en que se desenvuelven esto a su vez es de gran importancia para el análisis de mercado y para el diseño de estrategias a implantarse en un determinado momento en que se lo requiera.

2.1.1. Importancia de la Matriz Foda

Determinar objetivamente los aspectos de la empresa tanto interna como externa, con respecto a la competencia y en qué aspectos necesita mejorar para ser más competitivos en el entorno.

2.2) ANÁLISIS INTERNO

a) Fortalezas

Son las capacidades, acciones, recursos especiales con los que cuenta la empresa logrando una ventaja competitiva en el mercado, caracterizando un liderazgo frente a la competencia: por ejemplo las fortalezas que tienen las empresas de hoy en día tenemos:

- Decisión participativa de la empresa en nuevos mercados
- Eficiente capacidad de administración y desarrollo emprendedor
- Excelente atención al cliente

b) Debilidades

Son todos aquellos factores que producen la inestabilidad en el mercado, frente a los competidores existentes, las debilidades de las empresas siempre van de la

mano de las estrategias que se implementan y que no son ejecutadas favorablemente, entre las principales debilidades que perjudican a la empresa son:

- No contar con un plan de marketing.
- No tener manuales de organización.
- La diferenciación entre competidores.
- Escasez de capital para crecer.
- Falta de capacitación al personal en cuanto al servicio al cliente.

c) Competencias Distintivas

La competencia distintiva consiste en aprovechar las fortalezas con las que cuenta la empresa, en relación a la competencia esto le permitirá emplear nuevas estrategias para ser aún más competente en el mercado globalizado en los actuales momentos.

Además estas competencias denotan el grado de aceptabilidad que tiene la empresa hacia los clientes, enfrascándose en un análisis interno y externo donde se establece una empresa, haciendo referencia a las fortalezas y las oportunidades que son fuentes importantes para obtener una ventaja competitiva efectiva y poder estar por encima de la rivalidad de los competidores.

d) Desempeño Pasado

Hace referencia a la administración de la empresa por parte de la gerencia en un tiempo remoto o pasado en el cual la organización se encontraba mejor o peor de lo que puede ser en un futuro, son aquellas situaciones que se pretenden solucionar en un momento dado

El desempeño pasado de la empresa puede suscitarse por factores internos o ajenos a esta, entre los cuales están la mala administración, falta de recursos,

trabajo en equipo, entre otros factores que son determinantes para el desempeño y funcionamiento de la empresa hoy en día.

Es decir el desempeño pasado está considerado en como la empresa utilizo los recursos que se le otorgaron, para el cumplimiento eficaz y eficiente de la actividad comercial o servicial, en este caso los recursos materiales económicos y humanos son los más esenciales en el desempeño de una empresa tanto en tiempos pasados como en futuros.

Todos estos aspectos comprendidos en el análisis interno de las empresas esta direccionado y enfocado en la rentabilidad y estabilidad que esta pueda tener en el mercado

2.3.) ANÁLISIS EXTERNO

a) Oportunidades

Son los aspectos positivos que se propician dentro y fuera de la empresa permitiendo obtener una mayor ventaja competitiva en el entorno, entre las principales oportunidades que se dan en el entorno competitivo están:

- La diversificación de productos o servicios.
- Expandir el negocio.
- Fuertes barreras de entradas a competidores.

b) Amenazas

Son aquellos factores o impedimentos que provienen del entorno y que pueden llegar a atentar a la estabilidad de la empresa en el mercado, entre estas amenazas están:

- Aumento nuevos competidores.

- Pérdida de Posicionamiento en el mercado.
- Determinación de clientes insatisfechos.
- Crisis política.

c) Incertidumbre

Es una situación externa a las que están sujetas las empresas hoy en día, ya que en el entorno donde se desenvuelven, siempre existirán situaciones adversas a las que, las empresas están expuestas y no contempladas en el inicio de sus actividades para con el mercado a la que está dirigida, por ejemplo:

- La competencia perfecta e ilegal
- Incremento de precios de acuerdo a la balanza comercial
- Grado de Inflación
- Empleo y Desempleo

3) ANÁLISIS DE LAS FUERZAS PORTER

a) Rivalidad Entre Los Competidores Existentes

Priorizar la disminución de los competidores existentes en el mercado, mejores serán los incrementos en las ganancias y a su vez nos facilitará poder acaparar el mercado y llegar a ser reconocidos en el entorno de acuerdo a la diferenciación del servicio o producto que se esté ofreciendo al cliente.

b) Amenaza de los nuevos Competidores

La posibilidad de nuevos competidores es relativa dependiendo del entorno que se desenvuelven las diferentes clases de negocio existentes hoy en día y que están creciendo de forma administrativa y económicamente en el medio en que se

encuentren por lo que siempre va a existir la competencia, A lo que hace referencia es la capacidad de diferenciación entre las ya existentes y esto a su vez fortalece el desarrollo empresarial.

c) Poder de negociación con el Cliente

El fortalecimiento de la empresa se ha caracterizado por brindar un servicio de calidad aplicando un canal de distribución directa cliente-empresa y viceversa, determinando las condiciones de cada uno de los servicios o productos que ofrece la empresa en cuanto a sus costos, beneficios y riesgos que estos llegasen a contemplar para beneficio de ambas partes cabe recalcar que los clientes son el eje principal para que las empresas se desarrollen administrativa y económicamente en el entorno

d) Amenaza de Servicios Sustitutos

Esto representa una gran amenaza para las empresas ya que es fácil sustituir un producto o servicio dependiendo de las necesidades del entorno, la innovación y mejoras de los servicios o productos y la forma de llegar hacia los clientes estos tienden a buscar otras opciones como por ejemplo el consumo de pan puede ser obviado por el consumo de galletas o algo parecido dependiendo de la calidad de los nuevos productos o servicios que surgen en el mercado.

e) Poder de Negociación con los Proveedores

Existen proveedores potenciales y poco potenciales o en algunos casos se los puede considerar como un monopolio dependiendo de las características que estos ofrecen en la negociación con la empresa. La buena relación con los proveedores tiene la finalidad de obtener de ellos mejores beneficios en cuanto a créditos, insumos de calidad en cualquier momento la cantidad y el tiempo estimado en que se los necesite contar con ellos de manera oportuna para poder ofrecer un

mejor servicio a los clientes y que la empresa siga su rumbo sin ningún inconveniente que ponga en riesgo la estabilidad de la empresa.

4. DIMENSIONES ORGANIZACIONALES

4.1) DIMENSIONES ESTRUCTURALES

Según Richard Daft (2007) las dimensiones estructurales proporcionan etiquetas para distinguir las características internas de una organización. Crean una base para medirlas y compararlas. (pág., 17)

Las dimensiones estructurales proporcionan las variables y las características internas de una organización, como los procedimientos descripción de puestos reglas y políticas que describen el comportamiento de la organización, son creadas como base para medir y comparar a las organizaciones en su entorno

a) Formalización

Depende de las funciones que se desempeñan en la empresa de forma segura y exitosa, empleando documentos de formalidad en el cual se describen las funciones, procesos, es decir la actividad que se realiza en las aéreas de trabajo de la empresa, en concordancia con los objetivos que se ha propuesto para conseguir la efectividad y prolongación de la estabilidad empresarial en el mercado

b) Especialización

Dentro de las empresas se refleja el grado de responsabilidad por parte de los subordinados en las funciones que éstos realicen, la importancia de la especialización conlleva a la división del trabajo maximizado la capacidad de ejecutar de manera precisa y concisa las actividades de los miembros de la empresa logrando la eficiencia en un campo de acción sin limitaciones

c) Jerarquía

De acuerdo al rango que exista entre colaboradores la línea de autoridad será privilegiada ya que esto conlleva a la mejor toma de decisión con responsabilidad en la cual se debe poner en práctica niveles de comunicación, medios de control, administración efectiva de los recursos en el tiempo que la máxima autoridad así lo designe.

d) Centralización

Enfatiza en la toma de decisiones por parte de los altos mandos sobre los subordinados es decir las funciones en la empresa son más exitosas por los gerentes ya que sólo se manejan por altos rangos quienes toman la última decisión sobre una determinada acción, a su vez existe la descentralización que consiste en la separación de actividades que desempeñan cada uno de los miembros de la empresa, empleando funciones específicas para cada uno de ellos, dando lugar al éxito personal y laboral en el perfeccionamiento de sus funciones en el menor tiempo posible y generando productividad para la empresa.

e) Profesionalismo

Atribuye el nivel académico y aprendizaje que poseen los colaboradores de la empresa, para desempeñar eficientemente las actividades a su cargo, el profesionalismo en la empresa es un factor indispensable para la ejecución de una excelente administración ya que depende de la capacidad intelectual y facilidad para resolver problemas que se presenten dentro de la empresa sea cual sea el área en que se encuentre el colaborador, por esta razón el profesionalismo remite al éxito organizacional que buscan todas las empresas a menudo.

f) Razón de personal

Integrar las actividades de la organización a fin de conseguir los objetivos y metas

propuestas en un principio, contribuyendo al rendimiento óptimo de los empleados y organización en general, es decir el desarrollo de las funciones de cada uno de los miembros de la empresa en distintas áreas de trabajo. Por ejemplo, la razón del personal administrativo, el personal operativo y externos quienes son participes de la empresa para el cumplimiento de sus metas

4.2) DIMENSIONES CONTEXTUALES

Según Richard Daft (2007) las dimensiones contextuales pueden visualizarse como un conjunto de elementos supuestos bajo la estructura y procesos de trabajo de una organización.

Las dimensiones contextuales describen a la organización en cuanto a su tamaño tecnología, entorno y metas, para la adecuada integración de todos sus recursos y a facilitar el proceso administrativo direccionado a la supervivencia de las organizaciones. Las dimensiones pueden asignarse mediante el conjunto de elementos que conforman la estructura de la organización y de los procesos de trabajo.

a) Tamaño

El tamaño de las empresas está dado por el número de personas que la conforman, otra forma de verificar en las empresas, es por el tamaño de las ventas que éstas generan, otra forma de visualizar en las empresas, es la expansión a las que todas pretenden alcanzar, en fin el tamaño de las empresas están determinadas por la sociedad en la que están inmersas y por la actividad que realizan.

b) Tecnología de la Organización

Son las principales armas de administración para la organización, ya que hoy en día, la tecnología juega un papel fundamental para el desarrollo de las empresas, pues se emplean técnicas y acciones administrativas a través de medios

tecnológicos que le permitirán satisfacer las necesidades tanto de la empresa como las que se originen en el entorno por parte de los clientes y de esta manera emplear correctamente la tecnología en las empresas lo que permitirá ser mas competentes en el mercado donde se desarrollan estas empresas de distintito índole pero con el mismo afán de superación.

c) Entorno

Son todos los factores a los que la empresa debe regirse para poder cumplir con sus actividades dentro de un mercado, los principales elementos que afectan el entorno de las organizaciones son: las industrias, el gobierno, exigencias de clientes, poder de los proveedores, la situación financiera, estas directrices son la causa y efecto del cambio organizacional de acuerdo al entorno en que se desenvuelven los diferentes tipos de empresas ya sean grandes, pequeñas, públicas o privadas, todas enfrentan cambios en el entorno.

d) Metas y Estrategias

Son indicadores de evolución de las empresas de acuerdo al nivel organizacional que adoptan en el mercado. Las metas están planteadas para alcanzar la efectividad de las empresas en función con los empleados, clientes, competidores y proveedores que son baluarte indispensable para el cumplimiento de las metas; al contrario de las estrategias, que son acciones ejecutadas en base a los recursos con los que cuenta la empresa para poder competir en el mercado.

e) Cultura

Es un conjunto de acciones, valores, tradiciones, políticas, comportamientos, creencias entre otras, la diversificación de los preceptos, constituyen un marco de referencia para todo lo que hace y piensa la empresa estableciendo las prioridades y preferencias por parte de los individuos que la conforman para el desarrollo de sus funciones consistentes en el campo de acción idóneo.

La cultura organizacional otorga a sus colaboradores la facilidad de interpretar la vida organizacional a la vez que se constituye como un eje diferenciador de las demás organizaciones.

5. FUNDAMENTOS DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL

5.1) ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura organizacional representa las relaciones internas de la organización dependiendo de la disposición de todos los recursos involucrando la capacidad administrativa con la cual se está manejando.

La estructura organizacional se crea para realizar funciones, cumplir con las tareas establecidas por la organización bajo las responsabilidades de los miembros que la conforman, a través de la estructura se establece la delegación de autoridad, mayor responsabilidad y en función de estas alternativas se obtienen los resultados esperados por la dirección al frente de la organización.

Definir una metodología que permita elaborar la estructura organizacional adecuada al direccionamiento estratégico de la empresa, determinando el organigrama, elaborando y aplicando manuales de trabajo y haciendo énfasis en los roles de competencia, responsabilidad social y niveles de autoridad en que se encuentra la organización garantizando con esto la productividad y estabilidad de las empresas en el mercado.

5.2) ORGÁNICO FUNCIONAL

Richard Daft (2007) en la actualidad hay una tendencia hacia estructuras más horizontales y planas a causa del ambiente incierto. Muy pocas de las compañías exitosas de hoy pueden mantener una estructura estrictamente funcional.(pág. 216)

La estructura organizacional se crea para realizar funciones cumplir con las tareas establecidas por la organización bajo las responsabilidades de los miembros que la conforman, a través de la estructura se establece la delegación de autoridad, mayor responsabilidad y en función de estas alternativas se obtienen los resultados esperados por la dirección al frente de la organización.

5.3) POLÍTICAS ORGANIZACIONALES

Es la orientación que promueve la organización a través del desarrollo de sus funciones en ellas se contemplan las normas y responsabilidades de cada área de trabajo en la organización, las políticas son ejes, lineamientos generales que sirven de guía para orientar las acciones de las empresas para la consecución de los objetivos.

Las políticas de las organizaciones deben estar establecidas desde el nivel más alto de la empresa, las cuales son normas específicas que se deben adoptar por parte de los subordinados.

5.4) SISTEMAS DE CONTROL

Los sistemas de control proporcionan la información necesaria a los altos directivos y supervisores de la empresa para tomar las decisiones oportunas sobre el trabajo que realizan cada uno de los miembros de la empresa, el sistema de control implica realizar un análisis sobre las áreas de trabajo permitiendo a la empresa tomar las medidas y precauciones de lo que se está realizando a favor o en contra de la entidad.

Dentro de los sistemas de control están implicados todos los recursos de la empresa, como son los colaboradores, procesos, herramientas, materiales técnicos y tecnológicos, financieros. La implementación de los sistemas de control se origina a raíz del mal funcionamiento de la empresa en diversas áreas de trabajo

que perjudican el direccionamiento administrativo y crecimiento empresarial de la misma.

5.5) DISPONIBILIDAD DE RECURSOS

Toda empresa posee la disponibilidad de los recursos para poner en práctica la actividad comercial en el mercado. Esto genera la participación en el entorno ya que existe una base legal, financiera, y administrativa, que propicie la existencia de la misma, la disponibilidad de recursos depende del interés de crecimiento y desarrollo organizacional de las empresas.

En cuanto a la disponibilidad de los recursos están los siguientes:

- Recursos humanos
- Recursos materiales
- Recursos financieros
- Recursos técnicos
- Recursos tecnológicos

6. RESULTADOS DE EFECTIVIDAD

6.1)Eficiencia

Richard Daft (2007). La eficiencia es la cantidad de recursos que se utilizan para generar una unidad de producto o servicio (pág., 70)

La eficiencia se basa en la ejecución de un objetivo planteado por la empresa utilizando los recursos con los que cuenta de una forma óptima, pero a la vez concreta en lo que se busca conseguir para beneficio de la empresa.

La eficiencia es la virtud de lograr algo, y la relación existente entre el trabajo desarrollado y el tiempo invertido, en fin es la inversión realizada por la empresa

en lograr un objetivo, una meta, ejecutar una estrategia, para obtener los mejores resultados.

6.2)Eficacia

Robbins (2009) manifiesta que la eficacia es hacer lo correcto, alcanzar las metas establecidas en el tiempo determinado (pág., 5)

La eficacia es la forma en cómo se ejecutan las tareas dentro de la empresa, es decir cumplir a cabalidad con la asignación de actividades en un determinado momento, logrando la productividad para toda la empresa, empleando toda la capacidad que tienen los colaboradores para ejecutar la tarea en un momento establecido por el jefe inmediato a su cargo.

1.3MODELO DE DISEÑO ORGANIZACIONAL

Modelo de Richard L. Daft.

El modelo a utilizarse en el presente trabajo de estudio e investigación para la elaboración del diseño organizacional de la Empresa Operadora de turismo Carol Tour S.A del Cantón Salinas, se basa en su análisis de ambiente externo e interno, menciona también sobre la administración estratégica, Diseño organizacional y resultados de efectividad en donde se mide la eficiencia, logros de objetivo y recursos.

Dentro del ambiente externo analiza oportunidades, amenazas y la disponibilidad de recursos; en el ambiente interno, se analiza: fortalezas, debilidades, desempeño, etc.. En la administración estratégica se definen: la misión, visión, objetivos oficiales y operativos, incluye también las estrategias competitivas.

Al hablar del diseño organizacional se refiere a sus componentes como la forma estructural, tecnologías de información y sistemas de control, políticas de recursos

humanos, incentivos, cultura organizacional y vínculos internos Dentro de los resultados de efectividad, ya se mencionan los logros de objetivos, recursos, eficiencia y valores competitivos. De esta manera, si algo falla, se realiza una retroalimentación.

1.4 EMPRESA U ORGANIZACIÓN

1.4.1 Antecedentes

El turismo es el desplazamiento en tiempo libre que generan fenómenos socioeconómico, políticos, culturales y jurídicos, conformados por un conjunto de actividades, bienes y servicio que se planea, desarrollan, operan y se ofrecen a la sociedad con fines de consumo en lugares fuera de su residencia habitual en función de recreación, salud, descanso, familia, negocio, deportes y cultura.(Cárdenas, F.2006)artículo revista turística

Son numerosas las empresas dedicadas al servicio turístico en nuestro país que hacen énfasis sobre la importancia que esta denota por su crecimiento económico y social, en cuanto al desarrollo y diversificación de la economía local y nacional. el importante crecimiento de los establecimientos turísticos y afines a estos, son entes de revalorización económica en cuanto a la productividad q llegan a alcanzar y esto contribuye de forma directa a nuestro patrimonio natural y cultural y a la ampliación de nuevas plazas de trabajo turísticas entre otros indicadores que ponen en manifiesto expectativas sobre el papel que juega el turismo en este sector del Cantón Salinas y que este a su vez influye como elemento estratégico de crecimiento de la producción nacional y del empleo.

Sin embargo, el tema turístico en el Cantón Salinas genera repentinos cambios en la demanda que han venido asociados a un crecimiento mucho más lento de la oferta que impulsa la localidad de Salinas, tanto en términos cualitativos como en la cantidad de infraestructuras y servicios turísticos que proponen cada uno de los involucrados en este tema tan lucrativo.

De esta manera, el crecimiento de la demanda se ha catalogado como un

fenómeno sobrevenido el cual se ha ido perfilando como un modelo de turismo desequilibrado en la oferta por la aglomeración de diversos servicios que se ofrecen en este balneario sin tomar las medidas necesarias para poder ejecutarlos de una forma favorable en la masificación de los entes primordiales en el servicio turístico como son: servicio al cliente, calidad, precios, sostenibilidad entre otros factores que son de gran impacto para propios y extraños que utiliza cualquier clase de servicios turístico de nuestro sector.

La Empresa Carol Tour S.A. operadora de turismo se encuentra ubicada en el sector del Malecón de Salinas, Cantón Salinas de la provincia de Santa Elena, ésta pequeña empresa inicia sus actividades en el año 2004 contando con un capital propio y su respectivo personal (familiar) de cinco personas; en ese entonces, para desempeñar las funciones dentro y fuera del establecimiento, contando con recursos limitados en cuanto a maquinarias y tecnología por el manejo administrativo empírico que se brindaba por parte de los dueños de esta entidad.

La cual está dedicada al servicio turístico en todo el malecón de Salinas de a poco ha venido surgiendo con el pasar de los años en cuanto a su crecimiento tanto económico y como administrativo por lo que actualmente es una empresa reconocida a nivel local y porque no decirlo nacionalmente, todo esto gracias al eficiente desempeño que representa en estos momentos.

En la actualidad Carol Tour S.A. cuenta con quince personas en el desempeño de sus funciones administrativas, operativas y comerciales para incrementar su productividad, además de contar con el apoyo de fuentes de financiamiento, proveedores, variedad de servicios turísticos, y lo más relevante el crecimiento económico tanto para la empresa como para cada uno de los que integran esta fraterna entidad establecida en uno de los balnearios más reconocidos del país a nivel internacional.

1.4.2 Actividad Económica

En cuanto a la actividad económica que genera y propone esta pequeña empresa Carol Tour S.A en cuanto a la actividad de prestar servicios turísticos a propios y a extraños que acuden a la provincia de Santa Elena y estos a su vez son el principal sustento de la entidad.

Servicios turísticos que ofrece la empresa:

- Paquetes turísticos.
- Reservación de hoteles
- Tour ruta del sol
- City tours Salinas
- Tour de buceo/snorket
- Paseos de bahía
- Pesca deportiva
- Avistamiento de ballenas
- Avistamiento de aves
- Visita a chocolatera,
- Paseos en carruajes
- Paseos en bananas
- Wakeboard
- Paseo en boyas
- Alquiler de motos acuáticas

Todos estos servicios son los que hacen posible la rentabilidad de la empresa y por ende la satisfacción de los clientes que hacen uso de los mismos, la suficiente calidad y cantidad de atractivos turísticos que existen en el Cantón Salinas permite configurar una oferta más relevante ante otras alternativas de negocios. Es concerniente aprovechar todos los recursos con los que cuenta la empresa y los recursos que ofrece el destino turístico para situarlo en el lugar que le corresponde

en el mercado para lo cual es necesario afrontar con éxito la superación de los problemas que se presentan en el entorno que se desenvuelven estas empresas en relación a la competencia existente que existen en el medio.

1.4.3 Marco Situacional

La empresa Carol Tour S.A enfocada al servicio turístico dentro y fuera del Cantón Salinas es una de las más representativas en el medio local encontrándose en el eje principal de comercio y atracción turística como lo es el balneario de Salinas que representa una de las fuentes principales de ingresos más grandes de la provincia de Santa Elena en cuanto al turismo, a pesar de las falencias que este contenga por las malas administraciones encargadas de salvaguardar y contribuir con el desarrollo del cantón Salinas,

En diversas épocas del año este balneario de Salinas cuenta con turismo nacional y extranjero debido a las temporadas altas y bajas que se originan en estos lugares de las costas ecuatorianas, la principal característica que tiene la empresa Carol tour S.A. en cuanto al incremento de sus ingresos, es la temporada alta donde más acoge turistas el balneario por su clima cálido que éste denota un su momento y por ende es donde la empresa ejerce sus actividades comerciales con mucho éxito.

El Cantón Salinas se encuentra en pleno desarrollo turístico por los ingresos más importantes que este brinda para su productividad como lo es: el servicio turístico, hotelería, gastronomía, comercio, artesanías entre otros.

Lo que se puede deducir es que el comportamiento de los usuarios de cualquier tipo de producto o servicio, se basa en la satisfacción de sus necesidades sin importar el grado de capacidad adquisitiva que estos posean.

1.4.4 Marco Legal

La normativa legal de las operadoras de Turismo en el Cantón Salinas está dada por las siguientes instituciones; Súper Intendencias de compañías, Servicios de Rentas Internas, ley de Régimen Municipio, Bomberos, Ministerio de Salud Publico y Ministerio de Turismo Cámara de turismo, quienes rigen las actividades de la empresas dedicadas al servicio turístico Para poder ejercer las actividades turísticas de manera legal, se sugiere la posibilidad de que se constituya bajo una figura legal, la misma que debería ser una personería jurídica.

Existencia de relación institucional y estructura normativa, se refiera a elegir el tipo de Compañía que se va a constituir Carol tour legalmente como Sociedad Anónima para el cumplimiento de sus funciones.

Para la legalización de la empresa se tomó en cuenta con las siguientes normas y requisitos:

a) Servicio de Rentas Internas

El Servicio de Rentas Internas es una entidad técnica y autónoma con la finalidad de de recaudar los tributos establecidos por la ley sosteniendo el cumplimiento voluntario de los contribuyentes, mediante la correcta aplicación de la normativa vigente por la constitución de la república del Ecuador. (2001)

Obtención del Registro único de contribuyentes (RUC)

b) Ley de Régimen municipal Cantón Salinas

Es la encargada de inspeccionar y otorgar los permisos necesarios para que se pueda realizar una actividad comercial dentro del Cantón, entre estos está:

- Patente Municipal
- Permiso de funcionamiento
- Catastro de escritura
- Certificación de factibilidad de uso de suelo
- Inspección final

c) Bomberos

El Cuerpo de Bomberos es una organización orientada a salvaguardar la vida de las personas en caso de emergencias que se requiera, como apagar incendios; colaboradores en casos de accidentes de tránsito y entre otras cosas brindar el apoyo necesario a la ciudadanía.

- Requisitos para el permiso de Bomberos
- Copia de Cedula de Ciudadanía del Titular de la empresa
- Copia del RUC
- Inspección del local

d)Superintendencia de Compañías

Es una institución que se encarga de controlar y vigilar el sector societario mediante los sistemas de regulación y de servicios, contribuyendo al desarrollo confiable, legal y transparente de las actividades empresariales en el país. Superintendencia de compañías (2012)

- Requisitos de la Superintendencia de Compañías
- Mayor de edad
- Capacidad de ejercer administrativamente
- Carta dirigida a la Superintendencia de Compañías
- Aprobación del nombre de la empresa
- Escrituras
- Inscripción en el registro mercantil

d) Ministerio de Salud

Es el encargado de otorgar los permisos sobre la salubridad en las empresas públicas y privadas y de otorgar el permiso de registro sanitario para el lugar donde está ubicado el establecimiento dentro de la provincia de Santa Elena

Documentos del Ministerio de Salud:

- Solicitud dirigida al señor director de salud (solicitar en vigilancia sanitaria) firmada por el propietario
- Copia del RUC
- Copia de la cédula de ciudadanía del propietario o representante legal del establecimiento.
- Documentos que acrediten la personería jurídica cuando corresponda.
- Croquis de ubicación del establecimiento.

- Permiso de bomberos.
- Certificados ocupacionales de salud del personal que labora en el establecimiento solicitar en el proceso de vigilancia sanitaria, previo a los exámenes vdlr-sangre y heces y propietario del establecimiento.
- Presentar el permiso del año anterior.

e) **Ministerio de turismo**

Está facultado para fomentar la competitividad de la actividad turística a nivel nacional aplicando procesos participativos y concertados obteniendo resultados favorables para el país en su productividad, posicionando el turismo como un eje estratégico de desarrollo económico, social y ambiental de nuestra región (2011).

Requisitos del Ministerio de turismo:

- Copia de la escritura de constitución
- Copia del Ruc
- Copia de cedula y papel de votación
- Escrituras de propiedad
- Precios de servicios ofertados
- Declaración de activos fijos
- Fotos del establecimiento
- Croquis del establecimiento
- Dirección del establecimiento

f) Afiliación a la Cámara de turismo

Es una obligación legal de cada una de las empresas o negocios afiliarse a su respectiva cámara de turismo y cumplir con los precedentes que esta dispone para su regulación.

Así también la empresa en concordancia con las nuevas leyes de gobierno esta se acoge al desarrollo empresarial y está enmarcada el Plan del buen Vivir ejecutando de manera favorable las acciones que la empresa realiza siempre pensando en la necesidad y satisfacción del cliente en cuanto a los servicios que este requiera.

g) PLAN DEL BUEN VIVIR

Objetivo 1:

Auspiciar la igualdad, cohesión e integración social y territorial en la diversidad. (pág. 137)

Este artículo trata de los derechos, en especial a la educación, salud, seguridad social, alimentación, agua y vivienda, implica que todas y todos estén incluidos e integrados en las dinámicas sociales, mediante el acceso equitativo a bienes materiales, sociales y culturales.

Objetivo 3:

Mejorar la calidad de vida de la población. (pág. 189)

Este aspecto es esencial, pues persisten barreras y desigualdades inaceptables en la calidad de los servicios, en el consumo de bienes, y en la práctica de los valores esenciales para sobrellevar la vida en condiciones adecuadas, especialmente por parte de los sectores rurales, urbano-periféricos, indígenas y afro ecuatorianos.

Este objetivo propone, por tanto, acciones públicas, con un enfoque intersectorial y de derechos, que se concretan a través de sistemas de protección y prestación de servicios integrales e integrados.

El mejoramiento de la calidad de vida es un proceso multidimensional y complejo, determinado por aspectos decisivos relacionados con la calidad ambiental, los derechos a la salud, educación, alimentación, vivienda, ocio, recreación y deporte, participación social y política, trabajo, seguridad social, relaciones personales y familiares. Las condiciones de los entornos en los que se desarrollan el trabajo, la convivencia, el estudio y el descanso, y la calidad de los servicios e instituciones públicas, tienen incidencia directa en la calidad de vida, entendida como la justa y equitativa (re)distribución de la riqueza social.

Objetivo 11:

Establecer un sistema económico social, solidario y sostenible. (pág. 329)

Se hace viable a partir del reconocimiento y potenciación de las bases o raíces que ya existen en nuestra economía: formas o lógicas diversas de producción y reproducción, casi siempre comprometidas con el logro del sustento material de las personas y las colectividades.

Este cambio empieza por fortalecer, con un sentido de justicia y equilibrio, a las unidades y relaciones productivas populares y a los actores económicos que se han desenvuelto en medio de desigualdades estructurales, acentuadas en la fase neoliberal.

Este objetivo debería prevalecer en todas las unidades productivas de nuestro

entorno, pues de esa manera se mejoraría el ingreso de las familias y por ende la calidad de vida.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Diseño de la Investigación

La presente investigación se desarrollará considerando la investigación cualitativa y cuantitativa, un tipo de estudio recomendado en trabajos de titulación por la Universidad Estatal Península de Santa Elena, conocida por ser participativa, y colaboradora con la comunidad local de la provincia y un significativo aporte al país, considerando que el enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis con base a la numeración y análisis estadísticos para establecer patrones de comportamiento y probar teorías, mientras que el enfoque cualitativo utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación. (Sampiere, 2006)

2.2 Modalidad de la Investigación

La modalidad del trabajo de titulación que se utilizará en esta investigación, es el de proyecto factible o de intervención, según Yépez E. (1995) considera que el proyecto de investigación:

Comprende 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, tecnologías, métodos o procesos. Para su formulación y ejecución debe apoyarse en investigaciones de tipo documental, de campo o de un diseño que incluya ambas modalidades.

En la estructura del proyecto de investigación, deben constar las siguientes etapas:

- Diagnóstico
- Planteamiento y fundamentación teórica.
- Procedimiento o diseño metodológico.
- Proceso de investigación: Análisis y conclusiones sobre la viabilidad y realización del Proyecto; y en caso de su desarrollo, la ejecución de la propuesta y evaluación tanto del proceso como de sus resultados.

En la investigación que se está realizando el paradigma cualitativo, se refiere a solucionar el problema en cuanto al diseño organizacional para mejorar la gestión administrativa de la operadora de turismo Carol Tour S.A. en el cantón Salinas de la provincia de Santa Elena, mediante la:

- Utilización de técnicas cualitativas.
- Interpretación del problema o fenómeno de estudio.
- Se refiere a aspectos particulares.
- Es más subjetiva, ya que el investigador puede filtrar datos según su criterio.
- Prueba teorías o hipótesis más bien genera teorías.
- Conocimiento orientado al ser humano

En este estudio no sólo se investigará a la empresa sino también a los clientes ya establecidos y a posibles clientes, sino que se planteará una propuesta viable que conlleve a la solución de los problemas internos y externos a través de un análisis organizacional en la toma de decisiones y las estrategias para mejorar el desempeño de la empresa y calidad de servicio, por ende ser aceptados dentro de nuestra sociedad con gran prestigio y sin desmerecer el servicio hacia los clientes y ser más competentes, considerando el apoyo de investigaciones de tipo

documental, científico y de campo, que conlleven a establecer las pautas y características fundamentales inherentes a la fundamentación teórica de la propuesta.

2.3 Tipos de Investigación

En el desarrollo de la presente investigación, la cual enmarca la aplicación de un diseño organizacional se utilizaran varios tipos de investigación los cuales facilitarán el cumplimiento de la investigación deseada, estos son:

- Investigación por el propósito
- Investigación por el nivel
- Investigación por el lugar

2.3.1. Por el Propósito

Investigación aplicada

Consiste en recolectar la información de la empresa, información básica, tomando como referencia las situaciones y experiencias por las que se desarrolla la investigación, es decir de una forma práctica y sencilla de obtener la información de la empresa.

El modelo de investigación aplicado a la empresa operadora de turismo Carol tour S.A. nos permitirá resolver los problemas que enfrenta, para de esta manera tomar las decisiones de acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación básica. Además esta investigación nos permitirá dar un formato para la elaboración del diseño organizacional dependiendo de la realidad de la empresa y la necesidad que ésta manifiesta para obtener un desarrollo organizacional idóneo.

2.3.2. Por el Nivel

Investigación Explicativa

Es considerada por obtener los resultados de investigación en base a hechos estadísticos que describen a la empresa, es decir se realiza una investigación sobre los elementos de la empresa, recursos, administración. Dicha investigación tiende a relatar la información obtenida en el proceso investigativo, del por qué la empresa está como en está, en un determinado momento.

2.3.3. Por el Lugar

Investigación Bibliográfica

Consiste en el desarrollo de la investigación mediante la utilización de fuentes primarias y secundarias en las cuales se involucra la información idónea para el desarrollo de la investigación.

Según Carlos Méndez: Las fuentes primarias se basan en la información oral o escrita que es recopilada directamente por el investigador a través de relatos o escritos transmitidos por los involucrados en el suceso, para esto la investigación se apoya en la observación, encuestas, cuestionarios, entrevistas, sondeos con el fin de proporcionar información leal sobre el tema de investigación para brindarles una solución al mismo

Las fuentes secundarias constituyen la investigación del problema determinado mediante la información escrita que ha sido recopilada y transcrita por personas, tal información a través de otras fuentes escritas o por un participante en un suceso o en un acontecimiento.

Toda investigación implica acudir a este tipo de fuentes que suministran información básica. Se encuentran en las bibliotecas y está contenida en libros, periódicos, revistas, documentos, prensa, otros. Al referirse a estas fuentes secundarias en el proyecto debe definirse y señalarse el tipo de fuente, y el grado de facilidad o dificultad que para el investigador tiene su utilización. (Pág. # 249)

El presente estudio se apoya en consultas de libros, revistas, internet y documentos.

Entre otras fuentes de información que permitirán a la operadora Carol tour S.A utilizar esta herramienta del diseño organizacional y brindarle a la empresa una mejor administración de acuerdo a las capacidades y recursos con las que ésta va a acoplarse en un determinado momento y que por lo posterior la empresa obtendrá el desarrollo efectivo para su supervivencia en el mercado competitivo.

Investigación de Campo.

Esta herramienta a utilizar tiene una gran ventaja para el investigador ya que permite ver con claridad el estudio sistemático de la realidad actual de cómo se maneja la organización a través de la observación, entrevistas, encuestas.

En la modalidad de investigación de campo, se utilizarán generalmente las encuestas y entrevistas, ya que son las más esenciales y prioritarias que se utilizan más a menudo en esta clase de investigaciones, sin dejar de descartar aquellas técnicas que nos permitan afianzar las posibilidades de mejoramiento como la indagación en libros, revistas y otros medios en los que se requiera de información para determinar y elaborar la propuesta.

En fin la investigación de campo es de mucha importancia para el investigador ya que permite identificar cuáles son los pro y contras del trabajo de estudio proporcionando la información necesaria para la elaboración de la propuesta

2.4 MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.4.1 Método inductivo

Este método se aplicó para obtener información clara y precisa de la empresa, basándose en datos históricos que permitirán desarrollar el desenlace de la investigación que en su momento determinara la propuesta de la empresa, ya que es un método de relación causa y efecto, para la obtención de óptimos resultados.

2.4.2 Método deductivo

Es también considerado como una hipótesis de la investigación ya que mediante este método las situaciones a las que está expuesta la empresa al momento de desarrollar y ejecutar el diseño organizacional para la Empresa Operadora Carol Tour S.A genera una incertidumbre si se va obtener mejores beneficios a través de la propuesta o simplemente mantendrá la misma forma o modelo administrativo con la que contaba anteriormente.

2.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La calidad de información que se adquiera tanto de las fuentes primarias como secundarias en la investigación suscitada, nos brindará mayor satisfacción en la confiabilidad y validez del estudio, en este caso nos valdremos de la información prestada por el personal de la empresa y sus clientes que asisten normalmente a hacer uso de sus servicios turísticos en el Cantón salinas.

2.5.1 Técnica

La técnica de investigación es un medio que nos permite facilitar el procesamiento de la información en el desarrollo de una investigación en curso. Dentro de nuestra investigación emplearemos la técnica documental y de campo para recopilar información y su vez desarrollar el tema de investigación indicado.

2.5.2 Investigación Documental

Permite profundizar el desarrollo de la investigación mediante un registro o fichas de información donde se llevará a cabo las actividades que van realizando dentro de la investigación. Lo cual nos permitirá realizar un análisis del contenido y valorar la información con más confianza.

2.5.3 Investigación de Campo

Entrevista: Nos permitirá obtener información a través del personal de la empresa para obtener mejores resultados al momento de ejecutar nuestra investigación.

Encuesta: Instrumento guía donde se establece la situación en la que se encuentra la empresa, la factibilidad y la propuesta del diseño organizacional para la operadora de turismo Carol tour S.A del Cantón Salinas.

Instrumento: Para recoger la información del desarrollo de las actividades de la empresa se aplicará la técnica de la encuesta la cual estará conformada por preguntas de selección múltiple, entre otras.

El contenido de la preguntas va de la mano con los objetivos de estudio y se considera a su vez la operación de las variables para una mayor relevancia en la información.

El cuestionario consta de dos partes:

- El diseño de la portada con el título de la encuesta, la presentación y los objetivos de estudio para que el personal o el informante que esté

involucrado en este estudio tenga una perspectiva sobre lo que busca el investigador a través de este instrumento.

- La otra parte el cuestionario en función de las variables considerando el diseño organizacional para la empresa y la factibilidad del mismo para su ejecución.

2.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

2.6.1 POBLACIÓN

Es el conjunto de unidades individuales o unidades elementales compuestas por personas o cosas de un significativo estudio que prevalecen en un monto infinito de involucrados que están inmersos en la participación de un proyecto.

Según, Hernández (2003) manifiesta que la población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio. (pág. 304-305).

El autor plantea que la población finita es la agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran desde el punto de vista estadístico, una población finita está constituida por un número inferior a cien mil unidades.

La población a la que se orienta el estudio corresponde a los clientes que visitan con frecuencia y anualmente la operadora turística, éstos oscilan entre, 1000 y 1500 ya que no existe una población definida de los turistas que asisten a la cabecera cantonal de Salinas y la población que vive en el Cantón no la hemos tomado en cuenta, ya que es una empresa que hasta el día de hoy ha logrado más acogida por usuarios de otras provincias, es decir que la población local que hace uso de estos servicios es muy, pero muy baja, sin desmerecer la capacidad adquisitiva que tiene nuestra población local al no poder satisfacer sus necesidades por motivos que se desconocen.. Por esta razón se ha tomado como

referencia información de clientes que percibe la Empresa Operadora de Turismo Carol Tour S.A. durante el año, es por esto que involucramos a una cantidad de 1375 personas que utilizan los diferentes servicios turísticos que ofrece la empresa, los cuales se destacan en su mayoría por diferentes tipos de servicios en diversas épocas del año, con los que se identifica mejor la empresa.

Esta información fue obtenida por el departamento de turismo del Cantón Salinas basado en el número de personas que solicitan asesoramiento sobre las áreas turísticas del Cantón salinas. Registro turístico por asesoramiento, departamento. Turístico. GAD Municipal de Salinas y fuente de información de la empresa

A continuación se demostrará en el siguiente cuadro quienes están involucrados en el presente estudio, la cantidad de personas que utilizan los diferentes tipos de servicios, clientes, socios, proveedores, empleados.

CUADRO 3 POBLACIÓN

Elementos	Ni
Personal Administrativo	8
Personal Operativo	7
Clientes Frecuentes	1375
Total	1390

Fuente: Carol Tour S.A
Elaborado por: Fernando Yagual

2.6.2 MUESTRA

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, y por el otro lado, interpretar los resultados con el fin de estimar los

parámetros de la población sobre la que se determina la muestra para probar la 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)

- Para la parte administrativa y operativa de la empresa se considerara toda la población, por ser pequeña
- Para los clientes frecuentes se aplicara un muestreo probabilístico, aleatorio simple, para poder determinar el tamaño de muestra.

CALCULO DE LA MUESTRA

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

P = Probabilidad de éxito (0.50)

Q = Probabilidad de no tener éxito (0.50)

n = ¿?

K = nivel de confianza 1.96

N = Tamaño de la población (clientes) (1375)

E= error de estimado (5%)

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

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

$$n = \frac{1,96^2 * 0.50 * 0.50 * 1375}{(0.05^2 * (1375 - 1)) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = \frac{1320}{4.4}$$

$$n = 300$$

CUADRO 4 MUESTRA

Elementos	ni
Personal Administrativo	8
Personal Operativo	7
Clientes Frecuentes	300
Total	315

Fuente: Carol Tour S.A.
Fuente: feedbacknetworks.com
Elaborado por: Fernando Yagual

2.7 PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se desarrollará tomando en cuenta el siguiente procedimiento:

1. Planteamiento del problema
2. Revisión bibliográfica
3. Definición de la población, Selección de la muestra

4. Consecución del sistema de variables
5. Elaboración del instrumento
6. Estudio de campo
7. Proceso y análisis de datos
8. Conclusiones y recomendaciones
9. Formulación de la propuesta
10. Preparación y redacción del informe final

Los procesos que se desarrollan en este estudio, cuenta con conjunto de estrategias, políticas y técnicas y habilidades que permiten emprender este tipo de investigación, el cual tiene como objetivo comunicar a las personas interesadas los resultados de una manera clara y sencilla, de tal forma que haga posible al lector comprender los datos y determinar por sí mismo la validez y confiabilidad de las conclusiones y pertinencia del estudio.

2.7.1. Procesamiento y Análisis

Una vez obtenida la información, el procesamiento se efectuará mediante la tabulación de la información en función de cada uno de los ítems, el uso de herramientas estadísticas: se elaboran las tablas de distribución de frecuencias de cada uno de los ítems. Con los datos de las tablas estadísticas se procede a elaborar las representaciones gráficas en porcentajes que es lo más conveniente para el análisis de la información.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Este capítulo comprende el análisis e interpretación de los resultados obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos de investigación y técnicas como la entrevista y las encuestas realizadas dentro y fuera de la Empresa Operadora de Turismo Carol Tour S.A. Ubicada en el Cantón Salinas de la provincia de Santa Elena durante el año 2013.

En una primera etapa del análisis de los resultados se mostraran los resultados obtenidos a través de la información recopilada de la entrevista realizada a la administradora de la empresa, así como también a los socios de la misma, esta información es de mucha importancia para determinar el nivel de calidad administrativa de la empresa a través de su desempeño organizacional.

En una segunda etapa nos muestra los análisis e interpretación de los resultados obtenidos a través del instrumento de investigación, (encuestas) realizadas a la parte interna de la empresa tanto administrativa como operativa, incluyendo también a los clientes de la empresa para y determinar el grado de satisfacción de los servicios que ofrece la Operadora De Turismo Carol Tour S.A.

Para efecto de la interpretación de los resultados de la encuesta y su tabulación, se han reflejados en tablas de resultados permitiendo obtener resultados cuantitativos para cada una de las respuestas que contiene la encuesta respectiva en base a sus preguntas la información que se presenta, es clara, precisa y de mucha relevancia para determinar la mejor decisión para la empresa en el sentido de obtener un mayor Direccionamiento Administrativo para la Operadora de Turismo Carol Tour S.A.

3.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA

Gerente de la Empresa Operadora de Turismo Carol Tour S.A

Nombre: María Gloria Franco Reyes

Mediante la aplicación de la entrevista se determinó que la empresa requiere mejorar el área administrativa, talento humano y porque no decirlo el área operativa dependiendo del caso, es decir que existe la necesidad de capacitar al personal de estas aéreas para que estos estén aptos para enfrentar la problemática que se presentase en el mercado donde se desarrolla la Empresa Operadora de Turismo Carol Tour S.A. por esta razón la gerente manifiesta que los trabajadores e incluso ella mismo carecen de profesionalismo para resolver problemas administrativos que impiden que la operadora alcance un nivel de productividad efectiva.

¿La atención que se brinda a los clientes es la más óptima?

Además manifiesta que al personal operativo se le dificulta el control de las actividades que realizan en la playa, ya que no cuentan con un supervisor que esté monitoreando lo que realmente hacen o deshacen con los clientes en cuanto a la atención que estos brindan directamente es decir que no está al tanto de los posibles ingresos que son solo para su beneficio y no compartidos con la empresa para que de esta manera exista una mayor rentabilidad.

¿Los empleados están lo suficientemente capacitados para desempeñarse en el área que se los requiere?

Otro factor que se pudo percibir a simple vista es la incorrecta ubicación de los colaboradores en los puestos de trabajo ya que no están lo suficientemente capacitados para desempeñar sus funciones, por tal motivo la eficiencia de la

empresa se torna muy inestable ya que los usuarios no están conforme con la atención que estos reciben al momento de adquirir los servicios que oferta la empresa.

¿Cómo se da a conocer la empresa ante los usuarios?

Se determinó que la empresa no cuenta con un relacionista público que se encargue del marketing que en esta época es lo que hace que las empresa vendan en el mercado globalizado atreves de su imagen empresarial con la finalidad de captar clientes.

¿El personal de la empresa se siente satisfecho con el cargo que desempeñan?

Se identificó que no están establecidos los puestos de trabajo de acuerdo al nivel académico, es decir que los que trabajan en la operadora fueron ubicados en los pocos puestos de trabajo existentes en esta de manera empírica o como mejor le parezca a la gerencia, esto se debe a que parte del área administrativa son familiares del gerente. Lo que conlleva a que dejen de lado a un personal capacitado para ocupar esa plaza de trabajo.

¿Existe algún tipo de estructura u organigrama de la Empresa?

Uno de los principales puntos que se toparon en la entrevista es la carencia de una estructura organizacional u orgánica funcional, lo que nos supo contestar la gerente que no se había realizado en su momento este elemento organizacional porque carecía de conocimientos acerca del tema, y no existía tanto formalismo para la creación de una empresa como en los actuales momentos, esto determinó que la creación de puestos de trabajo fueron basados bajo un conociendo empírico donde le dueño de la empresa tenía que ser el jefe de todos los

empleados es decir que existía una centralización en su momento hasta hace unos años atrás.

A su vez se pudo determinar que los implementos acuáticos y terrestres que emplea la operadora para brindar los servicios a la ciudadanía, están un poco obsoletos y que no son lo suficientemente apropiados para que los clientes hagan uso de estos, además que estos implementos deberían incrementarse y darles mantenimiento y que sean de agrado para los posibles clientes en un futuro.

CONCLUSIÓN DE LA ENTREVISTA

La Operadora de Turismo Carol Tour S.A es una empresa que mantiene su rentabilidad por los servicios turísticos que ofrecen a los turistas que visitan las playas del Cantón Salinas especialmente en la playa de San Lorenzo, pero esto no lo ha estado brindando la empresa, ya que la productividad de hoy en día, se deben a un direccionamiento administrativo efectivo lo que comprende a la eficiencia y eficacia de los resultados que genere la empresa. Por esta razón, con la aplicación del diseño organizacional que se propone para la operadora se esperan resultados de efectividad a través de todos los componentes que encierra este proceso administrativo.

3.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA

3.2.1 Encuesta realizada a los Clientes de la Empresa

a.- Condición del informante SEXO

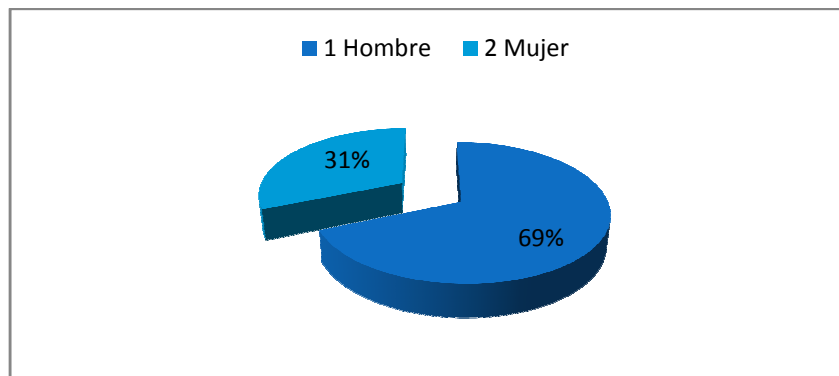
CUADRO 4 Condición del informante

ITEMS	VALORACION	F	%
A	Hombre	206	69%
	Mujer	94	31%
	Total	300	100%

Fuente: Clientes

Elaborado por: Fernando Yagual Rivera

GRÁFICO 3 Condición del informante



Fuente: Clientes

Elaborado por: Fernando Yagual Rivera

Con relación a la encuesta efectuada a los clientes de la Operadora Carol Tour S.A del 100% de los encuestados en referencia a la condición general el 69% corresponde al sexo masculino y el 31% al sexo femenino, por lo que se asume que los hombres son los que tienen más contactos con los negocios que las mujeres.

1.- ¿Porque motivos visita al Cantón Salinas de la Provincia de Santa Elena?

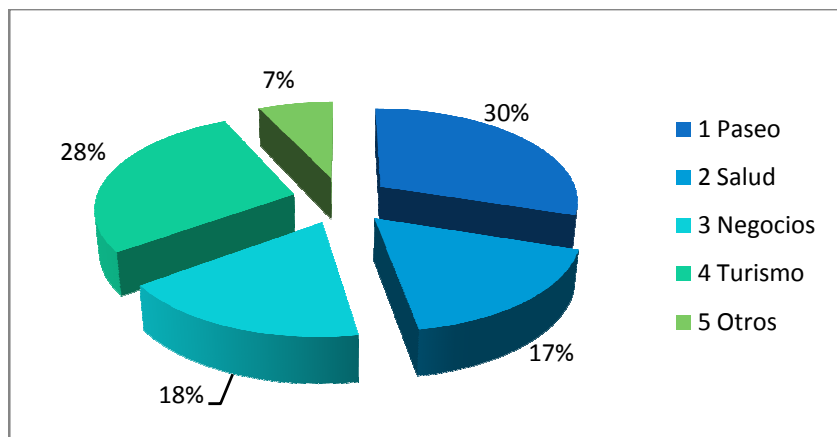
CUADRO 5 Motivos de visita al Cantón Salinas

ITEMS	VALORACION	F	%
1	Paseo	90	30%
	Salud	52	17%
	Negocios	53	18%
	Turismo	84	28%
	Otros	21	7%
	Total	300	100%

Fuente: Clientes

Elaborado por: Fernando Yagual Rivera

GRÁFICO 4 Motivos de visita al Cantón Salinas



Fuente: Clientes

Elaborado por: Fernando Yagual Rivera

Este cuadro de información nos demuestra que las personas acuden al Cantón Salinas por diversos motivos de los cuales el más representativo están las personas que visitan el balneario por paseos 30% y lo hacen también por turismo 28% la diferencia de porcentajes está dividido en varias alternativas. Lo que significa que sea por el motivo que sea que visiten el balneario siempre va a existir el turismo en el Cantón Salinas y por ende la economía aumenta notablemente

2.- ¿Con qué frecuencia visita la península y el Cantón Salinas?

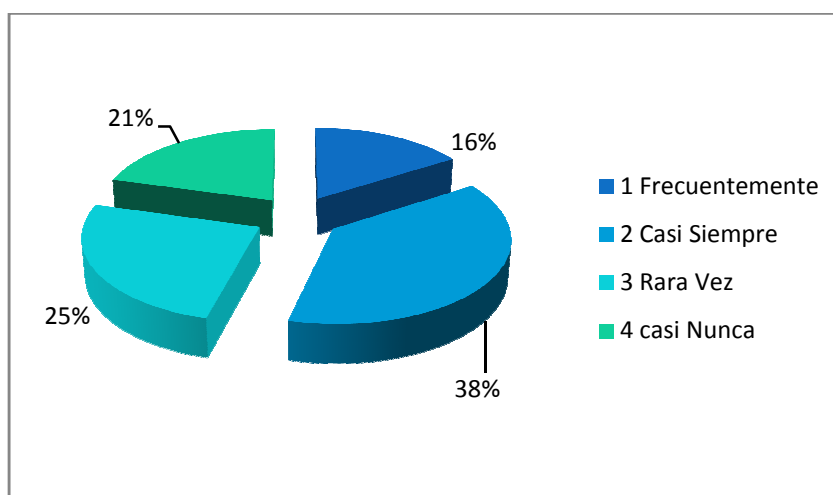
CUADRO 6 Frecuencia de visita al Cantón Salinas

ITEMS	VALORACION	F	%
2	Frecuentemente	48	16%
	Casi Siempre	114	38%
	Rara Vez	76	25%
	casi Nunca	62	21%
	Total	300	100%

Fuente: Clientes

Elaborado por: Fernando Yagual Rivera

GRÁFICO 5 Frecuencia de visita al Cantón Salinas



Fuente: Clientes

Elaborado por: Fernando Yagual Rivera

Como reflejan los resultados se puede asumir que los turistas visitan al Cantón Salinas Y por ende a la Empresa Operadora de Turismo Carol Tour S.A el 38% de los turistas lo hacen frecuentemente ya sea por diversión o simplemente el hecho de alejarse de lo rutinario de la ciudad lo que genera ingresos por los servicios o productos que estos clientes utilizan en nuestro Cantón Salinas y todo se beneficia nuestra empresa.

3.- ¿Los resultados y calidad de los servicios que ofrece la empresa son los esperados por usted?.

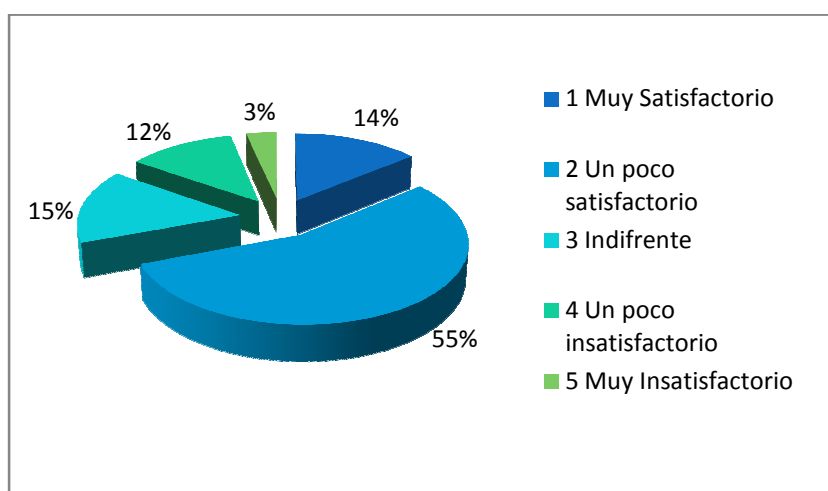
CUADRO 7 Calidad de los servicios

ITEMS	VALORACION	F	%
3	Muy Satisfactorio	42	14%
	Un poco satisfactorio	166	55%
	Indiferente	46	15%
	Un poco insatisfactorio	36	12%
	Muy Insatisfactorio	10	3%
	Total	300	100%

Fuente: Clientes

Elaborado por: Fernando Yagual Rivera

GRÁFICO 6 Calidad de los servicios



Fuente: Clientes

Elaborado por: Fernando Yagual Rivera

En lo que se refiere a la calidad de servicio y la atención brindada a los clientes, se está ejecutando de manera razonable ya que los clientes se sienten bien como están siendo considerados por la empresas, como lo demostraron un poco satisfactorio 55% es decir que hay que tomar las debidas precauciones sobre la atención al cliente para que esta sea excelente, para esto deberá capacitar al personal para obtener mejores resultados.

4.- ¿Se muestra la disponibilidad de tiempo para atender sus necesidades en los servicios que ofrece la empresa?

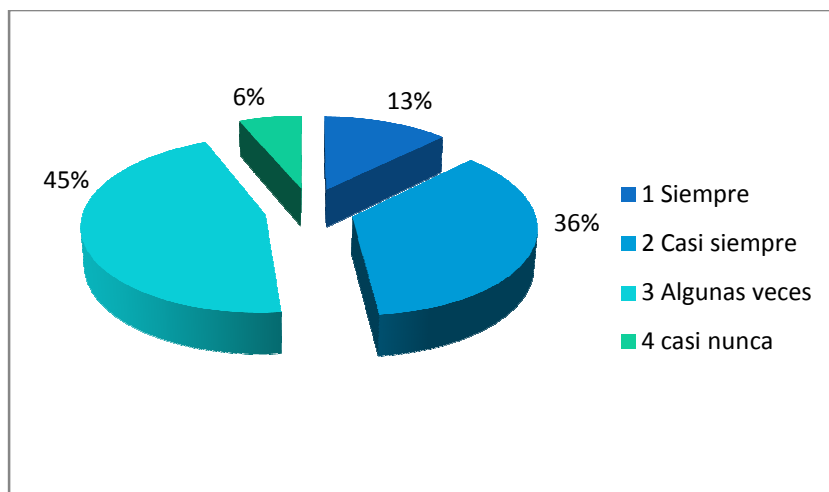
CUADRO 8 Disponibilidad de tiempo en los servicios

ITEMS	VALORACION	F	%
4	Siempre	38	13%
	Casi siempre	107	36%
	Algunas veces	136	45%
	casi nunca	19	6%
	Total	300	100%

Fuente: Clientes

Elaborado por: Fernando Yagual Rivera

GRÁFICO 7 Disponibilidad de tiempo en los servicios



Fuente: Clientes

Elaborado por: Fernando Yagual Rivera

De acuerdo a la disponibilidad de tiempo refiriéndose a la prestación de un servicio la población de clientes nos supo indicar que en algunas veces 45% el personal de la empresa le pone toda la atención sobre las exigencias que el cliente requiere lo que resultaría una desventaja para la empresa ya que estos buscarían otras empresas donde sean bien atendidos y la empresa estaría perdiendo su clientela y estabilidad en el mercado.

5.- ¿El comportamiento del personal de la empresa inspira confianza y seguridad?

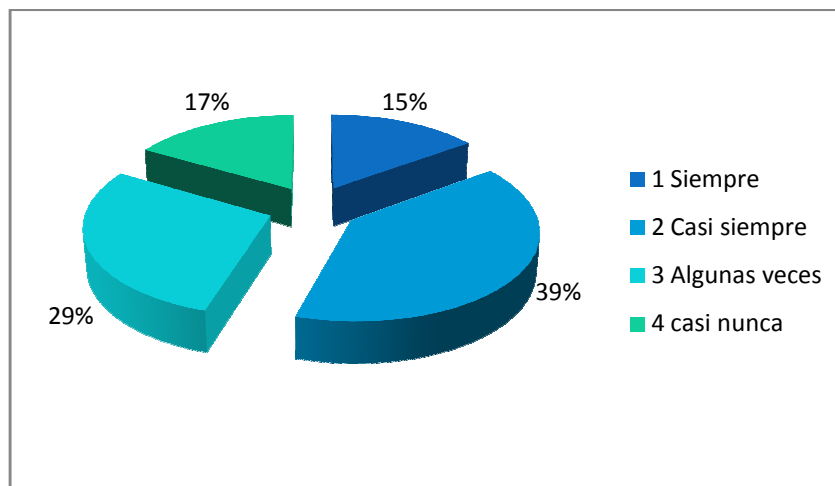
CUADRO 9 Personal inspira confianza y seguridad

ITEMS	VALORACION	F	%
5	Siempre	45	15%
	Casi siempre	119	40%
	Algunas veces	86	29%
	casi nunca	50	17%
	Total	300	100%

Fuente: Clientes

Elaborado por: Fernando Yagual Rivera

GRÁFICO 8 El Personal inspira confianza y seguridad



Fuente: Clientes

Elaborado por: Fernando Yagual Rivera

Como lo demuestra el gráfico El 39 %, casi siempre y el 29% algunas veces, fue el resultado por parte de los clientes, sobre el personal que inspira confianza y seguridad al momento de recibir los servicios ya sean estos náuticos o terrestres esto es valioso ya que se debe a la cultura y principios que poseen los colaboradores de la empresa.

6.- ¿Se mostró igualdad de servicios para todos los clientes?

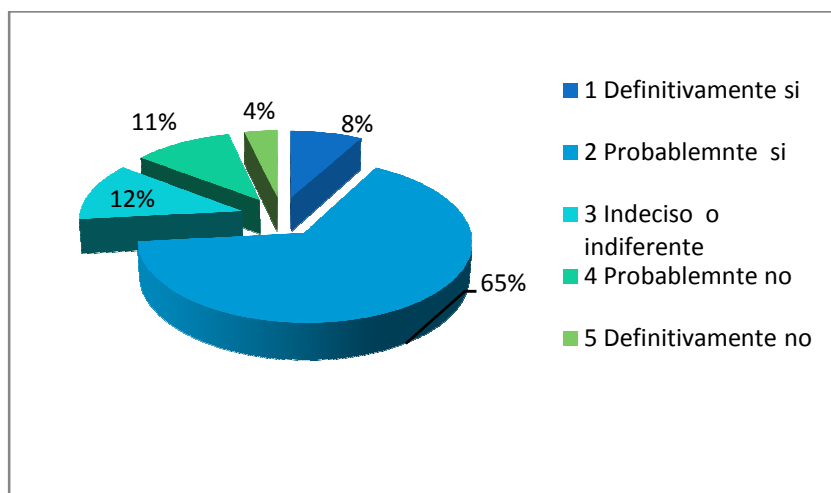
CUADRO 10 Igualdad de servicios para todos los clientes

ITEMS	VALORACION	F	%
6	Definitivamente si	24	8%
	Probablemente si	196	65%
	Indeciso o indiferente	36	12%
	Probablemente no	33	11%
	Definitivamente no	11	4%
	Total	300	100%

Fuente: Clientes

Elaborado por: Fernando Yagual Rivera

GRÁFICO 9 Igualdad de servicios para todos los clientes



Fuente: Clientes

Elaborado por: Fernando Yagual Rivera

Se puede asumir que la igualdad de servicios se la debe brindar a todos los clientes ya que de estos depende la estabilidad y crecimiento de la empresa como se ve reflejado por el porcentaje de clientes que probablemente si 65%, está satisfecho con nuestro servicio por lo que esto se debe mejorar con la elaboración del diseño organizacional y la gestión administrativa de la operadora.

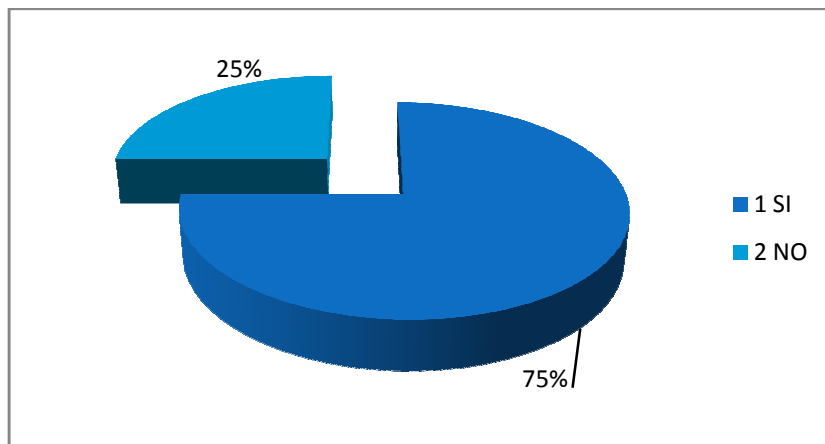
7.- ¿El personal que lo atendió se mostró lo suficientemente capacitado?

CUADRO 11 Personal capacitado

ITEMS	VALORACION	F	%
7	SI	225	75%
	NO	75	25%
	Total	300	100%

Fuente: Clientes
Elaborado por: Fernando Yagual Rivera

GRÁFICO 10 Personal capacitado



Fuente: Clientes
Elaborado por: Fernando Yagual Rivera

De acuerdo con la capacitación del personal reflejada ante los clientes se obtuvo que el 75% manifiesta que el personal de la empresa está realmente capacitado para la prestación de servicios no obstante el 25% refiriéndose esto a la parte administrativa u operativa no está capacitado en su totalidad, esto provocaría que la operadora disminuya su rendimiento por parte del talento humano ya que no se cuenta con la capacidad total de realizar o resolver algún inconveniente en el área en que se encuentre trabajando el personal de la empresa

8.- ¿Las instalaciones, equipos tecnológicos y técnicos son atractivos, visualmente cuidados y aptos para brindar los servicios?

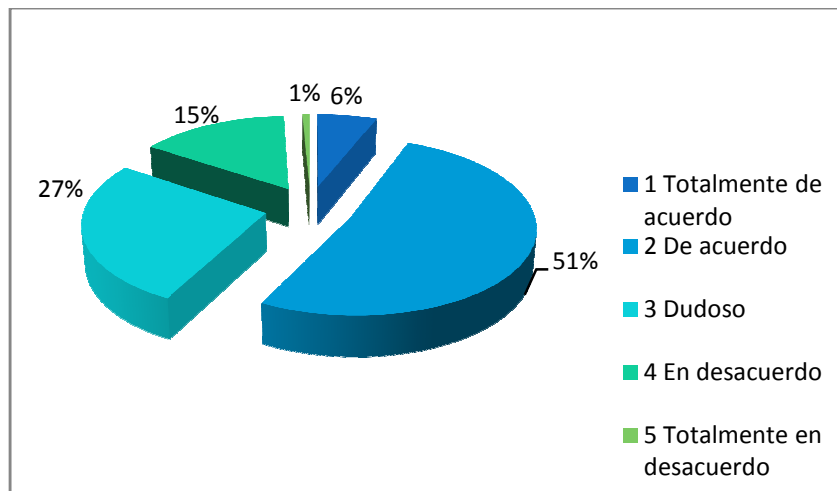
CUADRO 12 Instalaciones y equipos en buen estado

ITEMS	VALORACION	F	%
8	Totalmente de acuerdo	18	6%
	De acuerdo	155	52%
	Dudoso	80	27%
	En desacuerdo	45	15%
	Totalmente en desacuerdo	2	1%
	Total	300	100%

Fuente: Clientes

Elaborado por: Fernando Yagual Rivera

GRÁFICO 11 Instalaciones y equipos en buen estado



Fuente: Clientes

Elaborado por: Fernando Yagual Rivera

Refiriéndonos a los implementos que se utilizan en la empresa para el beneficio del cliente el 65% está de acuerdo con estas herramientas de trabajo para su mayor beneficio y conveniencia sin embargo no está de más que se les brinde el mantenimiento para proyectar una imagen empresarial excelente y así poder satisfacer las necesidades de los clientes.

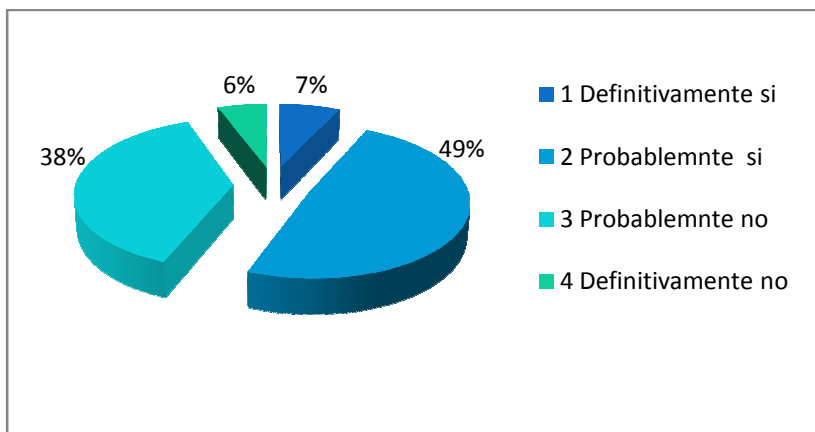
9.- ¿El número de personas de la empresa es suficiente para brindar los servicios a los interesados?

CUADRO 13 Es suficiente la cantidad de personal

ITEMS	VALORACION	F	%
9	Definitivamente si	21	7%
	Probablemente si	147	49%
	Probablemente no	115	38%
	Definitivamente no	17	6%
	Total	300	100%

Fuente: Clientes
Elaborado por: Fernando Yagual Rivera

GRÁFICO 12 Es suficiente la cantidad de personal



Fuente: Clientes
Elaborado por: Fernando Yagual Rivera

El 49% de la población encuestada manifestó que probablemente si, la empresa cuenta con un personal adecuado para desempeñar las funciones administrativas y operativas. En comparación con las otras alternativas el 39% nos supo indicar q no está de acuerdo con la cantidad de personal con la q cuenta la empresa o a su vez no se los puede visualizar en su totalidad ya que los clientes no están siempre en las instalaciones de la empresa.

10.- ¿La trayectoria de la empresa es uno de los motivos por el cual nos prefiere?

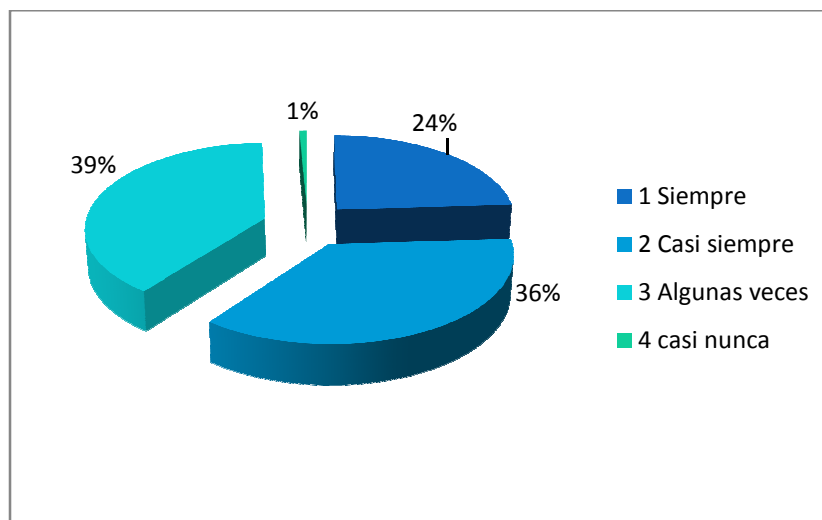
CUADRO 14 Preferencia por la trayectoria de la empresa

ITEMS	VALORACION	F	%
10	Siempre	72	24%
	Casi siempre	109	36%
	Algunas veces	117	39%
	casi nunca	2	1%
	Total	300	100%

Fuente: Clientes

Elaborado por: Fernando Yagual Rivera

GRÁFICO 13 Preferencia por la trayectoria de la empresa



Fuente: Clientes

Elaborado por: Fernando Yagual Rivera

Uno de los principales motivos por los que los clientes visitan las empresas de cualquier índole especialmente la nuestra, el 39% de la población encuestada manifestó que algunas veces es la trayectoria ya sea esto por la calidad del servicio o la confianza que esta demuestra.

3.2.2 Encuesta realizada al personal administrativo y operativo de la Empresa

1.- ¿Las funciones administrativas se cumplen de acuerdo a los objetivos que posee la empresa?

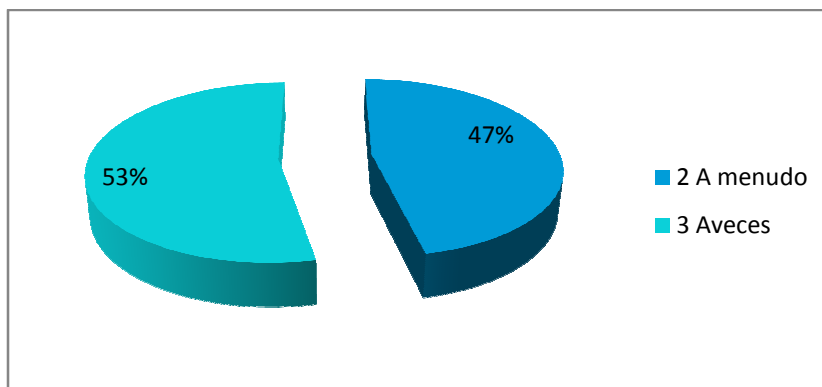
CUADRO 15 Existe el cumplimiento de las funciones

ITEMS	VALORACION	F	%
1	Siempre	0	0%
	A menudo	7	47%
	A veces	8	53%
	casi nunca	0	0%
	Nunca	0	0%
	Total	15	100%

Fuente: Clientes

Elaborado por: Fernando Yagual Rivera

GRÁFICO 14 Existe el cumplimiento de las funciones



Fuente: Empleados

Elaborado por: Fernando Yagual Rivera

La mayoría de los empleados manifestó que, a veces 53% se cumplen las tareas en función de los objetivos de la empresa, es decir que podrían existir intereses propios y no se están cumpliendo a cabalidad las funciones administrativas u operativas o simplemente desconocen de los objetivos planteados por la empresa por lo que no se está trabajando para un fin común.

2.- ¿La planificación de la empresa es idónea y orienta las actividades presentes y futuras del personal?

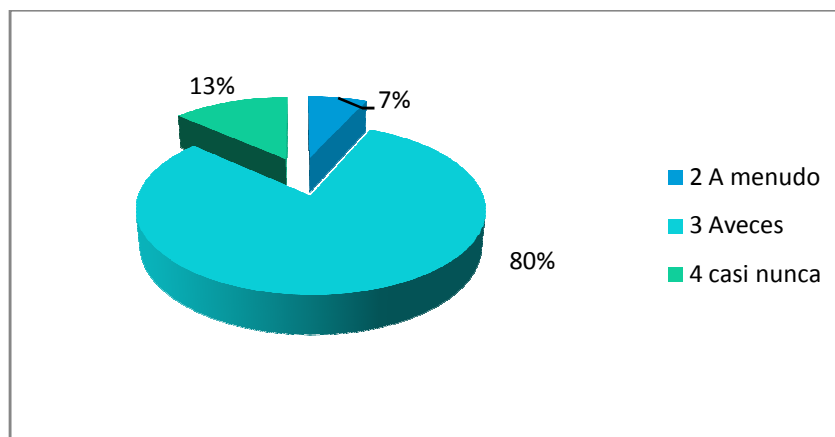
CUADRO 16 Es correcta la planificación de las actividades

ITEMS	VALORACION	F	%
2	Siempre	0	0%
	A menudo	1	7%
	A veces	12	80%
	casi nunca	2	13%
	Nunca	0	0%
	Total	15	100%

Fuente: Empleados

Elaborado por: Fernando Yagual Rivera

GRÁFICO 15 Es correcta la planificación de las actividades



Fuente: Empleados

Elaborado por: Fernando Yagual Rivera

El 80% dijo que a veces es la planificación es la correcta en la ejecución de sus actividades. Esto demuestra que no está bien establecida la planificación de las actividades de la empresa ya que al parecer realizan sus actividades basadas en conocimientos empíricos, y no se están cumpliendo eficientemente los procesos tanto administrativos como operativos.

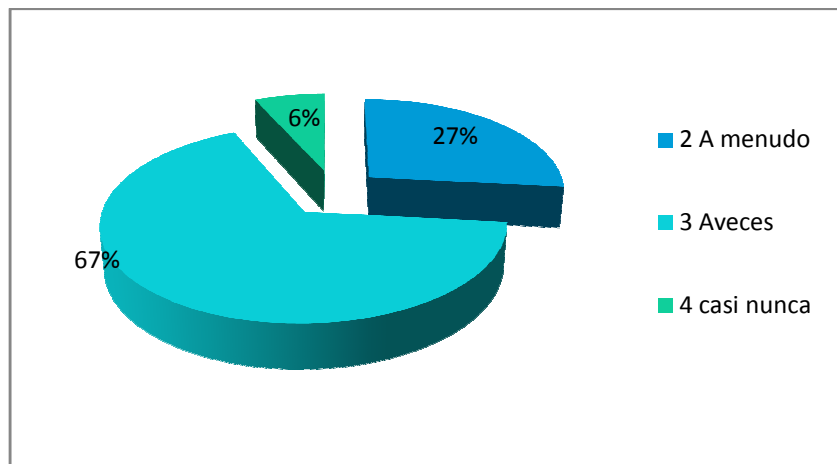
3,- ¿La empresa donde laboro establece un conjunto de estrategias, políticas para el cumplimiento de objetivos?

CUADRO 17 Se establecen las estrategias, políticas para cumplir los objetivos

ITEMS	VALORACION	F	%
3	Siempre	0	0%
	A menudo	4	27%
	A veces	10	67%
	casi nunca	1	7%
	Nunca	0	0%
	Total	15	100%

Fuente: Empleados
Elaborado por: Fernando Yagual Rivera

GRÁFICO 16 Se establecen las estrategias, políticas para cumplir los objetivos



Fuente: Empleados
Elaborado por: Fernando Yagual Rivera

El 67% de los colaboradores no están conscientes sobre las estrategias o políticas que emplea la empresa, esto está dado por que no existe el compromiso de trabajo en equipo o no están establecidas estas herramientas administrativas, para contribuir con el desarrollo de la empresa.

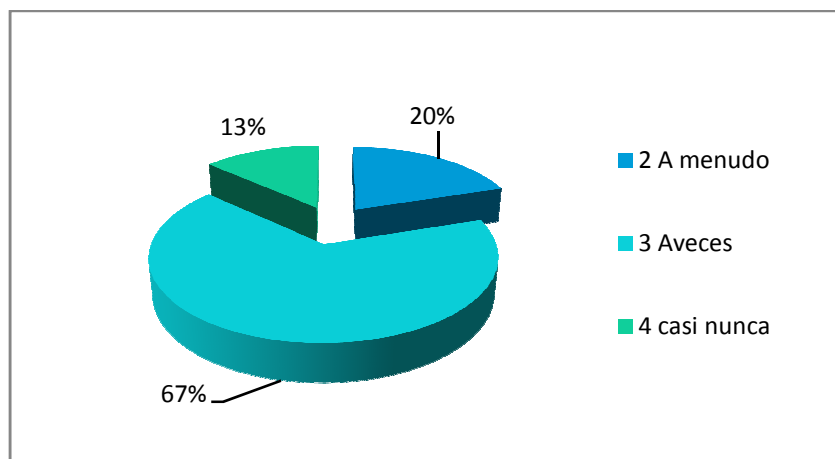
4.- ¿Las funciones y departamentalización organizacional son las adecuadas para el desarrollo de la empresa?

CUADRO 18 Las funciones y la departamentalización son correctas

ITEMS	VALORACION	F	%
4	Siempre	0	0%
	A menudo	3	20%
	A veces	10	67%
	casi nunca	2	13%
	Nunca	0	0%
	Total	15	100%

Fuente: Empleados
Elaborado por: Fernando Yagual Rivera

GRÁFICO 17 Las funciones y la departamentalización son correctas



Fuente: Empleados
Elaborado por: Fernando Yagual Rivera

El 67% de los empleados indico que a veces las funciones están realizadas de acuerdo al cargo que desempeñan, es decir que el personal realiza sus funciones solo por una remuneración esto se origina por lo que no están bien establecidos los puestos de trabajo y sus funciones por no contar con una estructura organizada.

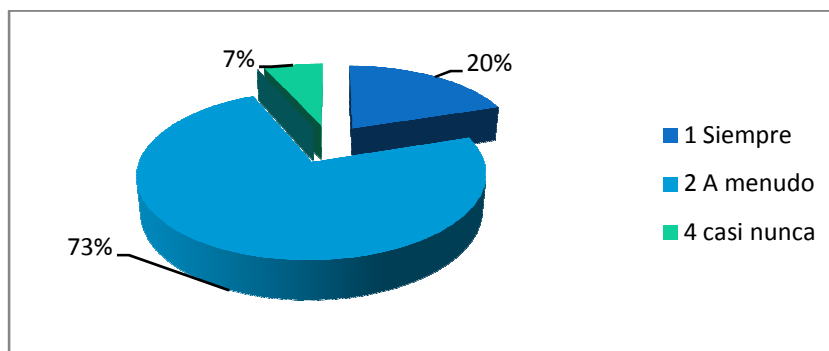
5.- ¿La dirección de la organización cumple un papel fundamental en el éxito de una organización?

CUADRO 19 La dirección es fundamental en la organización

ITEMS	VALORACION	F	%
5	Siempre	3	20%
	A menudo	11	73%
	A veces	0	0%
	casi nunca	1	7%
	Nunca	0	0%
	Total	15	100%

Fuente: Empleados
Elaborado por: Fernando Yagual Rivera

GRÁFICO18 La dirección es fundamental en la organización



Fuente: Empleados
Elaborado por: Fernando Yagual Rivera

El personal de la empresa en un 73%, manifiesta que siempre la dirección de la empresa realiza un buen trabajo consiguiendo el beneficio para todos los que colaboran en la operadora de turismo de igual forma el 7% indica que casi nunca se proyecta una dirección de la empresa ya sea por su desconocimiento sobre la realidad de la empresa o por la falta de escolaridad q tienen algunos de estos empleados q no visualizan la productividad de la empresa al mano de una dirección idónea por parte de la alta gerencia.

6.- ¿El líder gerencial debe influir en las personas?

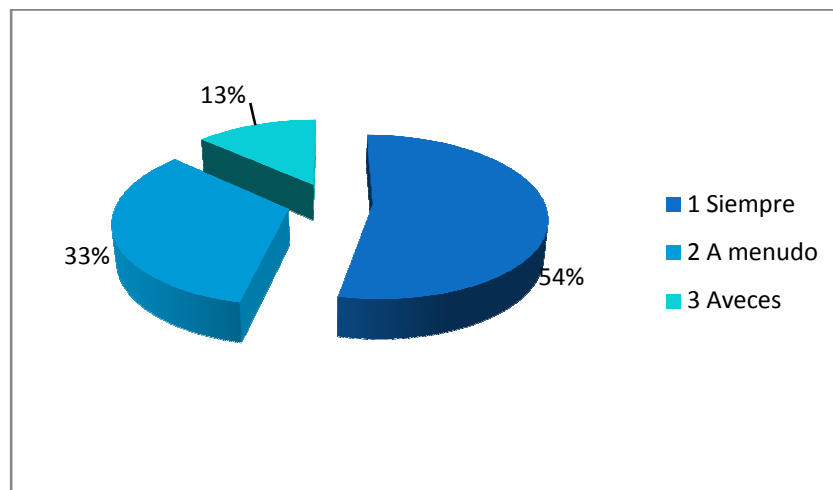
CUADRO 20 El líder gerencial debe influir en las personas

ITEMS	VALORACION	F	%
6	Siempre	8	53%
	A menudo	5	33%
	A veces	2	13%
	casi nunca	0	0%
	Nunca	0	0%
	Total	15	100%

Fuente: Empleados

Elaborado por: Fernando Yagual Rivera

GRÁFICO 19 El líder gerencial debe influir en las personas



Fuente: Empleados

Elaborado por: Fernando Yagual Rivera

El 54 % de los empleados manifestó que siempre el líder debe influir en ellos para obtener un mejor desempeño en las actividades que se les encomienda. Seguido del 33% q nos indica que por ciertas causas no todos los colaboradores opinan lo mismo. Esto quiere decir que los colaboradores están inconformes con el líder que está al frente de la empresa en este caso el gerente

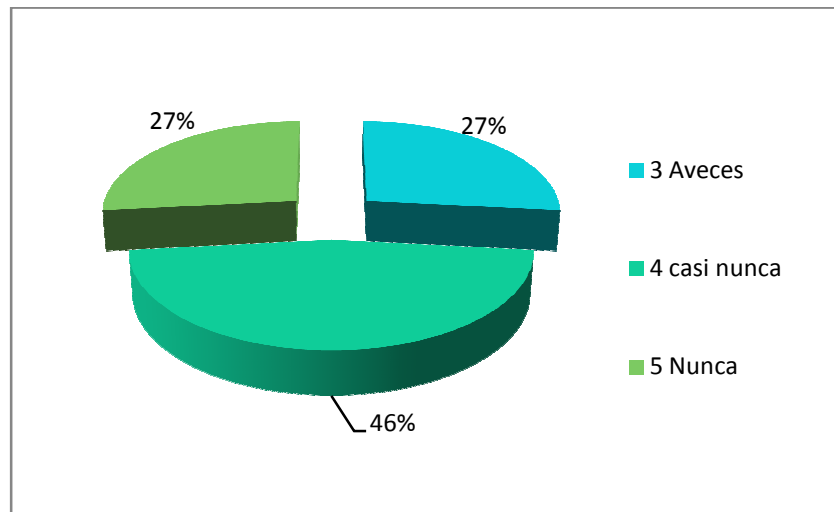
7.- ¿Asiste regularmente a capacitaciones otorgadas por centros de desarrollo empresarial y pymes?

CUADRO 21 Asiste a capacitaciones

ITEMS	VALORACION	Nº	%
7	Siempre	0	0%
	A menudo	0	0%
	A veces	4	27%
	casi nunca	7	47%
	Nunca	4	27%
	Total		15

Fuente: Empleados
Elaborado por: Fernando Yagual Rivera

GRÁFICO 20 Asiste a capacitaciones



Fuente: Empleados
Elaborado por: Fernando Yagual Rivera

La falta de capacitación es lo que perjudica a la empresa en áreas administrativas y afines ya que como lo refleja el cuadro estadístico que el 46 % casi nunca a recibida capacitación por parte de la empresa esto se debe a que no hay interés de la empresa y por parte de los colaboradores para adquirir mayores conocimientos en relación a su actividad laboral.

8.- ¿Es importante la comunicación en la organización?

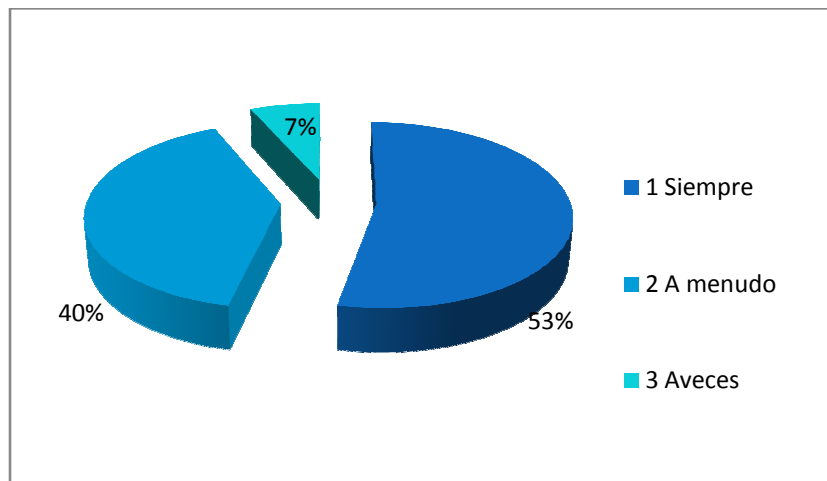
CUADRO 22 Es importante la comunicación en la organización

ITEMS	VALORACION	Nº	%
8	Siempre	8	53%
	A menudo	6	40%
	A veces	1	7%
	casi nunca	0	0%
	Nunca	0	0%
	Total		15

Fuente: Empleados

Elaborado por: Fernando Yagual Rivera

GRÁFICO 21 Es importante la comunicación en la organización



Fuente: Empleado

Elaborado por: Fernando Yagual

Como lo demuestra el gráfico con un 53% de los colaboradores nos supo indicar que la comunicación es efectiva cuando existen en las empresas. Esto quiere decir que los empleados de la empresa están conscientes de que siempre deberá existir la comunicación entre colaboradores, y la alta directiva esto determinará el grado de efectividad organizacional de la empresa.

CONCLUSIONES

Cabe recalcar que las visitas de los turistas lo hacen más por paseo al balneario lo que implica que no todos hacen uso de los servicios que ofrece la empresa en su totalidad unos simplemente se acercan a preguntar pero no hacen uso de estos.

De igual forma las actividades q desempeñan los empleados no están ligadas totalmente al reglamento interno de la empresa, es decir que muchas veces realizan su labor de forma empírica ya sea en la parte administrativa u operativa corriendo el riesgo e no satisfacer las necesidades de los clientes

La falta de capacitación de los colaboradores de la empresa no es la más adecuada para la prestación de servicios refiriéndonos al área administrativa donde se reflejan las inquietudes por parte de los usuarios, sin embargo no hay que descuidar el área operativa que es la más representativa de la empresa.

Así mismo la coordinación y planificación de las tareas que realizan los empleados no es la más idónea ya que lo hacen de forma empírica, esto implica una desventaja para la empresa ya que el manejo interno se ve reflejado hacia los clientes y esto a su vez es asumido por la competencia que está a la expectativa de lo que sucede alrededor de ella

Los resultados q se obtuvieron a través de este instrumento de investigación nos permitieron cerciorarnos de la necesidad de elaborar el diseño organizacional para la empresa operadora de turismo Carol Tour S.Aya que la empresa carece de una estructura organizacional y de los demás elementos que conforman el diseño organizacional.

RECOMENDACIONES

Es necesario facilitar un tiempo determinado para la capacitación del personal administrativo y operativo de la empresa para brindar un mejor servicio a los clientes de la Empresa Operadora de turismo Carol Tour S.A.

Establecer los puestos de trabajo de acuerdo con lo propuesto en el diseño organizacional con la finalidad de obtener un trabajo compartido y así obtener mejores resultados en cuanto a la productividad de la empresa.

Deben darse a conocer los objetivos de la empresa para que los empleados estén conscientes de la actividad que realizan dentro y fuera de la empresa basándose en principios organizacionales para el desempeño efectivo de la empresa.

Es prioritaria la formulación de planes de trabajo y estrategias que permitan maximizar la productividad de la empresa. Es importante la renovación y mantenimiento de los materiales y herramientas que utiliza la empresa para mayores beneficios de los clientes y la estabilidad de la empresa en el mercado.

Elaborar el diseño organizacional para que la empresa Operadora de Turismo Carol tour S.A. cuente con una estructura organizacional para el desempeño de sus funciones tanto administrativas como operativas mediante esta estructura formalmente establecida se podrá también medir la productividad de la empresa a través de sus colaboradores en el desempeño de sus funciones y nuevos cargos a ocupar dentro de la empresa.

CAPÍTULO IV

DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA OPERADORA DE TURISMO CAROL TOUR S.A DEL CANTÓN SALINAS PROVINCIA DE SANTA ELENA AÑO 2013

4.1 RESEÑA HISTÓRICA

Carol Tour S.A. operadora de turismo se encuentra ubicada en el sector del malecón del Cantón Salinas de la provincia de Santa Elena, esta pequeña empresa inicia sus actividades en el año 2004 contando con un capital propio y su respectivo personal (familiar) de cinco personas en ese entonces para desempeñar las funciones dentro y fuera del establecimiento, contando con recursos limitados en cuanto a maquinarias y tecnología por el manejo administrativo empírico que se brindaba por parte de los dueños de esta entidad, la cual está dedicada al servicio turístico en todo el malecón de Salinas de a poco ha venido surgiendo con el pasar de los años en cuanto a su crecimiento tanto económico y como administrativo por lo que actualmente es una empresa reconocida a nivel local y porque no decirlo nacionalmente.

En la actualidad Carol Tour S.A. cuenta con 15 personas en el desempeño de sus funciones administrativas y operativas para incrementar su productividad, además de contar con el apoyo de fuentes de financiamiento, proveedores, variedad de servicios turísticos, y lo más relevante el crecimiento económico tanto para la empresa como para cada uno de los que integran esta fraterna entidad establecida en unos de los balnearios más reconocidos del país a nivel internacional.

En cuanto a la actividad económica que genera y propone esta pequeña empresa Carol Tour S.A en cuanto a la actividad de prestar servicios turísticos a propios y a extraños que acuden a la provincia de Santa Elena y estos a su vez son el

principal sustento de la entidad son los servicios a continuación: Paquetes turísticos, Reservación de hoteles, Tour ruta del sol, City tours Salinas, Tour de buceo/snorket, Paseos de bahía, Pesca deportiva, Avistamiento de ballenas, Avistamiento de aves, Visita a chocolatera, Paseos en carruajes, Paseos en bananas, Wakeboard, Paseo en boyas, Alquiler de motos acuáticas

4.2 JUSTIFICACIÓN

Se considera que al implementar el Diseño Organizacional en la Empresa Operadora Carol Tour S.A. se desarrollarán las actividades y tareas de los colaboradores de forma coordinada en cada una de las áreas de la empresa logrando que el ambiente laboral se torne agradable para el desempeño laboral, beneficiando no solo a la empresa sino también el desempeño personal de cada uno de los miembros que conforman la empresa, el cual nos llevara al desarrollo administrativo esperado por una empresa como son: la planificación, organización, dirección y control, permitiendo así, alcanzar la efectividad organizacional.

La elaboración del diseño organizacional para la Empresa Operadora de turismo Carol Tour S.A del Cantón Salinas Provincia de Santa Elena, permitirá el reordenamiento de los colaboradores en los puestos de trabajo pertinentes de acuerdo a las habilidades y actitudes de cada miembro de la empresa.

La aplicación de los procesos administrativos, servicios, tecnológicos, financieros y recursos humanos entre otros. Estos procesos nos permitirán medir la calidad de desempeño de los empleados de la empresa en cuanto a sus habilidades, actitudes destrezas que poseen, con el fin de contribuir a la efectividad organizacional.

Mediante el diseño organizacional se asegura el crecimiento institucional para la empresa Carol Tour, bajo un marco estable innovador adaptable para el desarrollo personal de los empleados en conjunto con los directivos de la empresa y velar por los intereses de los mismos.

4.3 FUNDAMENTACIÓN

El Diseño Organizacional para la Empresa Operadora de Turismo Carol Tour S.A está comprendido por el Modelo Organizacional propuesto para la correcta administración de la empresa, empezando por establecer la misión, visión, objetivos estrategias y estilo de liderazgo, elementos principales y fundamentales que debería tener la empresa para lograr la efectividad organizacional.

Estos elementos antes mencionados comprenden la dirección estratégica de la empresa, la cual está enfocada en el equilibrio y la permanencia de la misma dentro del mercado donde se desenvuelve la operadora de Turismo Carol Tour S.A. del Cantón Salinas Provincia de Santa Elena. Para mejorar la gestión administrativa y a su vez fortalecer la rentabilidad que viene sustentando poco a poco

Al establecer la Dirección Estratégica se podrá realizar un estudio más profundo el cual permitirá obtener resultados favorables para la empresa, referente al análisis de los ambientes internos y externos donde se desarrolla la empresa dentro del mercado competitivo. Este análisis es conocido como FODA donde se determinan las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas lo que va a permitir al direccionamiento estratégico ser más efectivo.

En lo que se refiere al Diseño Organizacional en todo su contexto se considera la elaboración de la Estructura y el Orgánico Funcional, políticas, sistemas de información y control y la disponibilidad o gestión de los recursos y necesidades, dichos elementos deben ser aplicados en la Empresa Operadora de Turismo Carol Tour S.A. para preservar la competitividad en el mercado y a su vez va a permitir el logro eficaz y eficientemente de la administración general de la empresa a través de la efectividad organizacional.

4.4 DISEÑO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA OPERADORA DE TURISMO CAROL TOUR S.A.

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

1.1 Razón Social

OPERADORA TURISMO CAROL TOUR S.A

1.2. Logotipo

GRÁFICO 22 Logotipo



Propietario o Representante legal: María Gloria Franco Reyes

Categoría: Operadora de Turismo

Dirección: Av. Malecón de salinas Hotel Alcázar

Ciudad: Salinas

Provincia: Santa Elena

Fecha de registro: 10 de junio del 2004

Teléfono: 2770475 – 0992141875

UBICACIÓN SECTORIAL Y FISICA

PROVINCIA: Santa Elena

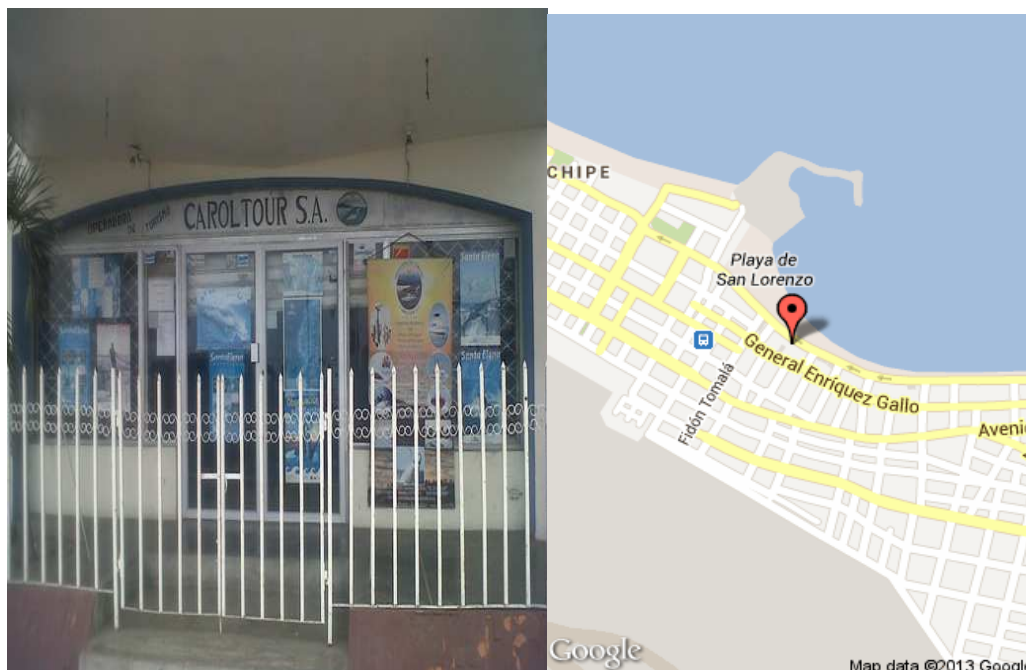
CANTON: Salinas

CIUDAD: Salinas

DIRECCION: Av. Malecón Central, Hotel Alcázar

GRÁFICO23 Empresa

CROQUIS DE LA EMPRESA



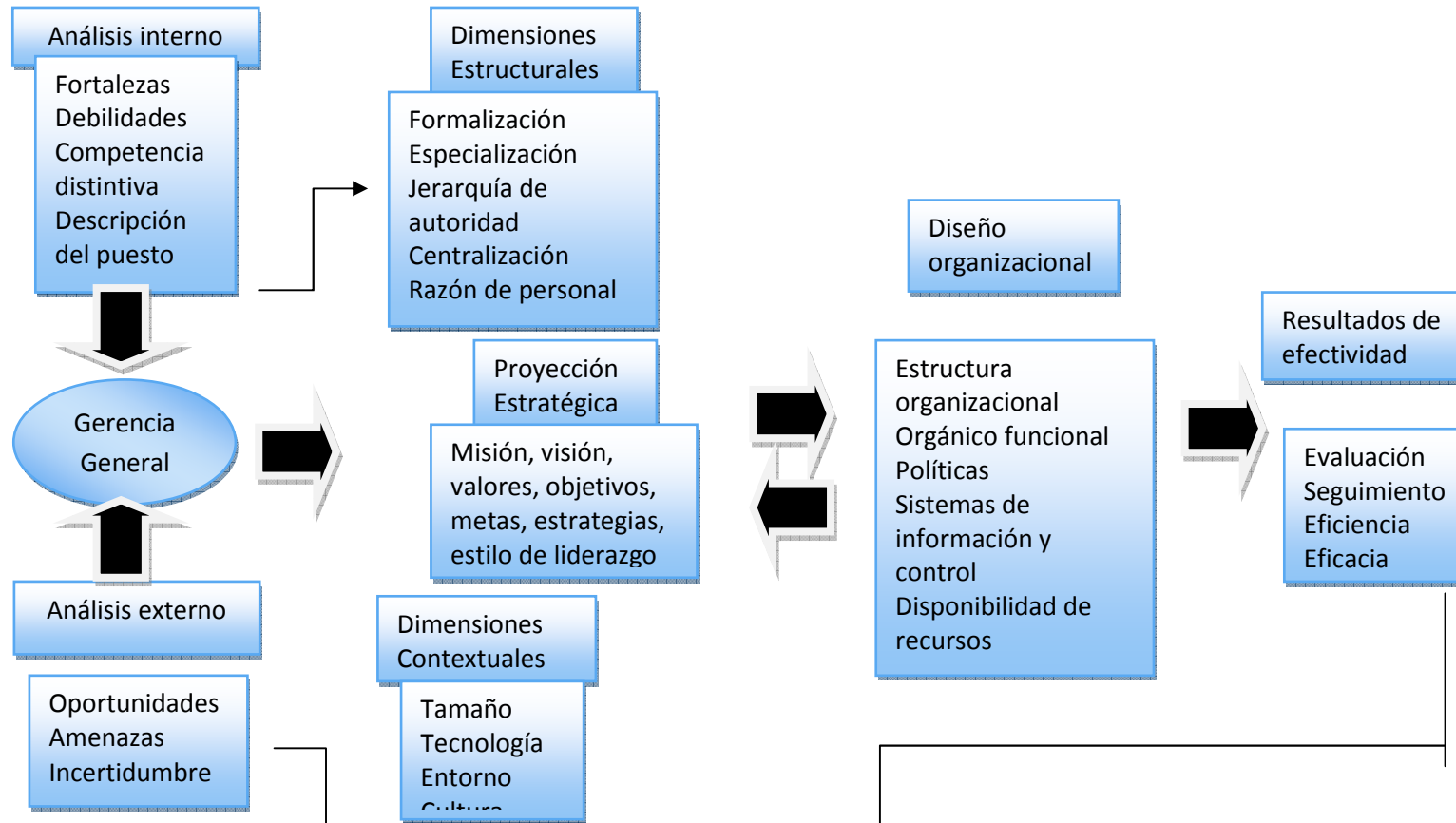
Fuente: paginas amarillas: google map

Fuente: Carol Tour S.A

La Empresa Operadora de Turismo Carol Tour S.A. se encuentra situada en un lugar bastante estratégico ya que se encuentra en la zona central del destino turístico en el Cantón Salinas como lo es en el Malecón y las playas de San Lorenzo, siendo así lugares preferidos por los turistas que visitan el balneario y hacen uso de los servicios que presta la empresa en beneficio de ambas partes: los oferentes y demandantes para el equilibrio de la economía socio cultural del Cantón.

4.5 DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA OPERADORA DE TURISMO CAROL TOUR S.A.

GRÁFICO 24 Diseño Organizacional



Diseño Organizacional de la Empresa Carol Tour S.A Operadora de Turismo
Elaborado por Fernando Yagual Rivera

4.6 COMPONENTES DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA OPERADORA DE TURISMO CAROL TOUR S.A

1. DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

1.1 Misión

Brindar a la sociedad servicios de calidad en el área turística, proporcionando un desempeño efectivo a través de un personal altamente capacitado, alcanzando la rentabilidad de la empresa y la excelencia en nuestros servicios.

1.2 Visión

Ser una operadora de turismo líder en la prestación de servicios, reconocida dentro y fuera de la provincia, mediante la ejecución de los procedimientos administrativos, para alcanzar la efectividad organizacional.

1.3 Valores

a) Respeto

- Respeto a los demás
- Respeto entre colaboradores de la empresa así como también con los clientes q son el factor principal de una empresa de esta clase turística.
- Socializar las opiniones vertidas por los clientes, empleados con los altos directivos de la operadora para obtener un beneficio mutuo.

b) Justicia

- Tomar en cuenta al personal de la empresa para la toma de decisiones.
- Aplicación del reglamento interno de la empresa con igualdad ante todos los empleados y altos directivos.

c) Profesionalismo

- Talento humano capacitado y comprometido con el desarrollo de la empresa.
- Cumplimiento de las actividades asignadas por la alta gerencia a fin de contribuir con la efectividad de la empresa.
- Brindar a los clientes una capacitación sobre los servicios que ofrece la empresa para no tener inconvenientes.

d) Comunicación

- La comunicación debe ser efectiva y clara para tomar las mejores decisiones para la empresa.
- Socializar con proveedores y clientes sobre las necesidades y beneficios para éstos.
- Comunicación entre todo el personal de la empresa.

e) Honestidad

- Fidelidad con el uso de los recursos de la empresa.
- Conducta recta bajo principios leales y alto grado de compromiso con el personal referente a la empresa donde labora.

1.4 Metas

- Incrementar los ingresos no solo en tiempos de temporada.
- Obtener como mínimo 10 clientes en la semana en temporada baja.
- Disponer de un personal altamente capacitado para brindar los servicios.
- Reconociendo tanto a nivel local como nacional por parte de los turistas que visitan el balneario.

1.5 OBJETIVOS

Los objetivos deben fijarse en función de la gestión administrativa de la empresa.

1.5.1 Objetivo general

Mejorar la gestión administrativa a través de la estructura organizacional, para promover el desarrollo efectivo de la Empresa Operadora de Turismo Carol Tour S.A. del Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena en el año 2013

1.5.2 Objetivos específicos

- Establecer la imagen empresarial mediante los procesos administrativos y políticas implantadas para que los colaboradores se sientan identificados con la empresa.
- Elaborar la estructura organizacional mediante el uso de las herramientas técnicas que permitan mejorar la gestión administrativa de la empresa.
- Identificar las capacidades y actitudes en el desempeño de las funciones del personal de la empresa a través de evaluaciones periódicas que permitan mejorar el desarrollo productivo de la empresa
- Implementar un plan de capacitación del personal de la empresa para el desempeño eficiente de sus funciones en diferentes áreas del ámbito laboral.

1.6 ESTRATEGIAS Y CURSOS DE ACCIÓN

Estrategias de funciones

Las estrategias están diseñadas en función de los objetivos y políticas que la empresa sustenta, proporcionándole un eficiente direccionamiento estratégico aprovechando de forma oportuna se le presentan a la empresa para alcanzar las metas propuestas en un principio

Estrategias de infraestructura

1.- Implementar la cultura organizacional de acuerdo a los valores y principios de los colaboradores con el fin de mejorar el ambiente laboral y proporcionar el trabajo en equipo

Esto nos va a permitir que la empresa obtenga un reconocimiento a nivel externo por parte de los clientes, ya que se muestra el compromiso organizacional, a la vez de obtener una filosofía empresarial acorde al modelo organizacional y la dirección estratégica que se está proponiendo.

2.- Elaborar la estructura organizacional en base a los requerimientos y necesidades de la empresa para desempeñar sus actividades de forma efectiva.

Establecer una estructura organizacional acorde a la situación actual y crecimiento de la empresa con el fin de mejorar la gestión administrativa obteniendo resultados altamente efectivos.

Estrategias de Talento Humano

3.- Establecer a una persona en calidad de supervisor

Para que esté al tanto de las actividades que desempeñan los colaboradores para

obtener un mejor control y por ende se vea reflejado el cumplimiento de los objetivos trazados por la empresa.

De igual forma se utilizarán sistemas de información y control para darle el seguimiento respectivo sobre las actividades que desempeña la empresa tanto operativa como administrativa.

4.- Implementar programas de capacitación que permitan mejorar el desarrollo y desempeño laboral de los involucrados en la empresa.

Bridar capacitación necesaria al personal de la empresa en el ámbito administrativo sobre las nuevas herramientas administrativas que se suscitan hoy en día para conseguir mejores resultados de efectividad a nivel empresarial y a su vez beneficiando al personal fortaleciendo sus conocimientos y poder mejorar su productividad en la empresa

1.6.1 Cursos de acción

- Capacitación al personal sobre la motivación en el trabajo
- Comportamiento organizacional de la empresa por parte de los empleados
- Charlas de negocios turísticos
- Cursos de calidad y servicio al cliente

1.7 ESTILO DE LIDERAZGO

El líder al frente de la Empresa Operadora de Turismo Carol Tour S.A. está a cargo de la Sra. María Gloria Franco Reyes en calidad de Gerente General el cual adoptará y ejecutará las decisiones administrativas bajo un estilo de liderazgo participativo, es decir que las decisiones tomadas para el beneficio de la empresa serán previamente socializadas con el personal de la empresa mediante opiniones

vertidas por parte de ellos, otorgándoles que formen parte del desarrollo organizacional comprendido por la entidad donde laboran.

El líder es el responsable de escuchar las necesidades de los colaboradores y analizar la situación de la empresa para tomar la mejor decisión, considerando que mientras exista una mejor comunicación entre la alta directiva y colaboradores mejor será el desarrollo administrativo para la empresa.

Además el líder participativo hace que los empleados estén aún más comprometidos con la empresa, ya que la participación involucra a la efectividad de los colaboradores en el cumplimiento de sus actividades.

2. ANÁLISIS DE LOS AMBIENTES

2.1 ANÁLISIS INTERNOS

a) FORTALEZAS

- Precios accesibles de los servicios que se ofertan en el mercado.
- Imagen de la empresa reconocida por su infraestructura y trayectoria.
- Posicionamiento en el mercado turístico del Cantón Salinas.
- Contar con un buen personal capacitado de trabajo.
- Equipos de trabajo propios de la empresa.
- Canal directo de distribución de servicios con el cliente.

b) DEBILIDADES

- Falta de preparación académica por parte de los directivos y algunos empleados.
- Poca comunicación entre los departamentos de la empresa.
- Falta de liquidez de los entidades financieras hacia la empresa.
- Infraestructura no muy amplia.

- Falta de convenios con la industria hotelera.
- Limitaciones en la tecnología de información.

c) COMPETENCIA DISTINTIVA

- La Empresa Operadora de Turismo Carol Tour S.A. se diferencia de las otras operadoras por la calidad de servicio que ofrecen, y la accesibilidad de precios acorde a las necesidades de los clientes.
- El factor de distinción también implica en los descuentos que ofrece la empresa en relación a los city tour y paquetes turísticos, por la demanda del mercado referente en un tiempo determinado.
- Servicios efectivos de calidad en el tiempo y lugar establecido por la empresa.
- La ubicación de la empresa lugar estratégico para generar ingresos en todas las épocas del año.

d) DESEMPEÑO PASADO

- Administración de la empresa bajo un modelo empírico en el cumplimiento de sus funciones.
- Toma de decisiones centralizadas.
- Liderazgo autocrático, es decir solo la alta dirección tomaba las decisiones
- Escasa inversión y capital propio sin acceso a créditos.
- Poco rendimiento por parte de los colaboradores por el nivel académico en áreas administrativas.

2.2 ANÁLISIS EXTERNO

a) Oportunidades

- Aceptación en el mercado por parte de los turistas.
- Contar con un capital efectivo a través de ingresos obtenidos en varias épocas del año para solventar cualquier eventualidad en el mercado.
- Establecer convenios con entidades públicas, colegios, entre otros.
- Crecimiento de la población turística en temporadas altas permitirá aprovechar el desarrollo de la empresa a través de la masificación de los servicios que ofrece y por ende los ingresos son más favorables.

b) Amenazas

- La competencia cuenta con mejor infraestructura, mejor visibilidad para el ingreso de los turistas al Cantón Salinas.
- Personal capacitado en todos los ámbitos dentro de la empresa competente
- Marketing y publicidad por parte de la competencia es muy agresiva por los enganchadores.
- Poca demanda en ciertas épocas del año.
- Cambios de gustos y preferencias por parte de los clientes en cuanto a lugares de destino turístico.

c) Incertidumbre

- Variación en las ordenanzas municipales.
- Cambios en la ley de turismo.
- Competencia directa por parte los clientes preferencias de otras operadoras nuevas en el mercado.
- Cambio de la dirección administrativa por motivos internos o externos a la empresa.

CUADRO 23Matriz Foda

<u>FACTORES</u>	<u>FORTALEZAS</u>	<u>DEBILIDADES</u>
<p>INTERNOS</p> <p>EXTERNOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Precios accesibles de los servicios que se ofertan en el mercado • Imagen de la empresa reconocida por su infraestructura y trayectoria • Posicionamiento en el mercado turístico del Cantón Salinas • Contar con un buen personal capacitado de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de preparación académica por parte de los directivos y algunos empleados • Poca comunicación y coordinación entre los departamentos de la empresa • Falta de liquidez de los entidades financieras hacia la empresa • Infraestructura no muy amplia
<u>OPORTUNIDADES</u>	<u>ESTRATEGIAS FO</u>	<u>ESTRATEGIAS DO</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Aprovechar los recursos de la empresa para obtener mejor productividad • Desarrollo de programas de capacitación a nivel turístico • Establecer convenios con entidades públicas, colegios, entre otros. • Crecimiento de la población turística en temporadas altas permitirá aprovechar el desarrollo efectivo de la empresa 	<p>Implementar la cultura organizacional de acuerdo a los valores y principios de los colaboradores con el fin de mejorar el ambiente laboral y proporcionar el trabajo en equipo (F2,O1,O2)</p>	<p>Elaborar la estructura organizacional en base a los requerimientos y necesidades de la empresa para desempeñar sus actividades de forma efectiva. (D2,D4,O1,O4)</p>
<u>AMENAZAS</u>	<u>ESTRATEGIAS FA</u>	<u>ESTRATEGIAS DA</u>
<ul style="list-style-type: none"> • La competencia cuenta con mejores infraestructura, mejor visibilidad para el ingreso de los turistas al Cantón Salinas. • Personal capacitado en todos los ámbitos dentro de la empresa competente • Marketing y publicidad por parte de la competencia es muy agresiva por los enganchadores • Poca demanda en ciertas épocas del año 	<p>Implementar programas de capacitación que permitan mejorar el desarrollo y desempeño laboral de los involucrados en la empresa. (F4,A2)</p>	<p>Establecer a una persona en calidad de supervisor para el control y seguimiento de las actividades de la empresa. (D1,D2,A2,A3)</p>

Fuente: Carol Tour

Elaborado por: fernando Yagual Rivera

3. DIMENSIONES ORGANIZACIONALES

3.1 DIMENSIONES ESTRUCTURALES

a) Formalización.

La formalización dentro de la Empresa Operadora de Turismo Carol Tour S.A es muy baja debido a que la empresa no cuenta con un manual de funciones bien establecido y no es cumplido a cabalidad por los empleados, sobre las exigencias de la empresa.

b) Especialización

También conocida como división del trabajo en la empresa por todos los colaboradores, solo se considera a una parte de la empresa dejando de lado al personal operativo solo para que ejecute su actividad diaria, es decir que no se considera la posibilidad de que el colaborador emplee todas sus destrezas en cualquier otro puesto de trabajo, es por esta razón que se debe crear un orgánico funcional donde se ubicara al colaborador de acuerdo a su desempeño y nivel de trabajo midiendo así su productividad.

c) Jerarquía de autoridad

En relación a la jerarquía de autoridad que se presenta en la Empresa Operadora de Turismo Carol Tour SA es casi nula ya que no existe un orden jerárquico sobre las autoridades y colaboradores es decir que mientras no se defina el orgánico función y la departamentalización no abra un responsable en una área determinada para asignar funciones a los colaboradores.

d) Centralización

A principios de la gestión administrativa de la Empresa Operador de Turismo

Carol Tour S.A se manejaba de una forma centralizada ya que la toma decisiones solo pasaba por el nivel más alto de la empresa en este caso la gerencia, sin dar la oportunidad de que el personal intervenga en la resolución de la toma de decisión final al cual estos deberían acogerse lo cual se lo pudo percibir en la entrevista realizada a la gerencia de la empresa y socios de esta.

e) Profesionalismo

Tomando como referencia que el personal que labora en la Empresa Operadora de Turismo Carol Tour S.A. es básicamente un poco más operativo que administrativo ya que las actividades que desempeñan los operarios lo hacen fuera de las instalaciones por lo que el profesionalismo de estos los lleva tener más confianza con los clientes al momento de ofrecer un servicio. Sin embargo, en la parte administrativa, el profesionalismo no es el más esperado ya que el nivel académico de estos colaboradores es de tendencia media y media alta, al momento de resolver situaciones administrativas que suelen darse por cambios internos o externos a la empresa.

f) Razón de personal

CUADRO 24 Referencia de Personal y Tamaño de la Empresa

Departamento	Nº de empleados	Proporción del tamaño de la empresa
Administrativo	8	0,34
Operativo	7	0,67
Total	15	1

Fuente: Operadora de turismo Carol Tour S.A.

Elaborado por: Fernando Yagual Rivera

De acuerdo con la información obtenida sobre el personal que labora en la institución se puede asumir que no hay una clara distribución en cuanto a la

departamentalización ya que se podría reubicar al personal en otras áreas mediante un orgánico funcional. La proporción de personal en el área de gerencia está conformada solo por una persona, a su vez la proporción del área administrativa es de 0,34 conformado por 8 empleados incluida la gerente y la proporción del área operativa es de 0,67 donde los empleados que ejercen esta actividad son 7 operadores que se encuentran tanto en la parte interna como externa de la empresa

De acuerdo con lo antes mencionado la proporción de colaboradores más relevante de la empresa está dada en los operarios, lo cual significa que el manejo administrativo carece de efectividad ya que se puede aprovechar las actitudes de algunos operarios para que desempeñen cargos administrativos en beneficio para la operadora de turismo Carol Tour S.A.

CUADRO 25 Crecimiento de Personal Y Departamentos Aumentado

Departamento	N° de empleados	Proporción del tamaño de la empresa
Gerencia	2	0,13
Administrativo	3	0,19
Talento humano	2	0,13
Marketing	2	0,13
Operativo	7	0,44
Total	16	1,00

Fuente: Operadora de turismo Carol Tour S.A.

Elaborado por: Fernando Yagual Rivera

De acuerdo a la propuesta de diseño organizacional se plantea que exista una departamentalización más comprendida y diseñada para el buen manejo administrativo es por esta razón que se ha distribuido al personal de una forma en el cual ellos puedan desempeñar todas sus destrezas siempre y cuando exista una capacitación previa sobre las actividades que vallan a realizar, a su vez se

procederá a contratar a un personal que se encargue exclusivamente del marketing de la empresa.

Como podemos observar en el cuadro con la nueva propuesta de departamentalización la proporción del personal en la parte administrativa varía de cierta forma lo que indica que se sobrelleva una mejor gestión administrativa ya que esta variación está comprendida por el área administrativa, talento humano y marketing que sin duda alguna son áreas de trabajo en las que se requiere todo el desempeño efectivo de los colaboradores para cumplir con los objetivos de la empresa.

3.2 DIMENSIONES CONTEXTUALES

a) Tamaño

Comprendido en cuanto más grande o pequeña es la empresa dependiendo de la capacidad del personal que labora en la Empresa Operadora Carol Tour S.A, en este aspecto está conformada por 15 colaboradores lo que corresponde a una pequeña empresa. Sin embargo, mediante la elaboración del diseño organizacional se pretende incrementar el número de trabajadores de acuerdo a la necesidad de la empresa para mejorar la calidad de los procesos tanto en el área operativa como administrativa según sea lo más conveniente y beneficioso para la empresa, cabe recalcar que al incrementar el personal sean estos uno, dos o máximo tres colaboradores seguirá siendo la operadora una empresa pequeña.

b) Tecnología organizacional

Considerando la actividad que desempeña la Empresa operadora de Turismo Carol Tour S.A una entidad que presta servicios turísticos tanto terrestres como náuticos su tecnología se basa en las maquinarias de transporte sean estos, vehículos, embarcaciones, motos acuáticas, yates, todos estos equipados con mecanismos de última tecnología, en cuanto se refiere a la tecnología de la

información ya que están se pueden controlar a través de consolas de información para un mejor control desde la central de información en este caso la empresa donde la parte encargada de llevar un control es el área administrativa quien estará supervisando el correcto y eficiente servicio otorgado a los clientes que hacen uso de estos servicios.

c) Entorno

El entorno denota como la empresa está rodeada, esto involucra a la competencia directa, entes gubernamentales, ambiente cambiante, cambios de los gustos y preferencias en el mercado, estos y otros factores que se presentan en cualquier momento en el entorno donde se desarrolla la Empresa Operadora de Turismo Carol Tour S.A influyendo de manera directa en el desequilibrio administrativo de la empresa.

d) Cultura

La Empresa Operadora de turismo Carol Tour S.A. está conformada por un grupo de colaboradores que mediante cada uno de sus valores aplicados en su trabajo como son: honestidad, responsabilidad compromiso, respeto, justicia, comunicación, excelencia en el servicio, entre otros los que conforman una cultura organizacional efectiva para el desarrollo administrativo de la empresa.

Además de esto una cultura por la cual la empresa se identifica con sus colaboradores y clientes en ciertas épocas de año son:

Otorgar incentivos en fechas especiales

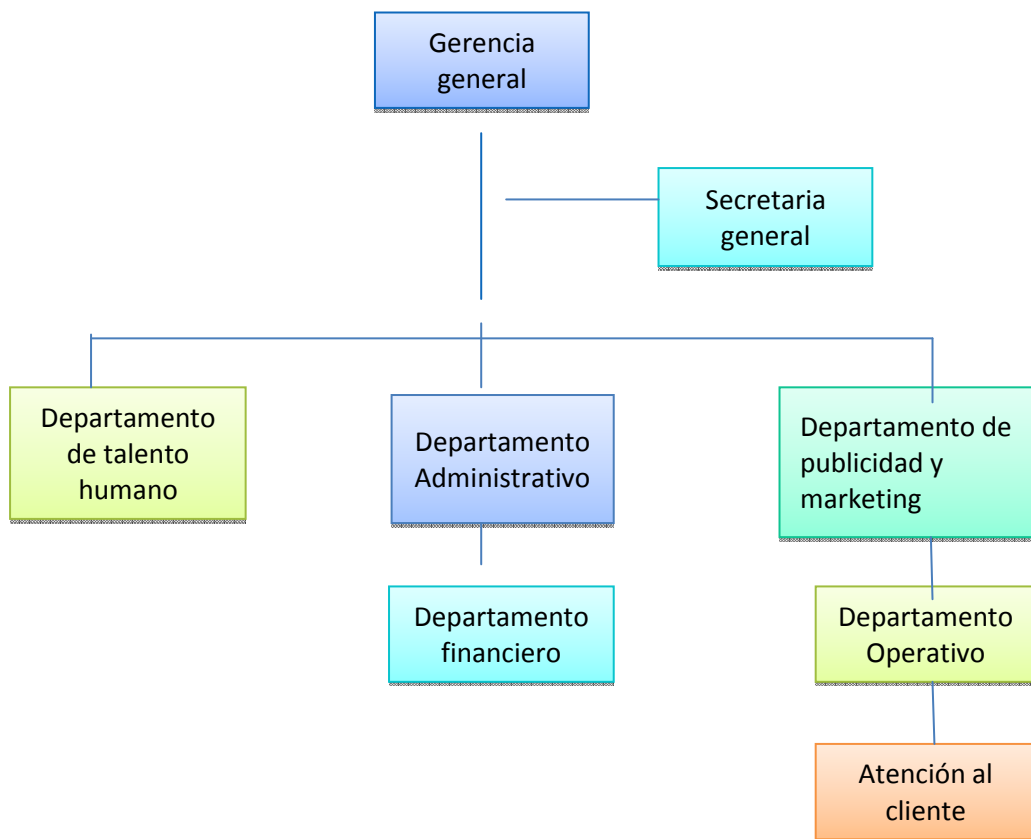
- Día de la madre, Día del padre
- Navidad, Fin de año
- Cumpleaños de los colaboradores, entre otras cosas.

Todos estos acontecimientos son los que hacen de la cultura de la empresa, una satisfacción para con los colaboradores y esto se ve reflejado ante los clientes, quienes son los encargados de juzgar el comportamiento organizacional de la empresa

4. MODELO ORGANIZACIONAL

4.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

GRAFICO 25 Estructura Organizacional



Fuente: Carol Tour S.A
Elaborado por: Fernando Yagual Rivera

4.2 ORGÁNICO FUNCIONAL

4.3 Descripción del puesto de trabajo y funciones del personal de la Empresa Operadora de Turismo Carol Tour S.A.

a) Gerente general

- Encargada de representar a la empresa ante otras entidades
- Toma de decisiones
- Designa tareas y exige el cumplimiento de estas
- Ejecuta políticas internas de la empresa
- Interviene en aspectos legales que este inmersa la empresa

b) Secretaria General

- Recepción de documentos
- Entrega de documentación
- Brindar información a los clientes
- Conexión directa con la información de la gerencia

c) Jefe de talento humano

- Selección del personal de la empresa
- Revisión del personal (evaluación académica)
- Charlas de capacitación
- Ubicación del personal en el departamento adecuado

d) Jefe Administrativo

- Planificación de las actividades de la empresa
- Comunicación entre colaboradores

- Administrar los recursos de la empresa
- Control del personal mediante una supervisión

e) Jefe financiero y contable

- Encargado de realizar los pagos de sueldos
- Ejecuta procesos de compra
- Reporte de los Ingresos y gastos de la empresa
- Generar información financiera que influya en la toma de decisiones

f) Asistente contable

- Actualización de los archivos contables
- Control y reportes de caja chica si lo requiere la empresa
- Recepción de documentación financiera
- Realizar depósitos, cobros

g) Jefe de marketing y publicidad

- Promocionar a la empresa sobre los servicios que ofrece
- Definir el logo y la marca de la empresa
- Estrategias de marketing para la captación de clientes
- Emplea publicidad y propaganda a través de medios de comunicación

h) Servicio al cliente

- Cautela en la prestación de los servicios terrestres y náuticos

- Capacitados en la actividad que desempeñan
- Brindar seguridad al cliente
- Atención personalizada sobre los pros y los contras de cada uno de los servicios

4.4 POLÍTICAS

Estas políticas fueron socializadas por todos los miembros de la empresa a las que deberán sujetarse para el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas por la empresa

- Los empleados deberán tener una identificación de la operadora para distinguirse de otras operadoras de turismo.
- Cumplimiento del reglamento interno.
- El personal capacitado tanto en la parte administrativa y operativa.
- Preservar un ambiente de trabajo acorde a las necesidades de los colaboradores para un mayor desempeño.
- Todos los colaboradores deben conservar un criterio ético en sus funciones.
- Cumplimiento de los objetivos en base a la planificación de la empresa ejercida por los empleados.
- Trabajar con medidas de precaución en los servicios.
- Cumplimiento de la jornada de trabajo.

- Fortalecer el trabajo en equipo mediante charlas de motivación.
- Evaluación periódica entre los departamentos de la empresa.
- Contar con el personal técnico idóneo para el uso de los equipos y maquinarias de la empresa.
- Contar con todos los implementos de seguridad empresarial o industrial.
- Mantenimiento constante de la maquinaria operativa.

5. SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y CONTROL

Mediante los sistemas de información y control que se aplican en la Gestión Administrativa de la Empresa Operadora de Turismo Carol Tour S.A, permitirán que los resultados generados por la actividad que desempeña la empresa sean muy gratificantes.

A su vez se podrá tomar los correctivos inmediatos cuando se diagnostique a tiempo algún inconveniente por medio de estos sistemas de información y control, Lo que se propone es implementar programas de información y control como por ejemplo la intranet donde se podrá llevar a cabo el manejo de información interna entre varios departamentos

Por ejemplo se podrá consolidar información y control en:

- Área Gerencial
- Área Administrativa
- Área Financiera
- Área Operativa

6.DISPONIBILIDAD Y PROCESOS DE LOS RECURSOS

a) TALENTO HUMANO

La Empresa Operadora de Turismo Carol Tour S.A. cuenta con un personal adecuado en lo que se refiere al área operativa lo que es muy esencial ya que esta empresa es básicamente operativa en los servicios que oferta. Sin embargo, el personal administrativo tiene que ver mucho con el direccionamiento organizacional ya que emplean toda su capacidad, destrezas y habilidades para llevar al éxito a la operadora de turismo.

b) RECURSOS MATERIALES

La empresa cuenta con los recursos apropiados para brindar los servicios turísticos para el bienestar de los clientes, dichos materiales son.

- Equipos de seguridad en los servicios náuticos
- Materiales de oficina
- Herramientas de trabajo como los vehículos, embarcaciones.
- Materiales de navegación

Estos recursos son los más relevantes para que la empresa siga desempeñando su actividad en el mercado competitivo donde los usuarios son los demandantes acerca de los servicios que ofrecen las operadoras de turismo fijándose en la clase de materiales que utilizan para la prestación de un servicio de alta calidad.

c) RECURSOS FINANCIEROS

Estos recursos son los pilares fundamentales para esta clase de empresas ya que requieren de liquidez para afrontar las necesidades que se originen al interior o exterior de la empresa.

Para la empresa en sus inicios el recurso financiero fue proporcionado por el gerente actualmente y sus socios para poner en práctica la generación de servicios que ofrecen las operadoras turísticas. En la actualidad el recurso financiero de la empresa está conformado en:

- Dinero en efectivo (caja chica)
- Préstamos bancarios
- Acciones de los socios
- Generación de divisas por los servicios

d) RECURSOS TECNOLÓGICOS

Dentro de la Empresa Operadora de Turismo Carol Tour S.A. encontramos recursos tecnológicos para brindar un mejor servicio hacia los clientes que permitan ser más competentes en el mercado: se encontraron equipos de computación, herramientas tecnológicas de control de las embarcaciones, materiales sofisticados implantados en los yates de navegación, lo que permitirá obtener mayores beneficios para los clientes y por ende más relace a la operadora.

7. PRESUPUESTOS

Es el detalle de los gastos que se producen en el cumplimiento del objetivo de la investigación

CUADRO 26 Presupuesto General

Concepto	Valor
trabajo de titulacion	660
sueldos y salarios	4762,08
departamento de marketing	1835
capacitacion	120
Total	7377,08

Fuente: Datos de investigación
Elaborado por: Fernando Yagual Rivera

CUADRO 26 Presupuesto de Investigación

ACTIVIDADES	EGRESOS
Impresiones del trabajo de titulación	250
Adquisición de Libros	60
Suministro de oficina	50
Servicio de internet	80
Copias	70
Viáticos y transporte	80
Empastado, anillado de trabajo de titulación	70
TOTAL EGRESOS	660

Fuente: Datos de investigación

Elaborado por: Fernando Yagual Rivera

CUADRO 27 Presupuestos de Implementación del Departamento de Marketing

Rubro	Costo Unitario	Cantidad estimada	Total
Equipos de computación	650	2	1300
Muebles de oficina	300	1	300
Útiles de oficina	115	1	115
Capacitación	120	2	120
Total			1835

Fuente: Datos de investigación

Elaborado por: Fernando Yagual Rivera

PRESUPUESTO DE SUELDOS Y SALARIOS PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO, Y OPERATIVO DE LA EMPRESA OPERADORA DE TURISMO CAROL TOUR S.A

CUADRO 28 Sueldos Y Salarios

Cargos	Sueldos	Sobre tiempo	Subtotal ingresos	Aporte patronal 11,15%	Aporte personal 9,35%	Subtotal a recibir	Decimo tercer sueldo	Decimo cuarto sueldo	total a recibir
Gerente	550	0	550	61,33	51,43	437,25	36,44	26,5	500,19
secretaria	350	25	375	41,81	35,06	298,13	24,84	26,5	349,47
jefe talento humano	400	0	400	44,60	37,40	318,00	26,50	26,5	371,00
jefe administrativo	450	0	450	50,18	42,08	357,75	29,81	26,5	414,06
jefe financiero	400	0	400	44,60	37,40	318,00	26,50	26,5	371,00
asistente contable	375	0	375	41,81	35,06	298,13	24,84	26,5	349,47
jefe de marketing	400	30	430	47,95	40,21	341,85	28,49	26,5	396,84
operadores	318	50	368	41,03	34,41	292,56	24,38	26,5	343,44
servicio al cliente	318	50	368	41,03	34,41	292,56	24,38	26,5	343,44

Fuente: Datos de investigación

Elaborado por: Fernando Yagual Rivera

8. RESULTADOS DE EFECTIVIDAD

8.1 EVALUACIÓN

Los datos obtenidos en la Empresa operadora de Turismo Carol Tour S.A. son verificables en base el análisis realizado a operadora en cuanto al direccionamiento estratégico y administrativo lo que permitirá evaluar el desempeño de los colaboradores en las nuevas funciones que se les asignara a futuro de acuerdo con la estructura organizacional establecida y el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Es necesario evaluar constantemente el desempeño de los colaboradores y de la empresa en general para la obtención de la efectividad organizacional, esta evaluación se encargara de medir el desempeño, actitudes, habilidades, destrezas de los empleados en el cumplimiento de sus funciones asignadas por la alta dirigencia con el fin de detectar falencias y corregirlas a tiempo, evitando que la empresa disminuya su productividad.

8.2 SEGUIMIENTO

El proceso de seguimiento se lo realiza con la finalidad de controlar las actividades de la empresa, supervisar las funciones de los colaboradores, por medio de informes, sobre la actividad ejercida dentro y fuera de la empresa, por ejemplo el seguimiento o monitoreo de la embarcaciones a través de radios de alta frecuencia para salvaguardar la integridad de los turistas cuando estén en alta mar. Así mismo el monitoreo en el área administrativa poniendo en práctica la cultura organizacional para el cumplimiento de las metas de las empresa.

8.3 EFICIENCIA

Para ser eficientes se necesita el compromiso por parte de todos los miembros de la empresa, relacionando los objetivos, metas, estrategias, direccionamiento administrativo con la finalidad de contribuir con el desarrollo de una empresa en todo su esplendor, para esto debe tener en cuenta lo siguiente:

- Direccionamiento de la empresa.
- Valorar el trabajo de equipo.
- Inversión en el recurso humano (capacitación).
- Implementar planes y acciones estratégicas.
- Administración de los recursos de la empresa.

8.4 EFICACIA

Implica la determinación y la capacidad de logra un efecto o causa de lo que se plantea la empresa en un tiempo determinado, cumpliendo con todos los parámetros y la ejecución de las actividades con éxito.

La eficacia en la Empresa Carol tour S.A se puede determinar mediante la calidad de servicio al cliente mediante las políticas establecidas por la empresa y satisfaciendo las necesidades de ambas partes cliente-empresa.

Por lo tanto la eficiencia y eficacia de la Empresa Operadora de Turismo Carol Tour S.A. dependerá de la correcta ejecución de los servicios que brindan al público partiendo desde el nivel más alto de la empresa hasta el más bajo sin faltar al cumplimiento de las políticas internas establecidas.

CUADRO 29 Plan de Acción

PROBLEMA PRINCIPAL			
<p>La falta de Estructura Organizacional en la empresa operadora de turismo Carol tour s.a. para mejorar la gestión administrativa y poder brindar un buen servicio a los clientes dentro y fuera de la provincia de Santa Elena.</p>			
<p>Finalidad del Proyecto</p> <p>Establecer a la EMPRESA OPERADORA DE TURISMO CAROL TOUR S.A. como líder en el mercado del Cantón Salinas de la provincia de Santa Elena gracias al desarrollo administrativo, estructural y organizacional que se pretende alcanzar con esta propuesta.</p>			<p>Indicador</p> <p>Encuestas Entrevistas</p>
<p>Propósito del proyecto</p> <p>Acaparar el mercado local y nacional</p>			<p>Indicador</p> <p>Trayectoria de la empresa.</p>
Coordinador del proyecto:			
Objetivos Específicos	Indicador	Estrategias	Actividades
<p>Establecer la imagen empresarial mediante los procesos administrativos y políticas implantadas para que los colaboradores se sientan identificados con la empresa.</p>	<p>Filosofía empresarial</p> <p>Integración de valores</p>	<p>Implementar la cultura organizacional de acuerdo a los valores y principios de los colaboradores con el fin de mejorar el ambiente laboral y proporcionar el trabajo en equipo</p>	<p>Dar a conocer la Misión, visión, valores, principios, políticas corporativas</p>
Objetivos Específicos	Indicador	Estrategias	Actividades

Elaborar la estructura organizacional mediante el uso de las herramientas técnicas que permitan mejorar la gestión administrativa de la empresa.	Orgánico funcional Política de funciones	Elaborar la estructura organizacional en base a los requerimientos y necesidades de la empresa para desempeñar sus actividades de forma efectiva.	Definir las funciones de la empresa Definir los puestos de trabajo Mejorar los canales de comunicación
Objetivos Específicos	Indicador	Estrategias	Actividades
Identificar las capacidades y actitudes en el desempeño de las funciones del personal de la empresa	Evaluación del desempeño laboral Mejora continua	Establecer a una persona en calidad de supervisor para que controle las actividades de los colaboradores	Establecer programas de información y control Realizar evaluaciones de desempeño Coordinar las diferentes actividades del personal
Objetivos Específicos	Indicador	Estrategias	Actividades

<p>Implementar un plan de capacitación del personal de la empresa para desempeño eficiente de sus funciones en diferentes áreas del ámbito laboral.</p>	<p>Crecimiento del personal a nivel Profesional</p> <p>Efectividad laboral</p> <p>Productividad</p>	<p>Implementar programas de capacitación que permitan mejorar el desarrollo y desempeño laboral de los involucrados en la empresa.</p>	<p>Elaborar programas de capacitación</p> <p>Realizar charlas de motivación</p>
---	---	--	---

Fuente: Propuesta
Elaborado por: Fernando Yagual

CONCLUSIONES

La elaboración del Diseño Organizacional en la Operadora de Turismo Carol Tour S.A. representará la determinación de los niveles jerárquicos y funciones, dentro de la empresa por parte de los empleados.

Es elaboración de planes estratégicos o plan de acción que nos permitan determinar los niveles académicos de cada uno de los miembros de la empresa, sabiendo a ciencia cierta cuán grande es la experiencia laboral que tienen en base al rendimiento académico y conocimientos empíricos en las actividades que realizan den la empresa tanto operativas como administrativas..

La estructura propuesta para la empresa contribuirá con el fortalecimiento de la empresa, ya que está comprendida en un estructura descentralizada y en la cual, involucra un análisis de las áreas departamentales para establecer de forma correcta los puestos de trabajo para cada colaborador.

La sociedad donde se encuentra ubicada la empresa no se interesa por estar al tanto de los sitios turísticos con los que cuenta el cantón Salinas entro de la provincia de santa Elena.

La competitividad dentro del cantón salinas, es la que a muchas empresas impiden llegar a la efectividad por que el entorno es muy cambiante en todo sentido sin embargo con el diseño organizacional se espera una estabilidad o un desarrollo de menos a más por parte de la operadora de turismo Carol Tour S.A.

Funciones operativas y administrativas desempeñadas correctamente de acuerdo a los conocimientos adquiridos por loa colaboradores para mantener la empresa en el mercado turístico donde se desenvuelve. Lograr el cumplimiento de las metas y Objetivos propuestas por la empresa y ser reconocida a nivel nacional y porque no decirlo a nivel internacional.

RECOMENDACIONES

Concientizar al personal e la empresa Operadora Carol Tour S.A sobre el diseño organizacional propuesta sobre los nuevos cambios que contrae este modelo de administración y tratar de adaptarse a los cambios de acuerdo a los lineamientos establecidos en la elaboración de este modelo

Difundir a los colaboradores de la empresa y a su vez darse a conocer ante el público, la misión visión, valores con los que cuenta la empresa con la nueva implantación de diseño organizacional con la finalidad de orientar a la empresa por buen camino y obtener el desarrollo efectivo de la operadora.

Realizar un seguimiento interno y externo sobre la situación de la empresa para evitar los problemas futuros que se presenten en la gestión administrativa.

Respetar las políticas establecidas con el fin de que el liderazgo participativo se ejecute de manera correcta por parte del gerente de la empresa y este a su vez imparta información veraz y oportuna sobre la situación de la empresa hacia los colaboradores.

Dar a conocer sobre la estructura organizacional establecida en la empresa con el fin de reubicar al personal en sus nuevos puestos de trabajo y por ende la asignación de funciones que desempeñaran de ahora en adelante.

Realizar el monitoreo de las actividades que desempeñan los colaboradores en sus nuevos puestos de trabajo a través de los sistemas de control a implantarse en la empresa para llevar un mejor control interno.

Adecuar el departamento de marketing y publicidad, ya que de este depende la imagen de la empresa proyectada ante los clientes internos y externos de laprovincia para obtener un reconocimiento comercial sobre la prestación de servicios turísticos.

BIBLIOGRAFÍA

Aile, labrada Sosa. (2008) Diseño Organizacional, edición 2008Cuba

Bernal Torres, Cesar Augusto (2006) Metodología de la Investigación para Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales, Editorial Ed. Pearson, 2da Edición, México.

Bretones, f. D. Y mañas, m. A La organización creadora de clima y Cultura. Psicología de los grupos y de las organizaciones. Madrid: Pirámide. pp. 69

Chong de Álvarez Ángela.. (2008) Introducción a la Metodología de la Investigación Científica, Tercera Edición

Daft, Richard L. (2007) Teoría del diseño organizacional Thomson 2 Edicion9

Delgado, Hugo(2006)Desarrollo de una cultura de calidad,. Editorial McGraw-Hill, México

Fernández,(2010) Esteban Inicio a los negocios. Aspectos Directivos

Gómez Ceja, Guillermo(2006) Planeación y Organización de Empresas, Editorial Mc GrawHill, Octava Edición, México.

Idalberto Chiavenato2007.Administración de RecursosHumanos El capital humano de la Organización Edición 8 va,

Koontz Harold, Weihrich Heinz(2008) Administración, Una perspectiva Global yEmpresarial, Editorial Ed.McGraw Hill, México

Lindsay, Evans (2008) Administración y control de Calidad, Editorial CengageLearning, México

Ministerio de Turismo(2011).Posicionando el turismo como eje Estratégico de desarrollo económico, Social y ambiental de nuestra región

Méndez E. Carlos,. (2006). Metodología, Diseño y Desarrollo de Procesos de Investigación, Editorial Limusa, Cuarta Edición. S.A de C.V. México

Plan del Buen VivirObjetivo 1: Auspiciar la igualdad, cohesión e integración social y territorial en la diversidad. (pág. 137)

Plan del Buen VivirObjetivo 3:Mejorar la calidad de vida de la Población. (pág. 189)

Pérez-Uribe R. et (2009).al Modelo de modernización para la gestión de organizaciones. Bogotá:Universidad EAN

Republica del EcuadorSuperintendencia de compañías (2012)

Robbins Stephen. Coulter M. Administración Pearson EducaciónMéxico 2005, 8va edición

Roobins Stephen. (2009)Decenzo David Fundamentos de administración, Conceptos esenciales y Aplicaciones México

Schiffman, L.(2005) En su libro comportamiento del Consumidor edición 2005

Servicio de Rentas Internas Constitución de la República Del Ecuador. (2011)

.PÁGINAS WEB

www.monografias.com

Vera, David (2010). Resultados del Censo de Población y Vivienda en el Ecuador, www.ecuadorencifras.com www.inec.gob.ec.

www.google.com.mx/#q=paginas+de+estudio&tbm=bks

www.upse.gob.ec

mx.ask.com/web?q=Paginas+Amarillas+Buscador+De+Empresas&qsrc=466&o=3856&l=sem&qo=relatedSearchNarrow

ANEXOS

ANEXO 1 Modelo de Entrevista

MODELO DE ENTREVISTA



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Guía de entrevista para conocer la opinión del gerente sobre la situación de la empresa para proceder a la elaboración del diseño Organizacional

1. ¿La atención que se brinda a los clientes es la más óptima?
.....
.....
2. ¿Los empleados están lo suficientemente capacitados para desempeñar en el área que se los requiere?
.....
.....
.....
3. ¿Cómo se da a conocer la empresa ante los usuarios?
.....
.....
4. ¿El personal de la empresa se siente satisfecho con el cargo que desempeñan?
.....
.....
.....
5. ¿Existe algún tipo de estructura u organigrama de la Empresa?
.....
.....
.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 2 Modelo de Encuesta de Clientes

MODELO DE ENCUESTA



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES



El objetivo de esta encuesta, establecer los criterios mediante la participación de los clientes de la empresa para la elaboración del Diseño Organizacional en la Empresa Operadora de Turismo Carol Tour S.A del Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena año 2013.

a.- Condición del informante

Sexo: Hombre Muier

1.- Porque motivos visita al Cantón Salinas de la Provincia de Santa Elena

Paseo	<input type="checkbox"/>	Turismo	<input type="checkbox"/>
Salud	<input type="checkbox"/>	otros	<input type="checkbox"/>
Negocios	<input type="checkbox"/>		

2.- Con qué frecuencia visita la península y el Cantón Salinas

Frecuentemente	<input type="checkbox"/>	Rara vez	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>	Casi Nunca	<input type="checkbox"/>

3.- Los resultados y calidad de los servicios que ofrece la empresa son los esperados por usted.

Muy satisfactorio	<input type="checkbox"/>		
Un poco satisfactorio	<input type="checkbox"/>	Indiferente	<input type="checkbox"/>
Un poco insatisfactorio	<input type="checkbox"/>	Muy insatisfactorio	<input type="checkbox"/>

4.- Se muestra la disponibilidad de tiempo para atender sus necesidades en los servicios que ofrece la empresa

Siempre	<input type="checkbox"/>	Algunas veces	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>	Casi Nunca	<input type="checkbox"/>

5.- El comportamiento del personal de la empresa inspira confianza y seguridad.

Siempre	<input type="checkbox"/>	Algunas veces	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>	Casi Nunca	<input type="checkbox"/>

6.- Se mostró igualdad de servicios para todos los clientes

Definitivamente si	<input type="checkbox"/>	Indeciso o indiferente	<input type="checkbox"/>
Probablemente si	<input type="checkbox"/>	Probablemente no	<input type="checkbox"/>
		Definitivamente no	<input type="checkbox"/>

7.- El personal que lo atendió se mostró lo suficientemente capacitado

Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

8.- Las instalaciones, equipos tecnológicos y técnicos son atractivos, visualmente cuidados y aptos para brindar los servicios

Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>	Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Dudoso	<input type="checkbox"/>		

9.- El número de personas de la empresa es suficiente para brindar los servicios a los interesados

Definitivamente si	<input type="checkbox"/>	Probablemente no	<input type="checkbox"/>
Probablemente si	<input type="checkbox"/>	Definitivamente no	<input type="checkbox"/>

10.- La trayectoria de la empresa es uno de los motivos por el cual nos prefiere

Siempre	<input type="checkbox"/>	Algunas veces	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>	Casi Nunca	<input type="checkbox"/>

Gracias por su colaboración

ANEXO 3 Modelo de Encuesta al personal de la Empresa



MODELO DE ENCUESTA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Instrumento dirigido a administradores, socios, empleados de la empresa Carol tour S.A. del Cantón Salinas provincia de Santa Elena

El objetivo de esta encuesta, establecer los criterios mediante la participación de los miembros de la empresa para la elaboración del Diseño Organizacional en la empresa Carol Tour S.A operadora de turismo del Cantón Salinas provincia de Santa Elena año 2013.

Información General

INSTRUCTIVO: Para contestar este instrumento sírvase marcar con una **X**el número que corresponda a la alternativa que crea conveniente tomando en cuenta los siguientes parámetros.

- 5 Siempre
- 4 A menudo
- 3 A veces
- 2 Casi nunca
- 1 Nunca

Seleccione una sola alternativa. No olvide que de sus respuestas depende el éxito de nuestro estudio.

1. Condición del informante

1 Administrador

2 Sexo: Hombre Mujer

3 empleados

II. Información Específica

ÁREAS E INDICADORES	1	2	3	4	5
1. ¿Las funciones administrativas se cumplen de acuerdo a los objetivos que posee la empresa?					
2. La planificación de la empresa es idónea y orienta las actividades presentes y futuras del personal					
3. La empresa donde laboro establece un conjunto de estrategias, políticas para el cumplimiento de objetivos.					
4. Las funciones y departamentalización organizacional son las adecuadas para el desarrollo de la empresa?					
5. La dirección de la organización cumple un papel fundamental en el éxito de una organización					
6. El líder gerencial debe influir en las personas					
7. ¿Asiste regularmente a capacitaciones otorgadas por centros de desarrollo empresarial y pymes?					
8. Es importante la comunicación en la organización					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 4 Fotos de la Empresa

Foto 1 Empresa operadora de turismo Carol Tour S.A



Foto: Empresa operadora de turismo Carol Tour S.A

Elaborado por: Fernando yagual

SERVICIOS QUE OFRECE LA EMPRESA

Foto 2 Balneario De Salinas



Foto: Balneario de Salinas

Elaborado por: Fernando Yagual

Foto 3 Paseos en Moto de Agua **Foto 4** Avistamiento de Ballenas



Foto: Paseos en Moto de Agua



Foto: Avistamiento de Ballenas

Foto 5 Alquiler de Bananas**Foto 6** Buseo



Fotos: Alquiler de Bananas**Fotos:** Buseo

Foto 7City Tours **Foto 8**Paseos en Carruaje



Foto: City Tours

Foto: City Tours