



**UNIVERSIDAD ESTATAL  
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO  
CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN Y  
DESARROLLO TURÍSTICO**

**MODELO ORGANIZACIONAL PARA LA GESTIÓN  
TURÍSTICA EN LA COMUNA SAN PEDRO  
CANTÓN SANTA ELENA A  
PARTIR DEL 2015”**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previa a la obtención del título de:

**INGENIERO EN GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO**

**AUTOR: MARIO ADOLFO AQUINO SUÁREZ**

**TUTOR: ING. JHONY YUMISACA TUQUINGA, MSc.**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**2015**

**UNIVERSIDAD ESTATAL  
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO  
CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN Y  
DESARROLLO TURÍSTICO**

**MODELO ORGANIZACIONAL PARA LA GESTIÓN  
TURÍSTICA EN LA COMUNA SAN PEDRO CANTÓN  
SANTA ELENA A PARTIR DEL 2015**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previa a la obtención del título de:

**INGENIERO EN GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO**

**AUTOR: MARIO ADOLFO AQUINO SUÁREZ**

**TUTOR: ING. JHONY YUMISACA TUQUINGA, MSc.**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

2015

La Libertad, Marzo del 2015

### **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación, “**MODELO ORGANIZACIONAL PARA LA GESTIÓN TURÍSTICA EN LA COMUNA SAN PEDRO CANTÓN SANTA ELENA A PARTIR DEL 2015.**” elaborado por el Sr. MARIO ADOLFO AQUINO SUÁREZ, egresado de la Carrera de Ingeniería en Gestión y Desarrollo Turístico, Escuela de Hotelería y Turismo, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Ingeniero en Gestión y Desarrollo Turístico, me permito declarar que luego de haber dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual apruebo en todas sus partes.

Atentamente

---

Ing. Jhony Yumisaca Tuquina MSc.  
**TUTOR**

## **AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente trabajo de Titulación o Graduación **“MODELO ORGANIZACIONAL PARA LA GESTIÓN TURÍSTICA EN LA COMUNA SAN PEDRO CANTÓN SANTA ELENA A PARTIR DEL 2015”**, elaborado por la suscrita declarando que los datos, análisis, opiniones y comentarios que constan en este trabajo de investigación son de exclusiva propiedad, responsabilidad legal y académica del autor. No obstante es patrimonio intelectual de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

La Libertad, 19 de Agosto del 2015

Atentamente

---

Mario Adolfo Aquino Suárez

Céd. 0925271751

## **DEDICATORIA**

A Dios, a mis padres y mi esposa, por el apoyo incondicional durante mi vida estudiantil, para el logro de mis objetivos. De la misma manera a mis hijas: Lizzie y Dominique, quienes son mi inspiración para superarme.

**Mario Aquino Suárez**

## **AGRADECIMIENTO**

A todas las personas que me brindaron su apoyo para culminar este trabajo, en especial al Ing. Jhony Yumisaca, quien me brindo su apoyo para la terminación de la tesis y mis docentes quienes me formaron en este trayecto de la vida universitaria.

**Mario Aquino Suárez**

**TRIBUNAL DE GRADO**

---

Ing. José Villao Viteri, MBA.  
DECANO DE LA FACULTAD  
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

---

Lcdo. Efrén Mendoza Tarabó, MSc.  
DIRECTOR DE LA CARRERA  
GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO

---

Ing. Jhony Yumisaca Tuquinga MSc.  
PROFESOR – TUTOR

---

Lcda. Narcisa Vásquez Farfán.  
PROFESORA DE ÁREA

---

Ab. Joe Espinoza Ayala  
SECRETARIO GENERAL

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO  
CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN Y  
DESARROLLO TURÍSTICO**

**“MODELO ORGANIZACIONAL PARA LA GESTIÓN TURÍSTICA EN  
LA COMUNA SAN PEDRO CANTÓN SANTA ELENA A PARTIR DEL  
2015”**

**AUTOR:** Mario Adolfo Aquino Suárez

**TUTOR:** Ing. Jhony Yumisaca Tuquinga, MSc.

**RESUMEN**

El Modelo Organizacional para la gestión turística, es un eje fundamental para la comunidad de San Pedro, porque ayuda al destino a organizarse turísticamente, permitiendo que la actividad se maneje de una forma ordenada, contribuyendo al mejoramiento y desarrollo de la misma. La presente tesis cuenta con criterios de autores que se refieren a la organización y estrategias para una excelente gestión de la actividad turística, además está sujeto a las normas, políticas y leyes turísticas del país y amparados en las garantías de que las comunidades pueden organizarse y formar comités de turismo que se encarguen de ejercer la actividad turística de su población. De la misma manera se trabajó en la metodología, tomando como referencia diferentes tipos y métodos de investigación, estrategias para realizar el diagnóstico situacional tanto interno como externo, para conocer el estado actual de la comunidad y emplear lineamientos para convertir esas debilidades en fortalezas, que faciliten llegar al éxito. Además se socializó con los comuneros y se contó con la participación de las personas para el mejoramiento de la actividad. Por medio de estas estrategias de gestión, se planificará para intervenir en los servicios turísticos que se ofrecen en la comunidad, para mejorar los servicios y garantizar un turismo de calidad hacia los visitantes. Las estrategias suficientes que permitan encontrar mecanismos para el buen manejo del turismo en la población.

## ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
TRIBUNAL DE GRADO .....	vi
RESUMEN.....	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xiii
ÍNDICE DE TABLAS .....	xiv
ÍNDICE DE CUADROS.....	xv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xvi
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xvii
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I.....	4
COMUNA SAN PEDRO, LOCALIZACIÓN, HISTORIA, ASPECTO SOCIAL, ECONÓMICO Y TURISMO.....	4
1.1. LOCALIZACIÓN DE LA COMUNA SAN PEDRO .....	4
1.1.1. Límites .....	5
1.2. ASPECTOS HISTÓRICOS DE LA COMUNA DE SAN PEDRO .....	5
1.3. ASPECTO SOCIAL Y ECONÓMICO DE LA COMUNA SAN PEDRO.....	7
1.3.1 Turismo en San Pedro .....	8
1.4. EL TURISMO COMO EJE FUNDAMENTAL PARA EL DESARROLLO DE LA COMUNIDAD .....	9
1.4.1. Antecedentes del Turismo en San Pedro.....	11
1.5. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DEL TURISMO. ....	13
1.5.1. Importancia de la Organización Turística.....	14
1.6. MODELO ORGANIZACIONAL COMO BASE PARA LA GESTIÓN TURÍSTICA EN LA COMUNIDAD. ....	15

1.6.1. Importancia al aplicar el Modelo Organizacional en San Pedro.....	16
1.6.2. Tipos de Modelos Organizacionales. ....	17
1.6.3. Modelo de Richard Daft.....	18
1.6.4. Modelo de Ailed Labrada 2008.....	19
1.7. GESTIÓN TURÍSTICA COMO ESTRATEGIAS DE ACCIÓN PARA EL DESARROLLO. ....	20
1.7.1. Tipos de Modelos de Gestión y Aspectos positivos de su aplicación.....	22
1.7.1.1. Modelo Integral.....	22
1.7.1.2. Modelo de Gestión Especializado.....	24
1.7.1.3. El Modelo de Gestión “Corporativo”.....	25
1.7.1.4. Modelo de Gestión Turística de Mara Manente.....	26
1.8. ANÁLISIS INTERNOS.....	27
1.8.1. Fortalezas. ....	27
1.8.2. Debilidades.....	27
1.8.3. Oportunidades. ....	28
1.8.4. Amenazas. ....	28
1.9. FACTORES FILOSÓFICOS PARA LA ORGANIZACIÓN .....	28
1.9.1 Misión Organizacional. ....	28
1.9.2. Visión. ....	29
1.9.3. Objetivos. ....	29
1.9.4. Estrategias. ....	30
1.10. ENTES DE APOYO. ....	30
1.10.1. Organizaciones no Gubernamentales. ....	30
1.10.2. Ministerio de Turismo.....	31
1.10.3. Comunidad en General.....	31
1.11. OFERTA TURÍSTICA. ....	32
1.11.1. Atractivos Naturales.....	32
1.11.2. Restaurantes. ....	33
1.11.3. Deportes de aventura.....	34
1.11.4. Alojamiento.....	34
CAPÍTULO II .....	36

METODOLOGÍA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	36
2.1. VALIDACIÓN METODOLÓGICA .....	36
2.2. POBLACIÓN .....	37
2.3. MUESTRA.....	38
2.4. TABULACIÓN DE LOS DATOS.....	39
2.5. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	40
2.5.1 Análisis de resultados de la encuesta a los comuneros. ....	40
2.6. ENCUESTAS A COMUNEROS.....	41
2.7. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS.....	57
2.8. ANÁLISIS INTERPRETATIVO DE LA INVESTIGACIÓN.....	59
2.9. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS. ....	60
2.10. MÉTODOS, DISEÑOS E INSTRUMENTOS QUE SE UTILIZARON EN LA INVESTIGACIÓN .....	62
2.11. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN. ....	63
2.12. TIPOS DE INVESTIGACIÓN UTILIZADOS EN EL PROYECTO DE TESIS .....	63
2.12.1. Investigación Bibliográfica .....	63
2.12.2 Investigación Descriptiva.....	64
2.12.3 Investigación de Campo.....	64
2.12.4 Investigación Cualitativa.....	65
2.12.5 Investigación Cuantitativa.....	65
2.13. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN .....	66
2.13.1 Método Inductivo.....	66
2.13.2 Método Deductivo.....	67
2.14. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN .....	67
2.14.1 La entrevista.....	68
2.14.2. La encuesta.....	68
CAPÍTULO III.....	70
PROPUESTA DE MODELO ORGANIZACIONAL PARA LA GESTIÓN TURÍSTICA DE LA COMUNA SAN PEDRO, CANTÓN SANTA ELENA. ...	70
3.1. PRESENTACIÓN.....	70

3.2. OBJETIVOS .....	71
3.2.1. Objetivo General .....	71
3.2.2. Objetivos Específicos .....	71
3.3. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL.....	72
3.3.1 Análisis Interno. ....	72
3.3.2. Análisis de la oferta de San Pedro.....	74
3.4. DIAGNÓSTICO PARTICIPATIVO. ....	75
3.4.1 Análisis de los Involucrados .....	76
3.5. ANÁLISIS SITUACIONAL FODA – DAFO .....	77
3.6. ANÁLISIS DE LA MATRIZ PETS .....	79
3.6.1. Política. ....	79
3.6.2. Económico.....	79
3.6.3 Tecnología.....	80
3.6.4. Social.....	80
3.7. DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS / PROGRAMAS.....	81
3.8. MODELO ORGANIZACIONAL PARA GESTIÓN TURÍSTICA DE LA COMUNA SAN PEDRO.....	82
3.8.1. Organigrama del Comité de Turismo para la gestión turística de la comuna San Pedro. ....	84
3.9. FUNDAMENTO Y SUSTENTO LEGAL QUE FACULTAN A LAS COMUNIDADES A CREAR SU ESTRUCTURA ORGANIZATIVA CON FINES TURÍSTICOS .....	85
3.9.1. Descripción de los componentes del Orgánico Funcional. ....	90
3.9.1.1. Comité de Turismo.....	90
3.9.1.2. Presidente del Comité de Turismo. ....	91
3.9.1.3 Área de Planificación y Gestión Turística .....	92
3.9.1.4. Área de Marketing y promoción. ....	93
3.9.1.5. Área Financiera .....	94
3.9.1.6. Área técnica.....	95
3.9.2. OG Y ONGS .....	96
3.9.3. Oferta Existente en la Comunidad .....	97

3.9.4. Canales de Publicidad .....	98
3.9.5. Canales de Distribución .....	98
3.10. PROGRAMAS.....	99
3.10.1 Programa 1: Programa de Productos turísticos .....	99
3.10.1.1. Proyectos 1: Crear nuevos productos turísticos para diversificar el turismo en la población. ....	100
3.10.2. Programa 2: Capacitación Turística.....	102
3.10.2.1. Proyecto 2: Capacitar a los Servidores Turísticos en temas para mejorar el nivel de atención y calidad de servicio.....	102
3.10.3 Programa 3: Conservación Ambiental .....	104
3.10.3.1. Proyecto 3: Implementar campañas de sensibilización sobre conservación ambiental y sostenibilidad.....	104
3.10.4 Programa N° 4 Publicidad y Difusión.....	106
3.10.4.1. Proyecto 4. Emplear estrategias de Publicidad y Promoción de la oferta turística del destino. ....	108
3.11. PLAN DE ACCIÓN.....	110
CONCLUSIONES .....	112
RECOMENDACIONES .....	114
BIBLIOGRAFÍA .....	116
ANEXOS .....	119

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1 Sexo.....	41
GRÁFICO N° 2 Edad .....	42
GRÁFICO N° 3 Nivel de Educación .....	43
GRÁFICO N° 4 Creación de un Comité de Turismo .....	44
GRÁFICO N° 5 Fortalecimiento de la actividad turística .....	46
GRÁFICO N° 6 Proyectos de Turismo.....	47
GRÁFICO N° 7 Participación en el Comité Ejecutivo.....	49
GRÁFICO N° 8 Actividad Turística.....	50
GRÁFICO N° 9 Relación entre directivos y comuneros .....	51
GRÁFICO N° 10 Cumplimiento de expectativas .....	52
GRÁFICO N° 11 El turismo genera cambios .....	54
GRÁFICO N° 12 Mejora de la economía de la población .....	55
GRÁFICO N° 13 Actividades y servicios para ofrecer al turista .....	56

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: Comprobación de Hipótesis.....	61
TABLA 2: Género.....	120
TABLA 3: Edad .....	120
TABLA 4: Nivel de Estudio .....	120
TABLA 5: Creación de un Comité de Turismo .....	120
TABLA 6: Fortalecimiento a la actividad turística.....	121
TABLA 7: Creación de Proyectos Turísticos .....	121
TABLA 8: Participación en el Comité.....	121
TABLA 9: Organización entre los Servidores Turísticos .....	121
TABLA 10: Relación entre Directivos y Comuneros .....	122
TABLA 11: Expectativas para desarrollarse Turísticamente.....	122
TABLA 12: El Turismo genera cambios radicales .....	122
TABLA 13: Mejora de la Economía de la Población con el Turismo .....	122
TABLA 14: El Comité de Turismo la Comuna podrá crear actividades y servicios turísticos.....	123

## ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1: Población.....	37
CUADRO 2: Análisis de los involucrados.....	76
CUADRO 3: Análisis Situacional FODA.....	77
CUADRO 4: Análisis Estratégico FODA.....	78
CUADRO 5: Programas y Proyectos del Modelo Organizacional de Gestión turística de la Comuna San Pedro .....	99
CUADRO 6: PROYECTO 1: Crear nuevos productos turísticos para diversificar el turismo en la población. ....	101
CUADRO 7: PROYECTO 2: Capacitar a los servidores turísticos en temas para mejorar el nivel de atención y calidad de servicio. ....	103
CUADRO 8: PROYECTO 3: Implementar campañas de sensibilización sobre conservación ambiental y sostenibilidad.....	105
CUADRO 9: PROYECTO 4: Promoción Turística.....	109
CUADRO 10: Plan de Acción .....	110
CUADRO 11: Listado de Alojamientos/Hospedaje .....	124
CUADRO 12: Listado de Establecimientos de Restauración .....	124
CUADRO 13: Servicios complementarios .....	124
CUADRO 14: Cooperativas de Transporte.....	125

## ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA N° 1 Mapa de ubicación geográfica .....	5
FIGURA N° 2: Modelo de Richard Daft .....	18
FIGURA N° 3: Diseño Organizacional de Ailed Labrada.....	19
FIGURA N° 4: Modelo Integral FEMP 2008.....	22
FIGURA N° 5: Modelo de Gestión Especializado FEMP 2008 .....	24
FIGURA N° 6: Modelo de Gestión Turística. ....	26
FIGURA N° 7 Análisis de los involucrados .....	75
FIGURA N° 8 Modelo Organizacional de Gestión turística de la comuna San Pedro .....	83
FIGURA N° 9 Estructura Orgánica .....	85
FIGURA N° 10 Imagen Turística .....	106
FIGURA N° 11 Promoción y Marketing .....	107

**ÍNDICE DE ANEXOS**

ANEXO N° 1: Tablas de Resultados de las Encuestas .....	120
ANEXO N° 2: Oferta Turística De La Comunidad. ....	124
ANEXO N° 3: Fotos de Trabajo en la Comuna.....	126
ANEXO N° 4: Fotos del Trabajo de Campo.....	126
ANEXO N° 5: Fotos de Oferta en San Pedro .....	127
ANEXO N° 6: Formato de Encuesta .....	128
ANEXO N° 7: Formato de Entrevista.....	130

## INTRODUCCIÓN

En los actuales momentos los destinos que realizan actividad turística, lo hacen de una forma empírica sin un modelo organizacional que esté al frente de manejar la actividad con técnicas de gestión que permitan trabajar con un modelo exitoso de sostenibilidad y manejo integral de la misma para su desarrollo. Es decir carecen de un modelo Organizacional técnicamente dicho para su gestión del turismo.

La presente investigación tiene como propósito aplicar un modelo organizacional para la gestión turística en la comunidad de San Pedro, para que este destino pueda realizar sus actividades turísticas de una forma organizada, y que los servidores turísticos tengan la capacidad necesaria en temas de atención, calidad, hospitalidad al momento de atender a los visitantes y que estas técnicas sean implantadas por un equipo técnico que esté al frente del proceso de cambio del turismo. Con esto se busca que el turismo local se lo ejerza con excelencia y facilite el proceso de desarrollo, por medio de la aplicación de estrategias no solo en el servicio, sino también en la diversificación en crear nuevos productos con el aprovechamiento de los recursos naturales que posee este destino para el disfrute de los turistas.

Por tal razón el presente proyecto que se elaboró para la comunidad de San Pedro, es con el fin de corroborar la problemática que ínsita al proceso de gestión, es decir está enfocado a la organización dedicada al turismo, en donde debe existir un direccionamiento de misión, visión y objetivos que desee cumplir la población, que son los ejes primordiales y la líneas bases para poder ejercer un propósito y direccionarse a futuro de lo que se quiere hacer y donde se pretende llegar, involucrando a las personas en el ámbito turístico y que formen parte del modelo organizacional, el mismo que se encargará de direccionar, planificar, controlar y coordinar la actividad turística, para la completa y eficiente gestión del turismo en la población.

Este trabajo está fundamentado en la organización con fines turísticos, lineamientos y directrices de gestión que ayuden a mejorar la actividad turística en la comunidad. Y está basada en tres capítulos.

El capítulo uno está compuesto por los aspectos demográficos, geográficos del destino y de la forma como ha venido trabajando durante años atrás la comunidad y cuáles fueron los mecanismos que se implementaron con relación al turismo, siempre fundamentados en una base teórica redactados por autores de los posibles modelos que se podrían aplicar en este destino, la importancia al aplicar este modelo, y que estrategias de gestión se puede implementar para cumplir con el proceso de cambios en esta actividad. Además la investigación se fundamentó en varios criterios relacionados a los Modelos organizacionales para gestionar adecuadamente el turismo, y que esta se fundamente a los resultados beneficiosos de este proyecto para su posterior ejecución.

En el diseño metodológico de la investigación se procedió a realizar, la validación metodológica y que métodos fueron aplicados para la recopilación de información, mediante el dato de la población, para luego proceder a sacar la muestra que sirvió para el levantamiento de datos, los mismos que mostraron la importancia de la ejecución de la misma y el interés de las personas en participar, en este caso fueron las encuestas a los comuneros. De la misma manera se utilizó la herramienta de la entrevista para obtener criterios técnicos por parte de las autoridades del cantón que manifiesten la importancia de la implementación de este modelo para la gestión turística en San Pedro. Y como herramienta estadística se procedió a utilizar la fórmula del chi cuadrado, para conocer el grado de factibilidad del proyecto de tesis si es o no aplicable en este destino y el respectivo análisis de los datos obtenidos en el proceso investigativo.

Finalizando el trabajo en el capítulo cuatro se elaboró la propuesta del modelo organizacional para la gestión turística en la comunidad de San Pedro, que

permitirá cumplir los procesos de gestión tanto administrativa como de los recursos que posee la comunidad, con el único fin de exista una estructura capaz de trabajar por el turismo y que se encargue de generar cambios positivos que vayan acorde con el desarrollo de la actividad en este destino. Haciendo énfasis en las fortalezas y oportunidades que tiene este sitio, que son la base fundamental para poder crear cambios en la comunidad en el ámbito turístico, y partiendo de un plan de acción que emplea estrategias de trabajo que a largo plazo ayudarían al crecimiento de la misma.

Con este proyecto se pretende buscar la solución a esta problemática que impide a esta comunidad crecer turísticamente, por medio de este modelo que será esencial para la correcta gestión del turismo y que beneficiara a toda una población en el aspecto económico y por ende al desarrollo de esta actividad.

## **CAPÍTULO I**

### **COMUNA SAN PEDRO, LOCALIZACIÓN, HISTORIA, ASPECTO SOCIAL, ECONÓMICO Y TURISMO.**

#### **1.1. LOCALIZACIÓN DE LA COMUNA SAN PEDRO**

La comuna San Pedro está ubicada al norte de la zona costera de la península, a 50 km de la cabecera cantonal de Santa Elena. Entre el destino turístico del balneario de Ayangue y una de las milenarias culturas del Ecuador como lo es la comunidad de Valdivia. Y forma parte de la parroquia de Manglaralto, cantón de Santa Elena, provincia de Santa Elena.

Es una organización rural de tipo comunal que forma parte de la Ruta del Spondylus, y es considerado como uno de los destinos para realizar turismo en Santa Elena. Esta comunidad se caracteriza por su gente amable y colaboradora, cada año este destino ha venido impulsando la actividad turística, debido a su fortaleza y potenciales que le permiten crecer turísticamente, esto se refleja por su variedad de servicios y por su atractivo principal conocido como uno de los mejores lugares y destinos del cantón Santa Elena, donde se puede practicar el deportes extremo como es el parapente, asimismo puedes encontrar variedad de la rica gastronomía en las cabañas restaurantes, situadas en el sector denominado “Playita linda”, y donde puedes apreciar uno de los atractivos naturales y área protegida que posee el cantón Santa Elena como es: “ El Islote El Pelado” que se encuentra ubicado en la zona de la “REMAPE”. (Reserva Marina el pelado). De la misma manera conocida también como uno de los principales puertos pesqueros que tiene la provincia de Santa Elena, en esta comunidad la mayoría de población se dedica netamente como es la pesca.

### 1.1.1. Límites

La comuna San Pedro limita al Norte con la milenaria comuna de Valdivia, al Sur con la comuna de Ayangue, al Este con la parroquia de Colonche y al Oeste con el Océano Pacífico. Su clima es seco, y su temperatura promedio anual es de 25 grados centígrados.

**FIGURA N° 1 Mapa de ubicación geográfica**



Fuente: [www.ruta.del.sol.com](http://www.ruta.del.sol.com)

## 1.2. ASPECTOS HISTÓRICOS DE LA COMUNA DE SAN PEDRO

A partir de la reactivación comunal de 1980 hasta 1981, los dirigentes deciden trabajar en armar la estructura orgánica funcional de nuestra organización, que trabaje por el bien de la comunidad y que legalmente, jurídicamente este reconocida. Para representar administrativamente en los procesos de desarrollo.

En 1982, el Cabildo trabajó incansablemente de la mano de la Federación de Comunas y apoyado por el CPR para la consecución de los títulos de propiedad a favor de la comuna, cabe destacar que para lograrlo se firmó actas transaccionales

con la comuna Valdivia, Ayangue, Sinchal y Manantial de Colonche. En este periodo la comuna trabajo arduamente en fortalecer su forma administrativa y funcional remarcando que con la reactivación comunal y el poder que le concedía la ley de ser autónomas, las comunas se liberaron de pagar impuestos prediales al Municipio.

En 1992 la comuna mediante apoyo financiero de “**CESA**” construye la casa comunal, en la que se destaca el apoyo humano de los comuneros que aportaron con la mano de obra no calificada para que este proyecto se haga realidad y poder contar con un centro comunitario, que sirva para las personas que deseen crear organizaciones de cualquier índole para el porvenir de la comunidad de San Pedro. De la misma manera en el año de 1999 al 2000 la comuna siguió en su afán de trabajar por el desarrollo social de la comunidad. Es así que en este año se inaugura oficialmente “**CENAIM**”, el mismo que realiza trabajo de investigación científica referente a la **ACUICULTURA**. En ese mismo período se realiza la inauguración de *Sub-centro de salud*, de igual manera se logra firmar un convenio con CENAIN ESPOL para la arborización del malecón y de las faldas del cerro de la comuna San Pedro.

Del año 2000 al 2002, la Comuna ha ido mejorando su infraestructura en todos los aspectos, en el área social, gracias a esta gestión, ahora ya no depende de otras organizaciones para recibir su apoyo, sino que se ha pasado de beneficiarios a ejecutores de proyectos y reconocidos por el banco interamericano de desarrollo, se logró ejecutar por más de 7 años y administrado por profesionales de nuestra comunidad., luego se firma un convenio con PRODEPINE para la creación de dos cajas solidarias número 1 y 2 las mismas que en la actualidad siguen prestando servicios de créditos para el desarrollo de las microempresas comunitarias. En los años 2003 y 2004 la comuna ha desplegado diversas acciones que van en beneficio de sus habitantes y uno de los objetivos fue la recuperación de los territorios que estaban en manos de personas extrañas a la comunidad.

Desde siempre los habitantes de la comuna San Pedro se han caracterizado por la forma pacífica de convivencia entre propios y extraños, pero a la vez manteniendo un espíritu valiente, rebelde y vigilante del terruño que se ha heredado de los antepasados para que se levante la antorcha de la defensa de esta tierra, en donde ahora existe el mirador de San Pedro, donde se practica uno de los deportes extremos que ofrece el cantón Santa Elena en la modalidad de turismo de aventura como lo es el parapente. En los actuales momentos cuenta con 10 pilotos profesionales nativos de la comunidad que brindan estos servicios a los turistas, creando fuentes de ingresos para sus familias.

### **1.3. ASPECTO SOCIAL Y ECONÓMICO DE LA COMUNA SAN PEDRO**

La comuna San Pedro fue creada el 7 de Enero de 1938, con Acuerdo Ministerial N° 015 de carácter jurídico de comuna, regido por la Ley de Organización y Régimen de Comunas; y depende administrativamente del Ministerio de Agricultura y Ganadería. Es conocida por ser uno de los principales puertos pesqueros de la provincia, y posee una población aproximada de 5000 habitantes.

En los años 1990 con la presencia de la Central Ecuatoriana de Servicios Agrícolas “CESA” se instaló un Terminal Pesquero, cuyo convenio contemplaba la posibilidad de transferir la propiedad a las organizaciones pesqueras de los sectores aledaños mediante una organización de segundo grado. Esta misma institución fortaleció a las organizaciones pesqueras de nuestra comunidad entre ellas a la *Cooperativa “San Pedro”* y la *Asociación de Pescadores Artesanales “San Pedro”*.

Por esta misma época. La **ESPOL** en convenio con la comuna, hizo sus primeras instalaciones de laboratorio y posteriormente el gobierno ecuatoriano en convenio con Japón consiguió el financiamiento para un centro de investigaciones marinas.

A partir del 2013 tienen alcantarillado y calles pavimentadas. Se ha iniciado en un 93% la reforestación del cerro para ayudar a su estabilización, además en el cerro se ha creado chancheras comunitarias para evitar así los malos olores que emana el estiércol de los cerdos que andaban por las calles. Existen varias instituciones que están inmersos en la actividad turística como el comité de parapentistas denominado Club de Parapentes San Pedro Vive la aventura, en el mirador turístico que se encuentra ubicado al sur de la comunidad donde se puede practicar varios deportes de aventura, la Asociación de Cabañeros que ofrecen servicios gastronómicos playita linda, Asociación de Comerciantes Minoristas Virgen de Fátima ubicados en el mercado central, Asociación de Pescadores San Pedro, entre otros.

En esta comunidad la actividad económica está dividida de la siguiente manera: la pesca alcanza un 60% del total de la población, un 25% se dedican a la actividad artesanal de elaboración de calzado, 10% a la actividad turística y un 5% a la porcicultura. Siendo estas las principales actividades generadoras de economía de la comunidad. (B. Morales, 2009)

### **1.3.1 Turismo en San Pedro**

En esta comunidad se puede encontrar un gran atractivo turístico como es el Mirador de San Pedro, lugar donde se puede realizar turismo de aventura extrema como es el parapente, con esta modalidad el turista puede experimentar la adrenalina desde lo alto, volando con un piloto profesional y apreciar la belleza natural desde el aire y una parte de la encantadora franja costera desde San Pedro hasta Montañita de la parroquia de Manglaralto. Este deporte permite llegar a 100 mts sobre el nivel del mar. Un lugar que impresiona por su belleza natural, principalmente al momento de la caída del sol, que permite apreciar un lindo atardecer, y porque no decir en las noches observar el brillo natural de las olas y relajarse en el mirador (Ecuador, 2013)

Dentro de la oferta existen cabañas restaurantes construidas de acorde al ambiente rústico de la zona en el borde de la playa de la comunidad, exactamente son 18 establecimientos que brindan servicios de alimentación y bebidas, servicios turísticos diversos, donde sobresalen los ricos platos típicos gastronómicos de la zona y de la costa del país, En este destino el turista puede degustar del principal plato típico de San Pedro como es el ceviche de pinchagua, plato apetecido por turistas nacionales y extranjeros. Además se encuentra una cancha de futbol con césped sintético al filo del mar y hamacas para el descanso placentero de los turistas que buscan relajarse en la playa.

Desde el mirador se puede apreciar el Islote El Pelado a 40 minutos de travesía marina, un lugar lleno de aves marinas migratorias y últimamente refugio de lobos marinos, considerada como una de las áreas protegidas y que forma parte de la “REMAPE”. En el islote se puede practicar varios deportes de aventuras acuáticos como el snorkeling, buceo, pesca deportiva y scuba diving.

#### **1.4. EL TURISMO COMO EJE FUNDAMENTAL PARA EL DESARROLLO DE LA COMUNIDAD**

El turismo en San Pedro ha evolucionado y actualmente es considerado como, el pilar fundamental, que ha beneficiado a ciertas familias a mejorar su estatus económico y fomentar la actividad, esto se debe que todos los destinos trabajan en esta industria de la economía mundial por el proceso de globalización que logran que el turismo haga que millones de turistas se trasladen para disfrutar de sus atractivos y salir de la rutina. Por tal razón que la comunidad de San Pedro tiene la fortaleza y oportunidades por las bondades naturales y servicios, lo cual es indispensable un modelo organizacional que facilite el trabajo netamente del turismo y que participe en los procesos de gestión de la actividad. Esta acción que se debe al desplazamiento entre un lugar emisor y un destino receptor, está compuesto de diversas actividades que se pueden ofrecer a los visitantes, tanto en

naturaleza, cultura, servicios gastronómicos, de aventura, religiosos y ocio, que satisfacen las necesidades del turista y el deseo de obtener experiencias al momento de visitar un destino, es por esto que mediante la gestión ayudará a crear políticas que vayan acorde a la excelente normas de calidad, seguridad, sostenibilidad de la actividad turística y diversificar para el desarrollo. Podemos mencionar también que el turismo es una relación entre oferta y demanda, debido a que el turista es quien experimenta y disfruta de los servicios, esto beneficia y permiten que los destinos se potencialicen.

Este desplazamiento de las personas que se trasladan de un lugar a otro con el fin de conocer, experimentar, recrearse y disfrutar de los recursos naturales y actividades, hacen que los destinos empleen mecanismos de gestión en la actividad turística para potencializarse y que lleguen a tener un segmento definido para su destino. Con este modelo en la comunidad, la experiencia vivida por una persona al visitar o disfrutar de las diversas modalidades de turismo tanto en de los atractivos naturales de un destino o servicios creados por el hombre para el disfrute de los turistas serán de calidad por el proceso de gestión empleadas por el modelo organizacional.

El turismo se entiende como el “conjunto de actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros motivos, y no por otros motivos lucrativos” (OMT, 1995)

(Boullón, 1985) Sitúa al turismo como un fenómeno históricamente condicionado; se detiene en las causas socioeconómicas del mismo, al puntualizar que la cantidad de tiempo libre ha ido variando de un modo oscilatorio a lo largo de la historia, propiciándose a partir de las condiciones económicas y sociales que se generan en las sociedades capitalistas del siglo XX, la división de este tiempo - al menos para una parte de la sociedad - en dos grandes categorías: “turismo y

recreación” Así, la existencia del turismo la entiende como “un movimiento espontáneo por el cual la iniciativa privada, primero, y el poder público después, fueron resolviendo las necesidades de los viajeros, al incorporar cada vez un mayor número de servicios destinados a aumentar el confort del turista y a multiplicar sus oportunidades de diversión”.

#### **1.4.1. Antecedentes del Turismo en San Pedro**

La comunidad de San Pedro ha venido incursionando en la actividad turística durante años atrás por el apoyo de entidades de gobierno que han creado proyectos de desarrollo de la actividad que han beneficiado a un 5% de la población (pág. 9) que se dedican a esta actividad, entre estas están: las cabañas Restaurantes y el mirador del mismo nombre para practicar el deporte de aventura parapente. Oportunidades para crecer turísticamente como comunidad, pero el conformismo de la propia gente y la falta de estrategias para mejorar la actividad turística, mantiene el turismo de la misma manera como años anteriores. Esto se debe a la escasez de un modelo organizacional compuesto por una estructura de un equipo dispuesto a gestionar la actividad con ejes y técnicas de desarrollo para que el turismo en esta población tenga una visión diferente en lo que se quiere conseguir a futuro y no estar estancados, si no buscar con el modelo organizacional gestión con miras a mejorar la actividad en la comunidad.

Desde ese tiempo la comunidad de San Pedro ha realizado turismo empíricamente, creando inconvenientes en los procesos de desarrollo que obstaculizan y crean inconvenientes para su gestión tanto en promoción, mejora de servicios, capacitaciones, proyectos de desarrollo y solo dedicados a esperar temporadas para poder generar ingresos en la actividad del turismo.

En los últimos años la gestión del turismo ha tenido que hacer frente a una opción estratégica que han permitido a las empresas y destinos turístico administrar el

turismo de una manera ordenada permitiendo crear fuentes de apoyo e integrar los distintos recursos e involucrando a distintos agentes con políticas y reglamentos que son esenciales y beneficiosos para competir y tomar decisiones en planificación, gestión, organización, y control de la actividad turística. La gestión de destinos turísticos ha avanzado como resultado al desarrollo sostenible del turismo, y ha crecido para viabilizar las nuevas tendencias en la actividad turística. (Manente, 2006)

Es por esto que las organizaciones turísticas avanzan cada vez de una manera más dinámica. La globalización, la competitividad, los cambios económicos, tecnológicos, legales, de mercado entre otros, asociado a su crecimiento e integración hacen más compleja la tarea administrativa de Organización y Gestión de los recursos turísticos.

Las comunidades y destinos involucrados en la actividad turística dentro del cantón Santa Elena hace años atrás y en el mundo actual, han venido trabajando en el turismo de forma empírica e individual para servir al turista. Pero no cuentan con un modelo de organización encargada de trabajar por el turismo con los debidos lineamientos de un modelo organizacional que este compuesto con personas con criterios técnicos en temas turísticos para gestionar la actividad de forma integral y en buscar mecanismos para hacer del turismo una actividad sostenible.

Las comunidades requieren eliminar subjetividad en la toma de decisiones, por medio de modelos organizaciones que mantengan una visión de largo plazo en un ambiente internacional, por lo que se requiere su profesionalización, mediante el uso de técnicas y herramientas administrativas que permitan alcanzar sus objetivos con eficiencia. Esto le ha permitido contar con mejores medios operativos, más conocimiento del turismo y mejores instrumentos de planificación y actuación. No obstante, aún queda mucho por hacer. En especial, en áreas como

el transporte, las estadísticas, la gestión municipal, el marco institucional, las promoción, la capacitación de recursos humanos, los programas de apoyo a micro, pequeñas y medianas empresas o el desarrollo sostenible, en general lo que se refiere al cambio climático y la lucha contra la pobreza, en los cuales el turismo tiene un papel importante que desempeñar (Lopez, 2004)

Es por esta razón que ciertos destinos del país han crecido en la actividad turística, debido a la excelente organización y al involucramiento al turismo, por la única razón que esta industria de la economía mundial, ha permitido a lugares a tener estabilidad y generar empleos para su desarrollo. Un claro ejemplo, baños de Agua Santa de Ambato, una ciudad que por su decisión de trabajar en la actividad ha incursionado en el turismo, empleando un modelo organizacional para la gestión de turismo de manera ordenada e involucrando proyectos de diversificación y aprovechamiento de sus recursos naturales, convirtiéndolos en potenciales servicios que los turistas disfrutan al momento de visitar el destino. Se puede mencionar de la misma forma que la organización que existe entre las propias personas que forman parte de las asociaciones y servidores turísticos, complementa una fuerza de equipo para trabajar por un solo objetivo que es el desarrollo del turismo en su cantón.

## **1.5. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DEL TURISMO.**

Luego de describir los aspectos de la comuna San Pedro, se procede a detallar y describir la problemática que causa esta deficiencia organizativa en la comunidad mencionada, esto con el fin de encontrar las debilidades que afectan el proceso de crecimiento que impide que el turismo sea manejado con buenas prácticas para su sostenibilidad y gestión turística que facilite mejorar a futuro la actividad y su desarrollo. Esta comunidad busca emplear con la participación de profesionales un modelo organizacional que permita trabajar en pro de la actividad turística, dispuestos a gestionar en el turismo por todos los campos necesarios que faciliten

su crecimiento y convertir a San Pedro en un destino diversificado con fines sostenibles.

### **1.5.1. Importancia de la Organización Turística**

La organización agrupa y ordena las actividades necesarias para lograr los objetivos para el crecimiento turístico, creando unidades de gestión y administrativas, asignando funciones, autoridad, responsabilidad y jerarquías; estableciendo además las relaciones jerárquicas, la autoridad, la responsabilidad y la comunicación para continuar las diferentes funciones.

La tarea de dirigir en el sector turístico es especialmente complicada debido a que está compuesto por un conjunto de negocios ligados a la prestación del servicio por a través de personas. Los jefes y directivos de las organizaciones turísticas deben encaminar los esfuerzos de su personal para conseguir los objetivos de éstas, teniendo en cuenta que su fin último es la satisfacción del turista. Esta obra hace un recorrido por los principales temas de la dirección: el análisis de problemas, la búsqueda de oportunidades, la toma de decisiones directivas, las diferentes formas de comunicación en las organizaciones, los grandes temas de la planificación empresarial, la gestión de personas y grupos, la motivación, el liderazgo, el proceso de gestión de los recursos humanos, las actividades de control, etc. Entre los contenidos del libro destacan todos los relacionados con la estructura organizativa de las empresas turísticas, que se tratan considerando las implicaciones que tienen para la dirección y desde una perspectiva estratégica y ligada al entorno particular del sector turístico. Se mezcla la temática más tradicional de la dirección de empresas con temas actuales importantes para el trabajo directivo, como la gestión del tiempo, las posibilidades de delegación, la gestión de conflictos, la negociación, la creatividad o la intuición de los directivos (C. Casanueva & M. Gallegos, 2011).

Se define a la organización como “organizar un negocio dotado con todo lo necesario para su funcionamiento: materias primas, herramientas, capital y personal. También define la organización como la identificación, clasificación de actividades requeridas, conjunto de actividades necesarias para alcanzar objetivos, asignación a un administrador con poder de autoridad, delegación, coordinación y estructura organizacional.

Refiriéndonos al concepto planteado se requiere de un gran número de aspectos para formar una organización direccionada a cumplir los objetivos dentro de una empresa sea esta de cualquier índole, debido a que con la organización interna se pueden concretar actividades y funciones para las personas involucradas y realizar una sola proyección conjuntamente con un solo objetivo propuesto que es el éxito de la organización (Robbins, 2002).

En síntesis la organización en un destino es el eje fundamental para llevar a cabo proyecciones y tomas de decisiones que beneficien a la actividad turística, empleando técnicas de crecimiento y gestionar las actividades que se desea emprender y nuevas alternativas que aporten al desarrollo. Cabe recalcar que el trabajo en equipo ayuda a alcanzar los objetivos que se plantean en una empresa u organización.

#### **1.6. MODELO ORGANIZACIONAL COMO BASE PARA LA GESTIÓN TURÍSTICA EN LA COMUNIDAD.**

Esta representación numérica que estará compuesta por un grupo de personas que busquen alcanzar objetivo con un bien común. Que apliquen mecanismos y estrategias específicas para la actividad a desarrollarse, el cual les permite trabajar con mayor énfasis y que cada persona tenga una función que vaya alineada a lo que se pretende realizar, siempre y cuando por el mismo propósito u objetivo.

El modelo Organizacional se erige como un instrumento empresarial clave hoy en día para llevar a cabo la difícil tarea de conseguir eficiencia e innovación simultáneamente, o para combinar acciones de exploración con acciones de explotación que permitan a la empresa ser competitiva a corto plazo, desarrollarse, y alcanzar la sostenibilidad en varios aspectos (J Galan, 2010).

El modelo o diseño concede a las organizaciones generar estructuras y procesos novedosos, en función de las exigencias del contexto y de las estrategias. Es decir implica la forma en que se administran los recursos en las organizaciones para mejorar su gestión y alcanzar sus objetivos (Guilli, 2007).

Luego del aporte teórico de los autores que mencionan acerca del concepto del modelo organizacional, puedo expresar en mi análisis técnico que: es un eje fundamental para las organizaciones y empresas, debido a que pueden obtener eficiencia, eficacia y ordenamiento de las acciones internas que realicen para obtener desarrollo y ser sustentables al momento de ejecutar algún propósito y objetivo que se plantean. Esta herramienta promovería al desarrollo de las organizaciones en cualquier ámbito, que permite a un destino u empresa conocer su manera de trabajar y actuar sobre su propia estructura con el único fin de alcanzar lo propuesto. Con la aplicación de un modelo organizacional muchos destinos se han desarrollado por la forma de trabajar coordinadamente y con funciones netamente para el desarrollo de su actividad.

### **1.6.1. Importancia al aplicar el Modelo Organizacional en San Pedro**

La importancia al aplicar un modelo organizacional en la comunidad, implica aspectos positivos, debido que las competencias o funciones netamente definidas se cumplan los procesos y cambios en la actividad para su crecimiento. Con esto se busca un trabajo organizado cumpliendo las metas establecidas, direccionando en este caso las técnicas de gestión en la actividad turística, excelencia en el recurso humano, promoción, planificación, control y regulación.

La importancia de la estructura como fuente de influencia es tan amplia que puede abarcar áreas tanto del comportamiento de individuos como de los distintos grupos que conforman las organizaciones. Para su estudio no sólo se requiere determinar sus bases conceptuales sino también definir el impacto de las variables que intervienen en su diseño (Robbins, 2002).

Según el concepto de Robbins, se procede a realizar el respectivo análisis, y menciono que es un elemento: De suma importancia que una organización o empresa cuente con un modelo organizacional, ya que lograría la competitividad de la empresa y permitirá buscar estrategias por el equipo de la empresa de una manera organizada tanto en la visión, misión, políticas y objetivos con el fin de lograr efectividad y productividad mediante la organización y con un excelente grado de eficacia y eficiencia. Esencial para el trabajo en equipo, debido a que la fuerza del trabajo se logra con organización y ganas de querer conseguir lo que una empresa se propone.

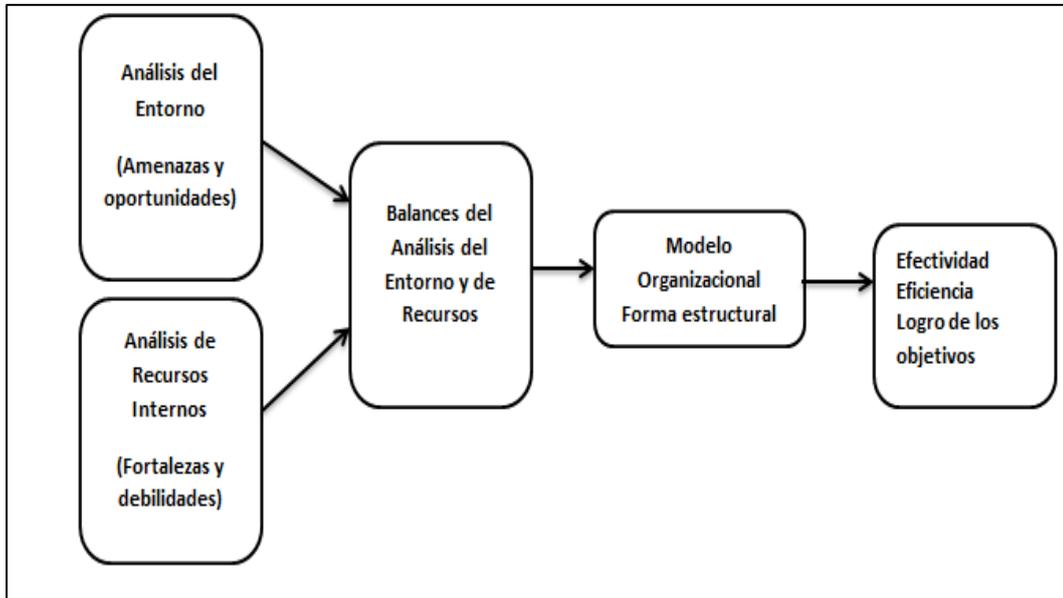
### **1.6.2. Tipos de Modelos Organizacionales.**

Los modelos organizacionales hacen referencias a la forma como está compuesta una estructura organizativa, de la manera que el personal estará distribuido para desempeñar cada función asignada, sin dejar atrás la imagen, la identidad de cada individuo para hacer cumplir el objetivo propuesto de la empresa u organización.

Por tal razón en la comuna de San Pedro se procederá e capacitar a las personas que participarán en este modelo con fines turísticos para trabajar por el bien de la actividad en la población, no sin antes a las personas que no son profesionales en esta rama se procederá a fortalecer sus conocimientos en materia turística para que puedan desempeñar sus funciones que se le asignen, en el proceso de armar la estructura netamente dicha para su posterior ejecución y que el trabajo se lo realice con efectividad.

### 1.6.3. Modelo de Richard Daft.

**FIGURA N° 2: Modelo de Richard Daft**



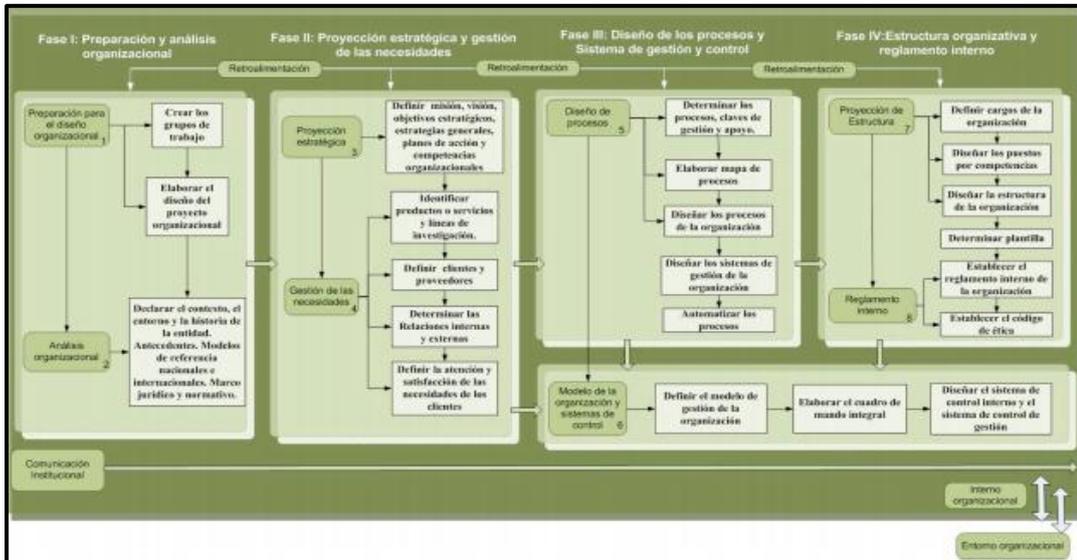
Fuente: Richard Daft. 2007.

Menciona dos aspectos fundamentales tales como el ambiente externo en donde se analizan las oportunidades y amenazas de la organización; y el ambiente interno en el cual indaga sobre las fortalezas y debilidades dentro de la organización, con el único objetivo de aplicar estrategias que faciliten factores positivos al momento de la toma de decisiones y beneficien a la misma con el modelo que se emplee para lograr los objetivos con efectividad y eficiencia. (Daft, 2007)

Se toma como referencia el modelo de Daft, para que en San Pedro como destino se realice un análisis de la comunidad tanto en fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas dentro y fuera del mismo, para luego emplear estrategias y técnicas que permitan aprovechar esos recursos y crear alternativas y poder concretar si el destino cumple con las expectativas para desarrollarse. Para luego armar la estructura organizacional e involucrar a las personas que deseen integrar el equipo que trabajen en beneficio de la organización y lograr los objetivos.

### 1.6.4. Modelo de Ailed Labrada 2008.

**FIGURA N° 3: Diseño Organizacional de Ailed Labrada**



Fuente: Ailed Labrada Sosa. Cuba. 2008

Elaborado por: Mario Aquino Suárez

Según (Ailed Labrada Sosa, 2008), este modelo consta de cuatro fases entre las cuales se menciona:

Fase 1: Preparación y análisis organizacional: Tiene dos aspectos importantes para la elaboración del modelo organizacional, en el cual se realizan los grupos de trabajo y se elabora el diseño del modelo organizacional, el entorno, historia y antecedentes de la organización.

Fase 2: Proyección estratégica y gestión de las necesidades: Aquí se describe la misión, visión, objetivos, estrategias, y las competencias de la organización.

Fase 3: Diseño de los procesos y sistema de gestión y control: En la siguiente fase nos menciona los procesos claves de gestión administrativa y apoyo para la organización.

Fase 4: Estructura organizativa y reglamento interno: En esta fase se definen los cargos de acuerdo a la profesión, estructura, reglamento interno y ética organizacional.

Personalmente considero que estos modelos que citan Daft y Sosa son de mucha importancia para armar una estructura o diseñar el modelo de organización dentro de un destino, debido a que se debe estructurar internamente como manifiesta Sosa, en este caso en la comunidad un ente que se encargue de trabajar por la actividad turística, con direccionamiento y visión para su crecimiento que en síntesis es lo que se pretende.

### **1.7. GESTIÓN TURÍSTICA COMO ESTRATEGIAS DE ACCIÓN PARA EL DESARROLLO.**

Es la aplicación de estrategias que permiten trabajar y administrar eficientemente la actividad turística con miras de mejorar, mantener o complementar los servicios turísticos, atractivos de naturaleza y actividades turísticas que se ofrezcan, se lo haga con nivel de calidad y calidez para el disfrute del turista y que el turismo en cierto destino tenga políticas y reglas con bases de sostenibilidad y sustentabilidad. Mediante este proceso se puede desarrollar trabajos productivos que generen rendimientos en los factores tanto en marketing, promoción, competitividad, desarrollo, sostenibilidad, ambiente y en todos los involucrados directamente en el turismo. Se basa igualmente a la buena utilización de los recursos del ámbito turístico y a trabajar de una manera ordenada empleando los recursos en proyectos y en servicios que vayan acorde al crecimiento turístico del destino.

Es indispensable para San Pedro la Gestión turística, debido que tendría la forma eficiente de administrar y usar los recursos de una manera correcta para que el destino pueda crecer turísticamente, con un control en la actividad y que exista un

manejo integral de la misma y por ende ofrecer al turista un turismo de calidad y diversificado para el disfrute y experiencia única para el turista y dar una buena imagen del destino. Es la fuerza total que tiene una organización para administrar de una manera profesional y con criterios técnicos al momento de direccionar, planificar y controlar todos sus recursos, la cual permite enfocarse y proyectarse estratégicamente en los procesos que plantea la empresa para lograr sus objetivos con éxito. Es el propósito de influir en la actividad turística para su desempeño que reflejan acciones para conseguir algún objetivo con lineamientos específicos y claros, que permiten administrar con eficiencia y generar cambios radicales para el desarrollo del turismo.

La gestión del turismo plantearía entonces como primer elemento la elección de una determinada estrategia, es decir, la elección de un mercado objetivo y la implementación de una determinada mezcla de marketing o estrategia de marketing mix, con la cual posicionarse de forma diferenciada en el segmento, frente a destinos competidores. Luego, es necesaria la identificación de los segmentos del mercado y sus motivaciones o beneficios que se buscan con la visita al sitio de interés para dar paso al estudio de la imagen del destino base sobre la que podrán establecerse los atributos más importantes y las dimensiones de su formación, en este punto resultará relativamente fácil establecer las líneas de actuación más acertadas para influir positivamente sobre la imagen que representa al lugar, lo que se relaciona con la fase operativa del modelo de gestión e implicaría establecer cursos de acción para la mejora de los atributos, y su significado particular ((Royo y Serarols, 2005)

Es el proceso en la que desempeña una acción con estrategias que faciliten un excelente trabajo en cualquier índole o actividad que se realiza con miras en crear un fin con eficiencia, eficacia y cumpliendo con las bases claves que lleven al éxito de una empresa u organización con miras de desarrollo siempre y cuando ejecutándolas con parámetros, políticas y reglas que hagan de esta un factor importante para su sostenibilidad y con garantías de sustentabilidad.

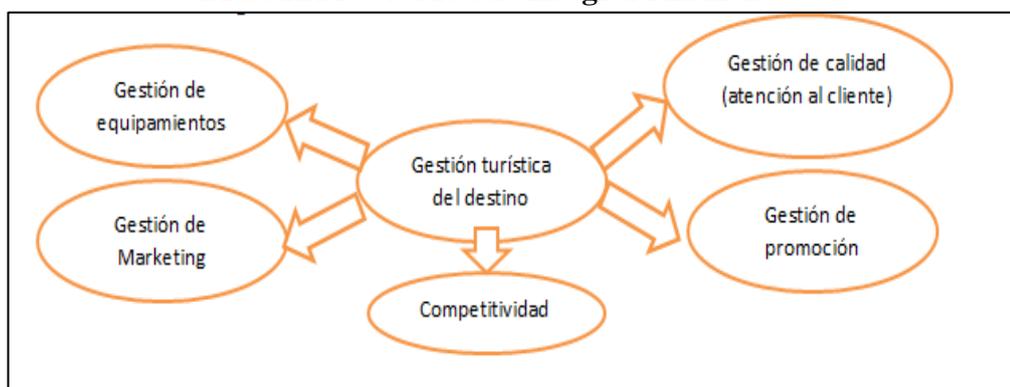
Se define como una “función institucional global e integradora de todas las fuerzas que conforman una organización” que enfatiza en la dirección y el ejercicio del liderazgo (Quesada, 2011). Como un “proceso mediante el cual se obtiene, despliega o utiliza una variedad de recursos básicos para apoyar los objetivos de la organización”

Según (Rementeria, 2008) es la “actividad profesional tendiente a establecer los objetivos y medios de su realización, a precisar la organización de sistemas, a elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal” Al respecto agrega que en el concepto gestión es muy importante la acción del latín *actionem*, que significa toda manifestación de intención o expresión de interés capaz de influir en una situación dada. De acuerdo Julia Mora 2007, citada por (Restrepo, 2008), plantea dos niveles de gestión: uno lineal o tradicional, sinónimo de administración, según el cual gestión es “el conjunto de diligencias que se realizan para desarrollar un proceso o para lograr un producto determinado” y otro que se asume como dirección, como conducción de actividades, a fin de generar procesos de cambio.

### 1.7.1. Tipos de Modelos de Gestión y Aspectos positivos de su aplicación

#### 1.7.1.1. Modelo Integral

**FIGURA N° 4: Modelo Integral FEMP 2008.**



**Fuente:** Federación española de municipios provinciales 2008  
**Elaborado por:** Mario Aquino Suárez

Según (Femp, 2008), En este modelo de Gestión se responsabiliza de la mayor parte de las competencias relacionadas con la gestión del destino turístico. Su totalidad gestiona la actividad turística de una forma integral. Este modelo integral incluye en algunos casos, la gestión de equipamientos considerados como estratégicos y las acciones de información y atención al visitante, promoción y marketing y planificación del destino, y del resto de competencias.

En la respectivo análisis se puede mencionar: Que este modelo de gestión que plantea la federación española de municipios provinciales, nos muestra el proceso de gestión empleando las labores de una manera ordenada en la actividad turística, de igual manera se enfoca a los procesos de trabajos en la parte interna de un destino para cumplir los objetivos de cada etapa y fortalecer la oferta existente de un lugar. Está sujeto al trabajo en cada uno de los factores que hacen de la actividad turística un eje de producción tanto en oferta servicios como el buen uso de los atractivos, el excelente manejo del recurso humano en temas de atención y la oferta por medio de canales de promoción para lograr un destino competitivo. Se enfoca a la excelente gestión de los recursos en su totalidad de forma integral.

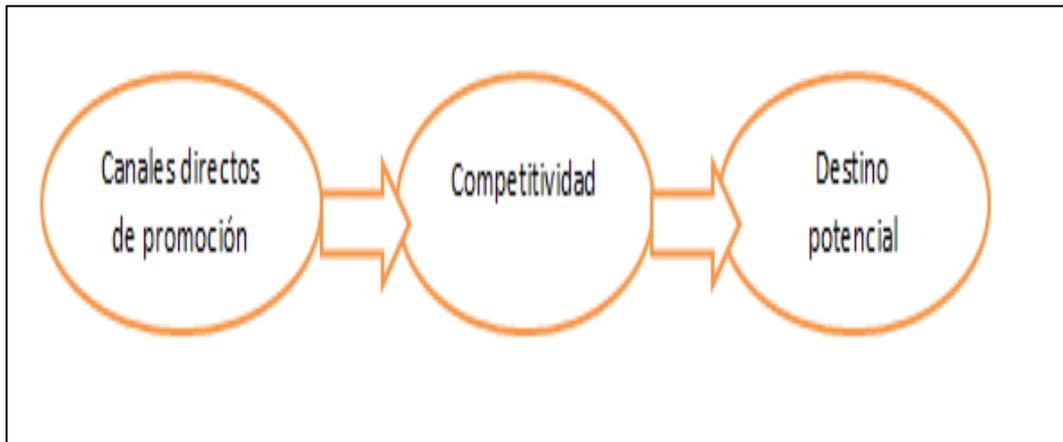
### **Aspectos positivos del modelo integral**

**Según:** (Femp, 2008)

- Logra que se realice un monitoreo de todo el proceso de desarrollo turístico del destino, a través del estudio de las oportunidades e inventario de todos los recursos que posee el lugar y la valoración de los turistas.
- Ayuda al involucramiento del equipo de gestión en la estrategia de la organización.
- Permite que las empresas del sector privado se involucren en el proceso de desarrollo turístico.
- Facilita la planificación, dirección y control de la actividad turística.

### 1.7.1.2. Modelo de Gestión Especializado.

**FIGURA N° 5: Modelo de Gestión Especializado FEMP 2008**



**Fuente:** Federación española de municipios provinciales 2008  
**Elaborado por:** Mario Aquino Suárez

En este modelo de gestión se enfoca netamente a la gestión de un producto turístico específico y de la respectiva gestión de un destino. Este modelo especifica en el nivel de promoción y difusión de todos los componentes del destino turístico, para dar a conocer por medio de los canales directos de publicidad, marketing y lograr en el mercado turístico competencia y reconocimiento en el ámbito interno o externo (Femp, 2008)

Este modelo planteado por la FEMP; Se refiere a la gestión en el proceso de publicidad, promoción y difusión de todo lo referente a la oferta existente en un destino, este proceso de gestión turística se lo efectúa por medio de estrategias del marketing turístico para dar a conocer al mercado externo de las bondades que tiene un destino. Empleando este modelo que ayuden a mostrar los potenciales tanto en atractivos como productos y servicios turísticos de un lugar. Esto con el fin de ir fortaleciendo la actividad del turismo, con miras de poder competir con otros destinos con similitud en el ámbito turístico con una visión a corto plazo de convertirse en un sitio competitivo con potencial y reconocido nacional e internacionalmente.

### **Aspectos positivos del modelo especializado**

Este sistema de organización permite conseguir el máximo de eficiencia para cada uno de sus ámbitos competenciales ya que el indicador de gestión del ente es la obtención de resultados específicos y medibles (Femp, 2008).

- Facilita también la especialización de los recursos humanos en su ámbito de actuación. Permite al equipo participar en una gestión global del proyecto, en todas sus fases desde el análisis de las necesidades a la evaluación de los resultados.
- Facilita la implicación del sector privado al focalizar su participación en el Ente.
- Facilita la gestión económica-financiera y el control presupuestario.

#### **1.7.1.3. El Modelo de Gestión “Corporativo”**

En este predominan los instrumentos de planificación y gestión de la organización moderna: Plan estratégico a corto y largo plazo, planes operativos, sistemas de evaluación y control de los objetivos de la organización turística tanto interno (contabilidad, presupuesto) como externo (observatorios turísticos). En este modelo se debe considerar un departamento de inteligencia de mercado que se encarga de brindar información de los resultados que proporciona el turismo y medir en el rendimiento sobre la evolución del destino (Femp, 2008).

Por medio de este modelo las organizaciones vinculadas a la actividad turística, ejecutan planes estratégicos de desarrollo turístico, empleando técnicas de control y gestión para mejorar los procesos durante el tiempo que deseen trabajar por el turismo, facilitando a la vez la ejecución del proceso de planificación con una

visión a futuro que se cumplan los objetivos, de igual manera ayuda a realizar una proyección del presupuesto que se va a gastar para la ejecución de los mismos. Cabe recalcar que todo proyecto que se desea ejecutar, debe tener una planificación antes y después de su desarrollo y prevenir posibles errores.

Este modelo permite alcanzar a futuro una perspectiva diferente de progreso y desarrollo de la actividad turística con normas y garantías que permitan disfrutar de la actividad turística con lineamientos de sostenibilidad.

#### 1.7.1.4. Modelo de Gestión Turística de Mara Manente.

**FIGURA N° 6: Modelo de Gestión Turística.**



**Fuente:** Mara Manente 2006

**Elaborado por:** Mario Aquino Suárez

El objetivo de este modelo es de gestionar sus diferentes componentes de tal manera que asegure su rentabilidad y desarrollo del destino, manteniendo la competitividad en el mercado turístico siempre y cuando respetando y preservando los recursos naturales generando una excelente gestión en el destino.

Es importante gestionar la actividad turística dentro de un destino, por lo que ayudara a perfeccionar la actividad y fortalecer la comunidad en el turismo. Estos modelos de gestiones que plantean varios autores, servirán como ejemplo para

enfocarnos en una gestión adecuada que sea beneficiosa y cumplir el objetivo que nos estamos proponiendo, convirtiéndonos en propios gestores del turismo en la población.

## **1.8. ANÁLISIS INTERNOS.**

### **1.8.1. Fortalezas.**

(Metzer & Donaire, 2007), afirman que constituyen: “Elementos que las organizaciones o empresa debe acatar, también son los aspectos específicos esenciales que deben mantenerse para la organización gestione sus acciones de forma clara y volverse competitivo.

Son los factores más importantes, la fuerza que posee una empresa u organización y que se deben aprovechar dentro de la misma. Las fortalezas crean ímpetu total para su gestión y son las herramientas bases para que cierta organización pueda generar competitividad, logrando su desarrollo. Se puede definir de igual manera como las bondades o potencial que posee una institución para lograr sus metas.

### **1.8.2. Debilidades.**

(Metzer & Donaire, 2007), expresan que: Está relacionado a los elementos que la organización debe mejorar, es decir a los aspectos negativos o desfavorables que perjudican a las organizaciones ante la competencia limitando su crecimiento.

Son los puntos frágiles que limitan en el proceso de desarrollo de la organización y se convierten en barreras que deben ser controladas y superadas, para que no impidan el proceso de crecimiento. Inconvenientes que posee una empresa que hacen de este problema u obstáculo que le impiden generar cambios y estos se presentan internamente en una organización.

### **1.8.3. Oportunidades.**

(Metzer & Donaire, 2007), menciona: Que son elementos externos de la organización pero son factores positivos que benefician en el funcionamiento.

Implica el estudio interno de las características de la organización y del mercado. Son aspectos externos que nos ayudarían hacer competitivos con comparación a otras organizaciones, que surgen de un momento a otro en el cual se le debe aprovechar en su totalidad. Las oportunidades permiten aprovechar estas oportunidades para diversificar el turismo como tal, valerse por otros destinos competitivos y por ende fomentar mayores fuentes de economía para la población. Son los factores positivos que podrían aparecer o están palpables y que brindan garantías de crecer a una entidad u organización como tal.

### **1.8.4. Amenazas.**

(Metzer & Donaire, 2007), nos menciona: Que son los elementos ajenos de la organización que repercuten y afectan a las actividades y su desenvolvimiento.

Son en su totalidad el peligro que puede tener una organización e impediría su total gestión, en el cual debería obtener un mecanismo para enfrentar estas tragedias que perjudicarían en su proceso. Estas pueden detallarse en competitividad como en amenazas naturales.

## **1.9. FACTORES FILOSÓFICOS PARA LA ORGANIZACIÓN**

### **1.9.1 Misión Organizacional.**

La misión organizacional es el marco de referencias que orienta a ejecutar las acciones o procesos que toda organización u empresa quiere realizar o llevar a

cabo en una determinada función, es decir el propósito para lo cual se creó y con miras de establecer estrategias que faciliten obtener competitividad. Se puede mencionar que es la tarea de una organización a la que está sujeta en la actividad que desee desempeñar, siempre y cuando esta se plantee de acuerdo con el fin de creación.

La misión es lo que pretende hacer la organización y para quien lo va hacer. Es el motivo de su existencia, es lo que se pretende ejecutar para obtener la satisfacción de los clientes potenciales, de los involucrados en la organización, de la competencia y la población en general (Fleitman, 2007).

### **1.9.2. Visión.**

Como está actualmente y como deseamos estar en un lapso de tiempo. No es más que la proyección de cómo se pretende mejorar y desarrollar al turismo durante un periodo determinado, en el cual se desea trabajar para generar cambios, empleando lineamientos a corto y largo plazo, dependiendo de que se pretende realizar con proyecciones positivas que generen cambios radicales en la actividad.

(Hitt, 2007), se refiere: “La visión es una panorámica de todo lo que quiere hacer la empresa u organización en un sentido amplio a futuro. Tomando en cuenta la situación actual del mercado, las nuevas tecnologías, las necesidades y cumplir con todo lo propuesto para el éxito y el desarrollo”.

### **1.9.3. Objetivos.**

Según (Ayestarán Raquel, 2012), “Es la dirección y el alcance de una organización a largo plazo que permite lograr una ventaja en un ambiente que cambia al momento de buen uso de sus recursos y competencias con el fin de cumplir lo propuesto”.

Los objetivos son lo que desea lograr una organización en un período de tiempo determinado, estos deben ser medibles, precisos y concisos para obtener una buena expectativa y el logro del objetivo. Los objetivos siempre deben de estar reflejados en varias incógnitas de: como, para que, porque y con qué se debe contar para hacerlo cumplir para conocer si es factible.

#### **1.9.4. Estrategias.**

(Idalberto Chiavenato, 2011), define estrategia como las acciones planificadas que deben llevar a cabo los directivos del nivel superior para cumplir lo propuesto. Son las directrices para desarrollar algún propósito en común.

Acciones a emplearse durante el proceso de trabajo, que faciliten de una u otra manera conseguir y cumplir los objetivos que se proponen cierta organización u empresa. Lineamientos o directrices que ayuden o faciliten encontrar mecanismos para cumplir o desarrollar algún trabajo.

#### **1.10. ENTES DE APOYO.**

##### **1.10.1. Organizaciones no Gubernamentales.**

Entidades de apoyo que facilitan a las organizaciones u empresas a cumplir sus objetivos, sean estas por medio de convenios o alianzas estratégicas que permiten encontrar recursos económicos o ayuda técnica para el proceso de ejecución de lo propuesto.

Según (ONU, 2007), define como: Cualquier grupo de ciudadanos voluntarios sin fines de lucro que surge en el ámbito local, nacional e internacional, y dirigida por personas con un bien en común. Estas organizaciones tienen como fin la ayuda humanitaria y sirven como mecanismo para el realce de la comunidad.

### **1.10.2. Ministerio de Turismo.**

Ente regulador, encargado de brindar apoyo a las organizaciones vinculadas en el turismo, por medio de proyectos de capacitación, sostenibilidad y desarrollo turístico.

Entidad de estado encargada de velar por la actividad turística del país, y regular que esta se desarrolle de una excelente manera con las medidas necesarias tanto en seguridad como calidad para ofrecer una buena experiencia a los turistas.

Según (MINTUR D. E., 2009), es el rector de la actividad turística, que establece políticas y mecanismos de ejecución que conllevan a lograr los objetivos y metas de la actividad turística, promoverá y consolidará la sostenibilidad y competitividad sistémica del sector turístico, ejerciendo sus roles de articulación público- privada, gestión, planificación y control.

### **1.10.3. Comunidad en General.**

Personas que integran o forman parte de una comunidad, con el fin de cuidar, trabajar y exigir los derechos que merece su población. Estas personas se involucran en varias asociaciones que se dedican a ejercer diferentes actividades para un bien común con el fin de generar economía para sus familias y cambios que beneficien el desarrollo de su población.

Según (Valls, 2004) El desarrollo de un destino turístico requiere la implicación de la sociedad en general, entendida como el resto de los sectores económicos, sociales, culturales, ecológicos, deportivos, etc. Los habitantes del destino son los primeros interesados en conocer la nueva situación y en decidir sobre el desarrollo turístico de la zona, asumiendo los beneficios y las desventajas que lo comporta.

## **1.11. OFERTA TURÍSTICA.**

Todo lo referente a servicios y productos que se pueden vender a los visitantes, esta oferta está compuesta por: Oferta gastronómica, bienes, servicios de aventura, equipamiento, artesanía, hospedaje, tour operadoras, entre otros. Es una cadena de servicios que los destinos turísticos ofrecen y son creados para satisfacer las necesidades y gustos de las personas, que al visitar un sitio de interés están presentes para el respectivo consumo y convertirse en experiencias vividas, que hacen al visitante disfrutar de estos servicios.

Según (Orellana, 2012), es el conjunto de bienes y servicios, de recursos e infraestructuras ordenados y estructurados de forma que estén disponibles en el mercado para ser usados por los turistas.

Según (MINCETUR, 2011), la oferta turística es el conjunto de elementos que conforman el producto turístico al que se le añade el desarrollo de un adecuado programa de promoción orientado a los posibles consumidores, un programa de distribución del producto turístico manejado por los operadores turísticos y el establecimiento de un precio adecuado a las características del mercado. La oferta está desarrollada principalmente por el sector privado con el apoyo del sector público específicamente en la identificación de los recursos, la evaluación de los mismos, el desarrollo de la infraestructura necesaria, la promoción en los mercados de interés, la normatividad y la capacitación.

La oferta se divide en:

### **1.11.1. Atractivos Naturales.**

Es la riqueza natural que posee un destino, recursos que no han sido alterados por la mano del hombre y que por su belleza y valor puede ser disfrutado y apreciado

por los turistas. Los atractivos son la parte fundamental de un destino que por su naturaleza viva atrae a personas nacionales e internacionales que desean experimentar y disfrutar del entorno.

La vida reflejada en naturaleza que hacen de este planeta único en belleza tanto en ríos, lagos, mares, montañas, volcanes, cuevas, playas, acantilados, nevados, cataratas, desiertos, bosques, selvas, fauna y flora como tal que pueden ser apreciados por el hombre y que para llegar a ellas hacen falta una gama de servicios creados por el hombre para su disfrute.

Según (MINTUR, 2014), representan la riqueza y biodiversidad de un lugar, una región y un país. Se reconoce como atractivo natural los tipos de montañas, planicies, desiertos, ambientes lacustres, ríos, bosques, aguas subterráneas, fenómenos geológicos, costas o litorales, ambientes marinos, tierras insulares, sistemas de áreas protegidas, entre otros. En este atractivo no se evidencia una intervención humana o si la hay no es predominante.

### **1.11.2. Restaurantes.**

Se denomina restaurantes a los establecimientos que ofrecen servicios de restauración con fines gastronómicos, en donde los turistas o personas de un sector pueden satisfacer sus necesidades alimenticias y degustar variedades de platos típicos que preparados por los habitantes de un destino en donde se encuentre dicho local.

Este servicio está representado por la variedad de comidas típicas, esto depende de las costumbres de cada población donde el turista puede experimentar y satisfacer sus necesidades y preferencias de la actividad culinaria y lo típico que ofrece el destino donde el consumidor se encuentre o el que desee visitar.

Según (MINTUR, 2014), determina qué; Son aquellos establecimientos que expenden comidas y bebidas preparadas al público en el mismo local, prestando el servicio siempre cuando acatando las políticas normas y de calidad y en las condiciones sanitarias correspondientes.

### **1.11.3. Deportes de aventura.**

Según (MINTUR, 2014) Representan las actividades turísticas que se producen por la relación oferta/d demanda de bienes y servicios implantados por personas naturales o jurídicas que se dediquen de modo profesional a la prestación de servicios turísticos con fines a satisfacer necesidades del visitante-turista.

Servicios que se ofrecen a los turistas, estas actividades se los pueden practicar tanto en aire, agua y tierra, donde el turista obtiene experiencia y siente la adrenalina al momento de degustar del servicio. Los deportes de aventura en ciertos destinos hacen que el visitante se lleve una experiencia de lo vivido dependiendo de la actividad o servicio, esto pueden ser extremos donde la adrenalina es fuerte o de relax para el disfrute de los turistas.

### **1.11.4. Alojamiento.**

Considerados establecimientos que ofrecen el servicio a los turistas para pernoctar, durante su estadía en cierto destino. Estos servicios pueden clasificarse como Hoteles, Hospederías, Hostales, pensiones, albergues, campamentos, comunitarias entre otros. Es la acción y efecto de alojar o alojarse (hospedar, aposentar, colocar una cosa dentro de otra).

Al concluir el capítulo 1 del proyecto de tesis y conociendo las problemáticas que forman los inconvenientes para el Modelo Organizacional y su gestión turística

respectivamente en la comuna San Pedro, se procede a diseñar la metodología para realizar el respectiva recopilación de datos utilizando métodos e instrumentos que faciliten el proceso investigativo y obtener resultados favorables para la viabilidad o factibilidad del proyecto.

## **CAPÍTULO II**

### **METODOLOGÍA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **2.1. VALIDACIÓN METODOLÓGICA**

Considerando la metodología y el diseño investigativo como eje principal para la elaboración de tesis, se procedió como primer paso la utilización los datos de la población para realizar la investigación que se oriente a dicho estudio, esta información hace referencia a todas las personas que forman parte de la institución comunal, este registro es el total de los afiliados o socios, es decir a los comuneros de la población de San Pedro. Posteriormente en la metodología cuantitativa se aplicó mediante encuestas para elaborar un trabajo de investigación, al igual que se pudo observar el hecho, con el objetivo de tener una visión más amplia del tema. Luego se aplicaron las respectivas encuestas dirigidas a la población, con un número de 248, las mismas que fueron validadas por el Ing. Néstor Muñoz, contador de la empresa EMUTURISMO EP y el Lcdo. Mauricio Lavayen técnico en turismo, sirviendo para determinar temas acerca de la situación actual y por ende las posibilidades de la transformación que tendrá la comunidad con un modelo organizacional para la gestión turística.

De igual manera se realizó entrevistas a las autoridades inmersas en la actividad turística del cantón Santa Elena, para conocer sus opiniones y resaltar cual es el aporte que las instituciones a las que representan apoyarían a la ejecución de esta propuesta, la misma que permitió analizar el punto de vista de cada uno de ellos con referencia a las posibilidades que tendría el modelo organizacional para la gestión turística en la comuna San Pedro, al igual que la entrevista nos ayudara a determinar la proyección que tienen las autoridades para el desarrollo de la actividad turística

Se realizó a una representatividad de habitantes de la comunidad con la finalidad de conocer cuál fue la perspectiva de ellos frente a lo que opinan sobre el Modelo Organizacional para la gestión Turística y conocer lo que piensan en referencia a la organización que se tendría con esta iniciativa y de esta forma analizar sus respuestas para llegar a una conclusión. Se ejecutó la tabulación de los datos, luego se realizaron los gráficos para luego hacer las interpretaciones de los resultados. Todos estos datos sirvieron para realizar la propuesta en base a una realidad existente.

## 2.2. POBLACIÓN

Una población está determinada por sus características definitorias. Por lo tanto el conjunto de elementos que posea esta característica se denomina población o universo. Población es el total de un fenómeno a investigar en este caso a los comuneros de San Pedro que forman parte de esta institución de régimen comunal, donde las unidades de población poseen una característica común, la que se utilizara para el respectivo estudio y que den origen a los datos de la investigación que serán factible para la ejecución del proyecto. (Franco Y, 2014).

**CUADRO 1: Población**

DETALLE DE POBLACIÓN	CANTIDAD	FUENTE
Comuneros	700	Datos proporcionados por el Cabildo Comunal
Servidores turísticos	30	Datos proporcionados por el Cabildo Comunal
Autoridades locales	1	Datos proporcionados por la comuna
Autoridades seccionales	3	Datos del tesista
<b>Total</b>	<b>733</b>	

Elaborado por: Mario Aquino Suárez

El dato poblacional en este caso las personas que forman parte del Cabildo Comunal o afiliados, fue obtenido gracias a la máxima autoridad de la comuna San Pedro el señor Pedro Suárez Láñez quien facilitó el listado del total de personas que están sujetas a esta entidad.

### 2.3. MUESTRA

Comprende una parte representativa de la población, que reúnen características de todo el conjunto, y por ende permite que el investigador elija a su criterio las unidades de la población a las que pretende obtener información determinada, y a su vez realizan interpretaciones de los resultados.

Para determinar la muestra se acudió a la página web [www. Feedbacknetworks.com](http://www.Feedbacknetworks.com) en donde se calculó la muestra correcta. Dicho calculo mostrado a continuación:

#### Fórmula:

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

#### Simbología:

N= Tamaño de la Población

P= Probabilidad de aceptación

Q= Probabilidad de no aceptación

K= Nivel de Confianza

E= Error estándar

n= Tamaño de la muestra

### **Datos para conocer la muestra:**

N=	=	700 comuneros.
P	=	95%
Q	=	5%
K	=	1,96
E	=	5%
N	=	248

Remplazando los respectivos valores en la fórmula se obtuvo los siguientes resultados:

$$n = \frac{1.96^2 * 0,5 * 0,5 * 700}{0.05^2 * (700 - 1) + 1.96^2 * 0,5 * 0,5}$$
$$n = 248$$

Con la aplicación de la formula se concluyó que el tamaño de la muestra es de 248 encuestas, que se aplicaron para determinar la viabilidad del estudio del modelo Organizacional para la gestión Turística de la comuna San Pedro, cantón Santa Elena. Y a la vez para obtener información tanto cualitativa como cuantitativa, que nos ayudara a interpretar y sacar una conclusión de cuán importante es emplear esta investigación o propuesta en la comunidad.

### **2.4. TABULACIÓN DE LOS DATOS**

El proceso de tabulación consistió (en ingresar los datos en Excel) en la comprobación de los datos que estaban contenidos en los cuestionarios. En este proceso se incluyó a todas aquellas operaciones encaminadas a la obtención de resultados numéricos relativos al tema de estudio en este caso del Modelo Organización para la gestión turística en la comuna San Pedro.

## **2.5. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

El análisis de datos fue de tipo cuantitativo. Este se realizó para ordenar, comprender, describir, e interpretar y explicar los datos en cifras obtenidos de las encuestas. Se reflejó información numérica resultante de la investigación proveniente de la encuesta. En la actualidad San Pedro ha tenido un crecimiento en el mejoramiento de sus principales productos que se ofertan así como también se ha mejorado sus vías de acceso en comparación a años anteriores. Sin embargo se detectó que existe una desorganización interna por parte de las personas y que principalmente se tienen en la parte de servicios turísticos, además existen falencias y escasez en conocimientos técnicos referente al turismo por parte de los dirigentes, esto imposibilita ejecutar, crear proyectos o aprovechar los recursos turísticos que permitan alcanzar el desarrollo de la comunidad.

Análisis de resultados de la encuesta realizada a la comunidad San Pedro, para conocer cuáles son sus expectativas en base al modelo organizacional que se pretende realizar, y de esta manera proceder a analizar cada una de las preguntas presentadas en el formulario de preguntas. A continuación se presenta el análisis.

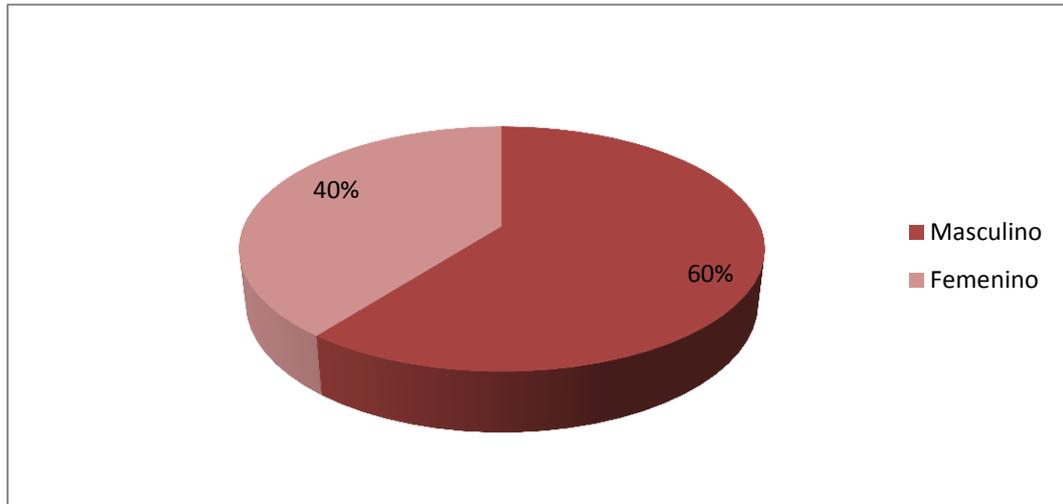
### **2.5.1 Análisis de resultados de la encuesta a los comuneros.**

Dentro del análisis los resultados obtenidos de las encuestas realizadas en el trabajo de campo a los comuneros se mostraron las diversas opiniones vertidas por los propios habitantes de la comunidad que serán mostradas tanto en tablas y gráficos específicamente, aclarando que el análisis que se realizó fue exclusivamente a los socios netamente agremiados al cabildo comunal de la comunidad San Pedro donde se desarrollarán el proyecto de tesis referente al Modelo Organizacional para la Gestión turística. Los siguientes datos arrojados por las encuestas hacia los comuneros en el levantamiento de información respectivamente son presentados a continuación en los gráficos que a continuación podemos detallar:

## 2.6. ENCUESTAS A COMUNEROS

### Condición del informante SEXO

GRÁFICO N° 1 Sexo



**Fuente:** Encuesta habitantes de la comunidad.

**Elaborado por:** Mario Aquino Suárez.

### Análisis e Interpretación

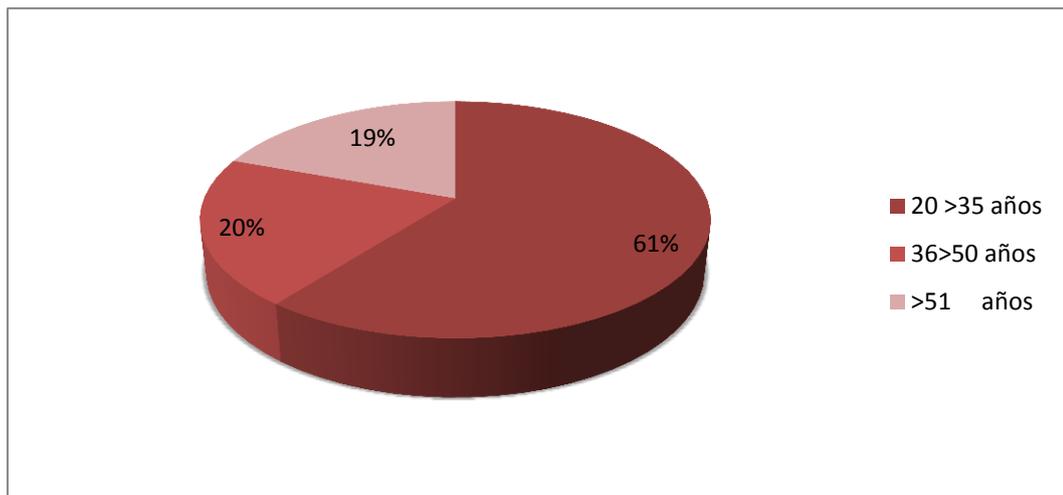
Dentro de los resultados obtenidos, pudimos conocer que los comuneros que se encuestaron un total del 61% fueron comuneros de género masculino, mientras que la diferencia en este caso el 39% fueron comuneros de género femenino, de acuerdo a estos resultados podremos analizar. En el proceso de encuesta la mayoría de los hogares de los comuneros respondían los jefes de la casa, por esa razón existe un mayor porcentaje de personas con género masculino. El cual es un fuerte porque la mayoría de personas se dedican a la pesca, con esto se pueden emplear nuevas alternativas de turismo de aventura en el islote el pelado.

Se cuenta con gran número de hombres que pueden ser capacitados para estos tipos de deportes acuáticos como es buceo, snorkeling, scuba diving y pesca deportiva, aprovechando este fuerte de la pesca para poder prepararlos y nos

facilitaría una gran mayoría porque conocen la zona marina como pescadores, el cual se volvería factible al aplicarlo en el destino.

## Edad

**GRÁFICO N° 2 Edad**



**Fuente:** Encuesta habitantes de la comunidad.

**Elaborado por:** Mario Aquino Suárez.

## Análisis e Interpretación

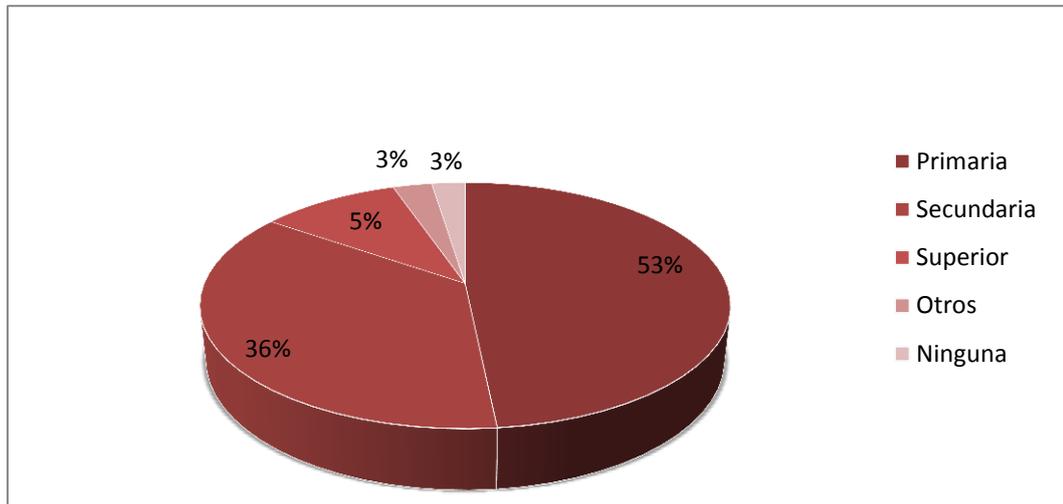
Se determinó que dentro de los habitantes encuestados el 61 % comprenden las edades entre 20- 35, el 20% corresponden las edades entre 36-50 años, el 19% los habitantes entre las edades 51 años.

Es notable que la mayoría de la población encuestadas son adolescente que forman parte del cabildo, esto nos beneficiaría, porque contaríamos con la mayor parte de personas jóvenes y adolescentes para emprender nuevas alternativas en el turismo y su desarrollo en la población.

En estos momentos hay que darles mayor oportunidad a los jóvenes, debido a que tienen una vida por delante y ser actores principales para el desarrollo de la comunidad.

## Nivel de Educación

**GRÁFICO N° 3 Nivel de Educación**



**Fuente:** Encuesta habitantes de la comunidad.

**Elaborado por:** Mario Aquino Suárez.

## Análisis e Interpretación

Se pudo conocer con mayor exactitud que el 53 % son habitantes que han culminado la instrucción primaria., el 36% tiene una instrucción secundaria, mientras que el 5% han culminado la instrucción superior, el 3% son habitantes que tienen otro tipo de educación, y el 3% no tiene ni una clase de instrucción educativa.

Es palpable de porque radica la falta de experiencia técnica dentro de la comunidad en temas turístico, debido que la mayor parte de la población solo ha concluido la instrucción primaria y la secundaria. Es importante entonces el involucramiento y el aporte técnico por parte de profesionales que ayuden a los comuneros a organizarse en el ámbito turístico y con el trabajo en equipo alcanzar el objetivo propuesto.

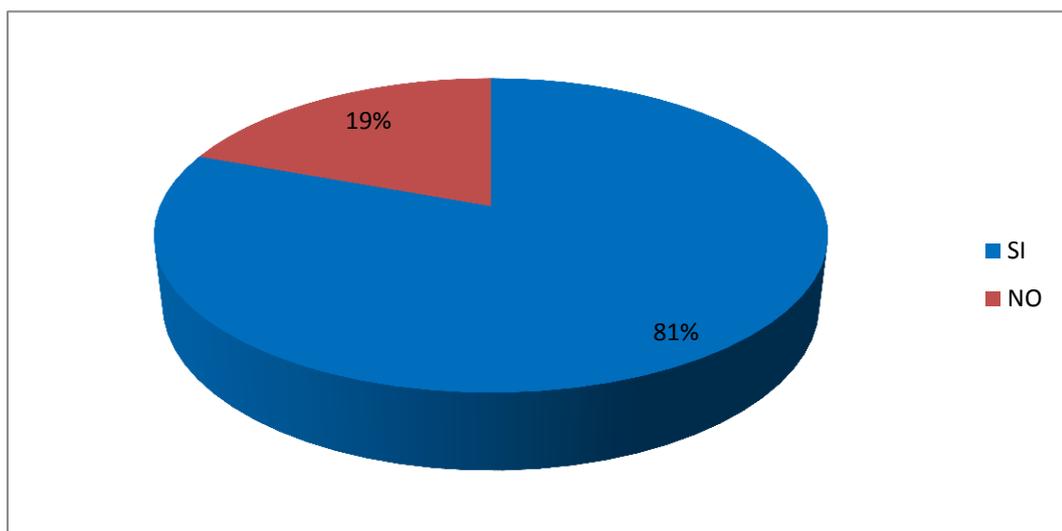
En la siguiente pregunta se realiza una breve introducción del porque se plantea el comité de turismo al momento de ejecutar la encuesta y no la del modelo

organizacional, debido a que la mayor parte de los comuneros con un porcentaje del 53% solo tienen estudios primarios, la misma que se convertiría en un problema por el único motivo que las preguntas son con criterios técnicos y no son entendibles para las personas encuestadas.

Esto facilitaría el levantamiento de información y más entendible para los comuneros, pero siempre y cuando al final de la pregunta está planteado el modelo organizacional.

**1.- ¿Está usted de acuerdo que en la comunidad se cree un comité de turismo bajo un modelo organizacional para la gestión turística?**

**GRÁFICO N° 4 Creación de un Comité de Turismo**



**Fuente:** Encuesta a los habitantes de la comunidad.  
**Elaborado por:** Mario Aquino Suárez.

### **Análisis e Interpretación**

Se determinó mediante las encuestas realizadas en la primera pregunta si están los comuneros de acuerdo en crear un comité turístico en la comunidad de San Pedro un 81% manifestaron con total seguridad que si están de acuerdo que se cree un

comité de turismo, mientras que un total de comuneros encuestados por el investigador supieron responder con un 19% que no estarían de acuerdo en su creación.

En esta población se pudo contactar el entusiasmo de que en su comunidad se cree un comité de turismo, manifestando que mediante este comité se tendrá una mejor organización y trabajar de una mejor manera en la actividad turística así como habrá mejores alternativas para desarrollar a la comunidad turísticamente.

También supieron manifestar que ya era tiempo de que en la comunidad se trabaje con un comité de turismo porque San Pedro tiene mucho para trabajar en turismo, que han llegado muchas propuestas y proyectos que se desean ejecutar pero por el no conocimiento del tema y la falta de organización o comité de turismo han impedido el llevar a cabo dichas oportunidades que se les presentan.

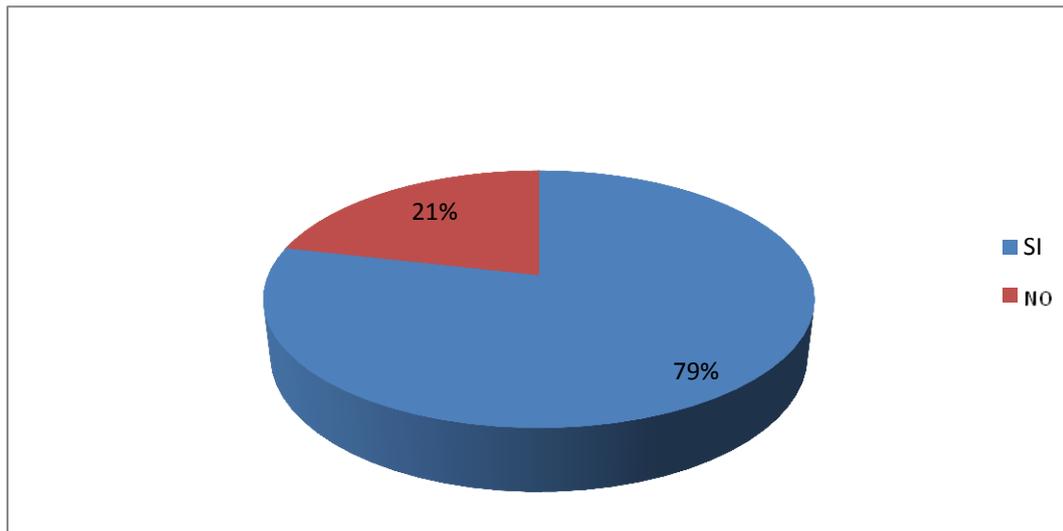
Por medio de estos resultados se pudo contactar que la comunidad está sumamente de acuerdo con un mayor porcentaje en crear un comité de turismo en su población.

Esto fortalecería para intervenir en esta comunidad y emplear la propuesta para obtener nuevos resultados de progreso en el ámbito turístico dentro de la comunidad, esta es la clave para emplear un modelo organizacional creando un comité de turismo que se encargue de planificar y tomar decisiones de intervención en temas turísticos que beneficien a San Pedro y consolidarse como uno de los destinos más visitados por los turistas.

Estos resultados favorecen al investigador a intervenir directamente en la comunidad y poder contribuir en el cambio que necesitan y realzar la actividad turística en el destino.

**2. ¿Cree usted que creando el comité de turismo bajo un modelo organizacional para la gestión ayudaría a fortalecer la actividad turística en la comunidad?**

**GRÁFICO N° 5 Fortalecimiento de la actividad turística**



**Fuente:** Encuesta a los habitantes de la comunidad.  
**Elaborado por:** Mario Aquino Suárez.

### **Análisis e Interpretación**

En el trabajo de campo se pudo recopilar con referencia a que por medio del comité ayudaría a San Pedro a fortalecer la actividad turística, se pudo determinar que un total del 79% de los comuneros está de acuerdo que con el comité de turismo dentro de la comunidad se fortalecerá la actividad turística, por lo que se trabajaría no solo en la pesca sino que también en el turismo 21% no está de acuerdo porque manifiesta que lo de San Pedro es la pesca artesanal.

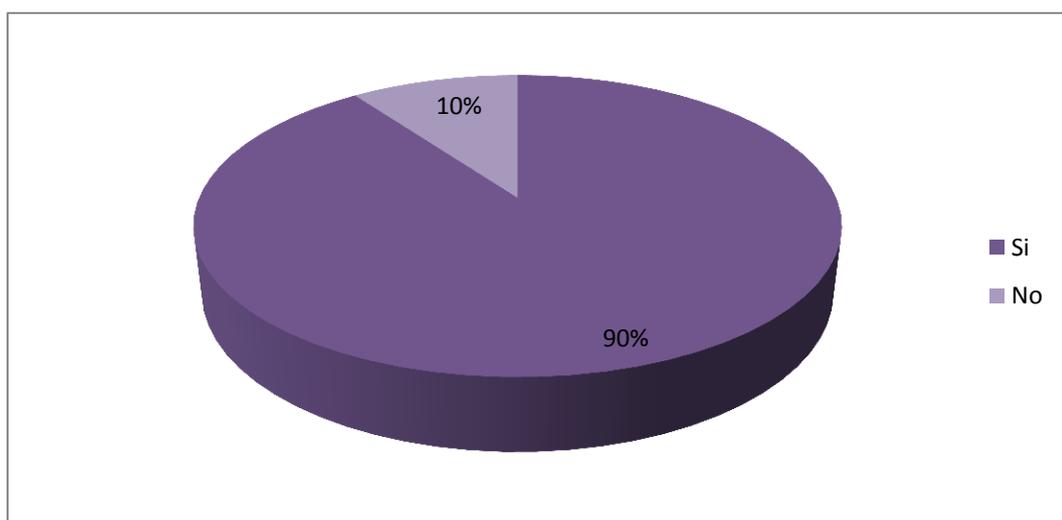
Mediante los resultados de esta pregunta la mayoría de la población asegura que por medio del comité se fortalecería la actividad y se trabajaría con mayor frecuencia en el turismo, debido que existiría un equipo netamente dedicado a gestionar sobre la actividad turística, los mismos que se convertirían en nuestros sucesores en sensibilizar a toda la población con miras en trabajar por el turismo.

Con estos datos de la encuesta permiten intervenir con la creación del comité de turismo en San Pedro, y se direccionaría solo a esa actividad para su mejoramiento y buscar alternativas, estrategias que ayuden a esta población a crecer de una manera ordenada en el ámbito turístico. De la misma forma se podrá organizar a demás grupos y fortalecer el turismo dentro de la comunidad, así como también dará paso a fortificar los espacios del diálogo entre la comunidad y servidores turísticos.

Es predecible que en la comunidad existen varios atractivos que pueden ser aprovechados por los mismos pobladores para generar nuevas alternativas de turismo, es más, existen diferentes tipos de servicios tales como: deportes de aventura, gastronomía y artesanías que necesitan de una organización interna en este caso de un comité que les ayude a mejorar su organización, gestión y potencializarles turísticamente.

### 3.- ¿Cree usted que se debe trabajar más en temas y proyectos de turismo en San Pedro?

**GRÁFICO N° 6 Proyectos de Turismo**



**Fuente:** Encuesta a los habitantes de la comunidad.  
**Elaborado por:** Mario Aquino Suárez

## **Análisis e Interpretación**

En esta pregunta se pudo determinar que los comuneros están sumamente de acuerdo con un 90% que en la comunidad se deben emplear y trabajar en proyectos turísticos, porque tiene mucho que ofrecer y pertenece a la Ruta del Spondylus y tiene una playa linda, y debido que ahora se han mejorado las vías de acceso en la parte del malecón donde se pueden ejecutar cabañas comedores y darle figura de corredor turístico e invitan a que se unan todos los jóvenes que se están preparando profesionalmente y que son oriundos de la comuna para que aporten con sus conocimientos técnicos y ayuden a su comunidad.

Y un total del 10 % de encuestados supieron manifestar que no está de acuerdo en que se debe trabajar en temas y proyectos turísticos.

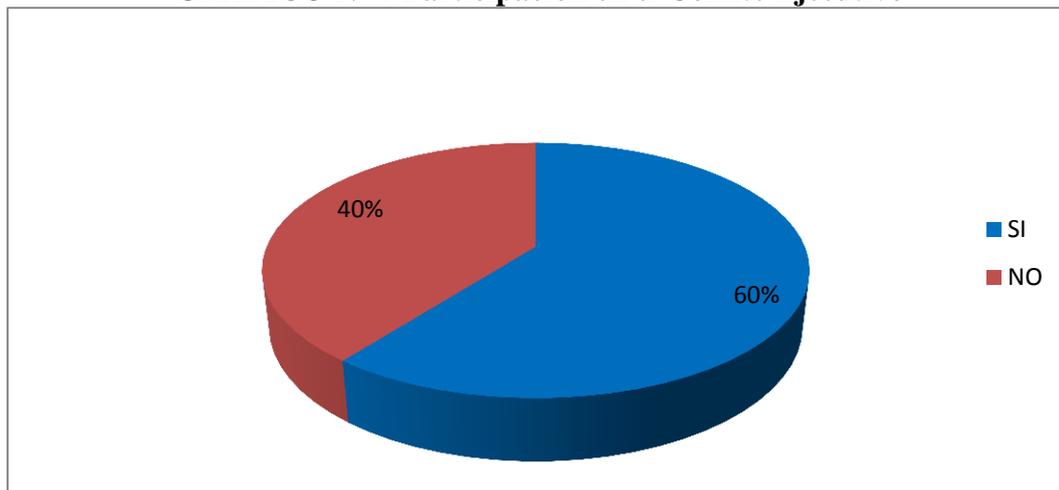
Al trabajar en temas y proyectos turísticos dentro de San Pedro, podremos mejorar la actividad turística y posicionar en el mercado como un destino de interés turístico en el cantón Santa Elena y se tendrá más oportunidades para quienes habitan en el lugar así como también se mejorarán los ingresos de las familias que se involucren o estén inmersos en la actividad turística.

Con esto obtendríamos crecimiento y desarrollo del turismo dentro de la comunidad.

Los proyectos turísticos son ejes fundamentales para una comunidad, debido a que conllevan a desarrollar y segmentarla como un destino turístico dentro de su jurisdicción tanto en equipamientos, infraestructura y variedad de oferta. En este caso San Pedro que forma parte de la ruta del Spondylus le hace un lugar privilegiado para crecer turísticamente.

#### 4.- ¿Le gustaría participar y formar parte de este comité de turismo en la Comuna?

**GRÁFICO N° 7 Participación en el Comité Ejecutivo**



**Fuente:** Encuesta a los habitantes de la comunidad.

**Elaborado por:** Mario Aquino Suárez

#### **Análisis e Interpretación**

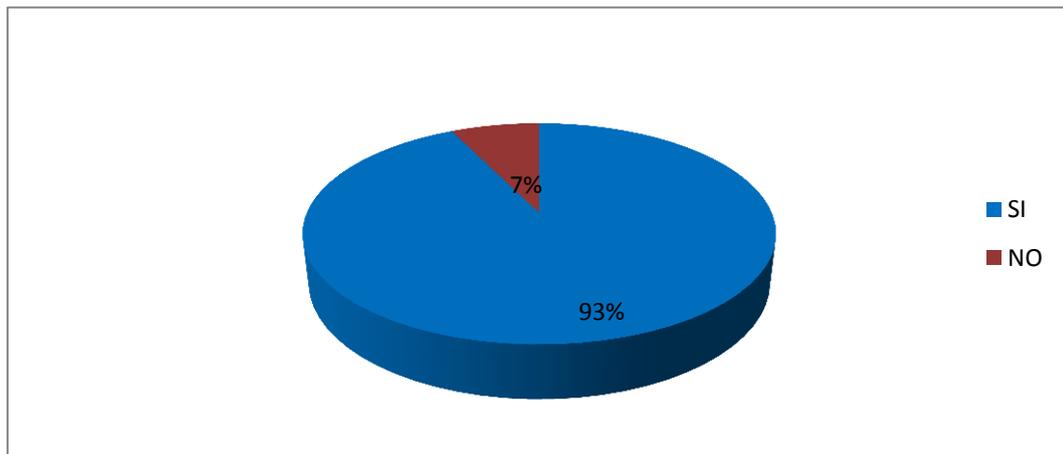
Con referencia a esta pregunta se pudo determinar que un 60% de los comuneros encuestados dieron una respuesta favorable en aceptación y participar en el comité de turismo, y además van a incentivar a sus familias a involucrarse en el comité que a futuro ayudara a mejorar el estándar de vida y tener otro sustento o forma de generar otro tipo de ingresos no solo de la pesca sino también del turismo, y un 40% de habitantes que no participarán en el comité, debido que ya forman parte de asociaciones de pesca.

Esta fuente nos ayudara a fortalecer la organización interna de la comuna, debido que existe un interés en los comuneros en pertenecer a un comité u organización que está inmersa en la actividad turística, y poder aportar con ideas que conllevan a mejorar turísticamente y ser ejemplo para otras comunidades. El entusiasmo para los pobladores es muy palpable y las ganas de trabajar son muchas en la actividad turística por lo que ha venido generando la comunidad en esta actividad.

Es necesario recalcar que la organización interna y el modelo que han empleado ciertos destinos en cuestión de organización y gestión turística han llevado a desarrollarse y hacerse conocer tanto en el ámbito nacional como internacional. Es claro reiterar que la organización es primordial para alcanzar los objetivos, por la única que esta un equipo permanente dedicado a la actividad como tal.

**5.- ¿Considera usted que para mejorar la actividad turística de la comunidad es importante la organización entre los servidores turísticos?**

**GRÁFICO N° 8 Actividad Turística**



**Fuente:** Encuesta a los habitantes de la comunidad.  
**Elaborado por:** Mario Aquino Suárez

### **Análisis e Interpretación**

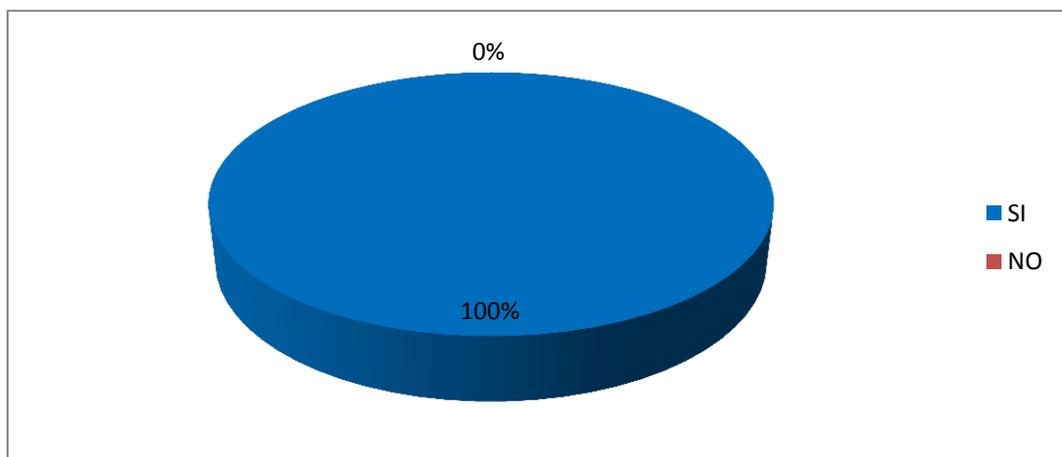
Los resultados obtenidos en esta pregunta del trabajo de campo se determinaron que la mayoría de las personas encuestadas en este caso a los comuneros con un resultado de 93% consideran y están totalmente de acuerdo que es importante organizarse y que exista una buena relación entre servidores turísticos para armar una sola fuerza y trabajo en equipos, obteniendo resultados beneficios para la población, por medio de esto se podrá trabajar conjuntamente en el desarrollo del turismo en la comunidad, y con un 7% no estarían de acuerdo porque falta capacitación en temas de integración para poder hacerlo.

Este ha sido el principal problema que ha venido teniendo la comunidad en temas de desorganización que no permite a la población gestionar de una forma ordenada y por ende crecer turísticamente.

La buena organización entre los servidores turísticos, mantiene dialogo directo y trabajo en equipo, permitiendo coordinar nuevas actividades que vayan en beneficios de todos de una forma organizada. Es importante recalcar que para lograr los objetivos propuesto en cualquier índole se debe organizar internamente que beneficiarían a la actividad turística en varios aspectos tanto como imagen, calidad, y servicio en el destino.

#### **6.- ¿Es importante la relación entre directivos y comuneros para mejorar la Organización comunal?**

**GRÁFICO N° 9 Relación entre directivos y comuneros**



**Fuente:** Encuesta a los habitantes de la comunidad.  
**Elaborado por:** Mario Aquino Suárez

#### **Análisis e Interpretación**

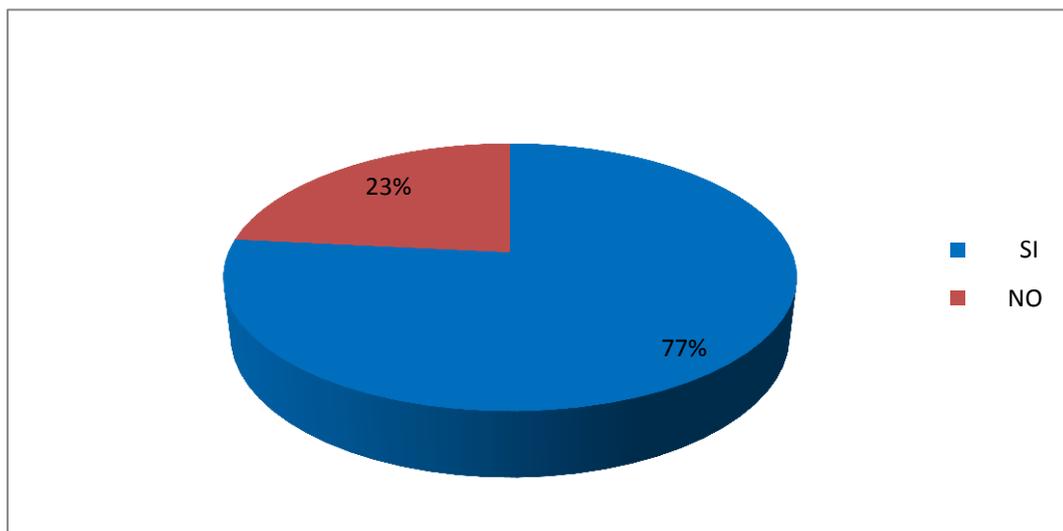
En los resultados que se obtuvo en la encuesta referente a la relación entre dirigentes y comuneros se determinó que los habitantes con un 100% están de acuerdo que la relación entre directivos y comuneros es el factor primordial para

concordar y socializar conjuntamente en asambleas temas referentes al desarrollo del destino. La necesidad es palpable en la población en que exista una relación entre dirigentes y comuneros, debido a que facilitaría el trabajo en equipo, organización y gestionar colectivamente el turismo.

Los directivos teniendo una buena relación con todos los comuneros, se tendrá una mejor organización comunal, asociatividad y ambos apuntaremos a desarrollar la comunidad de una manera organizada. Esto ayudaría a finiquitar, socializar entre comuneros y compartir ideas que vengan a fortalecer la actividad en la población. Por medio de estos resultados se buscarían estrategias de relación organizacional para mejorar el aspecto social y la relación entre miembros del cabildo y cabildantes. Tomando como referencia estos resultados como base para organizar a la población en el ámbito turístico.

**7.- ¿Considera Ud., que la comunidad San Pedro cumple con las expectativas para desarrollarse el turísticamente?**

**GRÁFICO N° 10 Cumplimiento de expectativas**



**Fuente:** Encuesta a los habitantes de la comunidad.

**Elaborado por:** Mario Aquino Suárez

## **Análisis e Interpretación**

En los resultados obtenidos por medio de esta pregunta se determinó que los comuneros con un 77% están de acuerdo con que San Pedro cumple con las expectativas para poder desarrollarse turísticamente, debido que posee varios atractivos naturales y culturales que deben ser aprovechados, como es el caso del islote el pelado que es uno de los atractivos en donde se pueden ofrecer varias alternativas de turismo de aventura para el disfrute de los turistas, y donde se pueden involucrar a los pescadores, capacitándolos para ofrecer este servicio tanto en pesca deportiva como buceo.

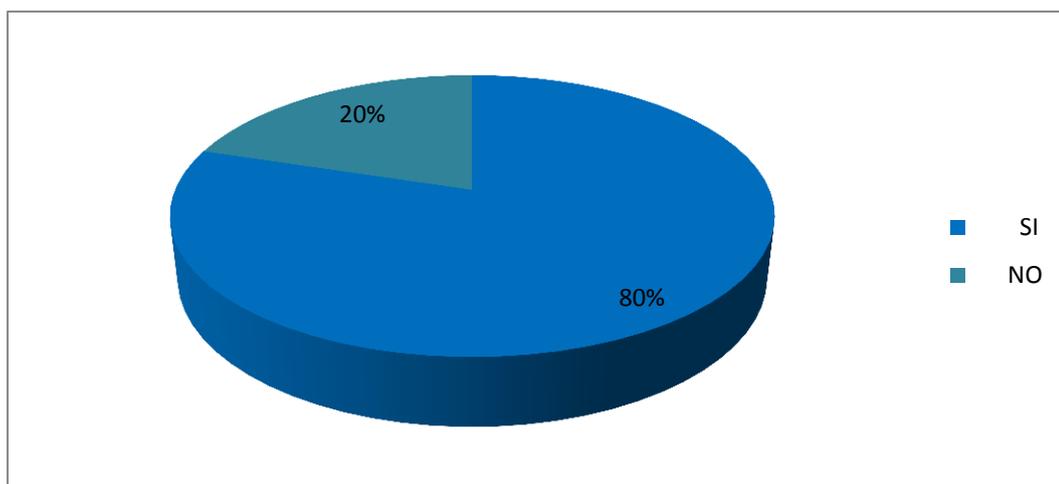
Esto beneficiaría por la única razón de que en tiempos de veda sería favorable y tener otro sustento cuando existe escasez de pesca, además servicios gastronómicos al filo de la playa donde se puede degustar la rica variedad de platos preparados con mariscos y peces que son capturados por los propios moradores de San Pedro, y por si fuera poco el parapente que es uno de los servicios de aventura que está tomando posicionamiento en el mercado turístico. Y con un 23% consideran que la comunidad no cuenta con las expectativas de crecer turísticamente.

La comuna San Pedro si cumple con las expectativas, para desarrollarse turísticamente, debido que cuenta con espacios turísticos interesantes, atractivos y servicios turísticos, que se puede ofrecer a los turistas. Es simplemente el involucramiento interno para gestionar la actividad, el buscar estrategias, técnicas que ayuden a mejorar y desarrollar esta actividad tanto en variedad de oferta, promoción y equipamientos turísticos.

Convirtiéndose estos resultados en un fuerte para poder intervenir en la actividad turística de la comunidad, por lo posee una gran mayoría de servicios, atractivos y oferta complementaria para el disfrute de los turistas, pero siempre y cuando que esta se sujete a los estándares y buen manejo de la actividad en San Pedro.

**8.- ¿Cree usted que el turismo es una actividad que genera cambios radicales en los destinos y fortalece el nivel de vida de la población?**

**GRÁFICO N° 11 El turismo genera cambios**



**Fuente:** Encuesta a los habitantes de la comunidad  
**Elaborado por:** Mario Aquino Suárez

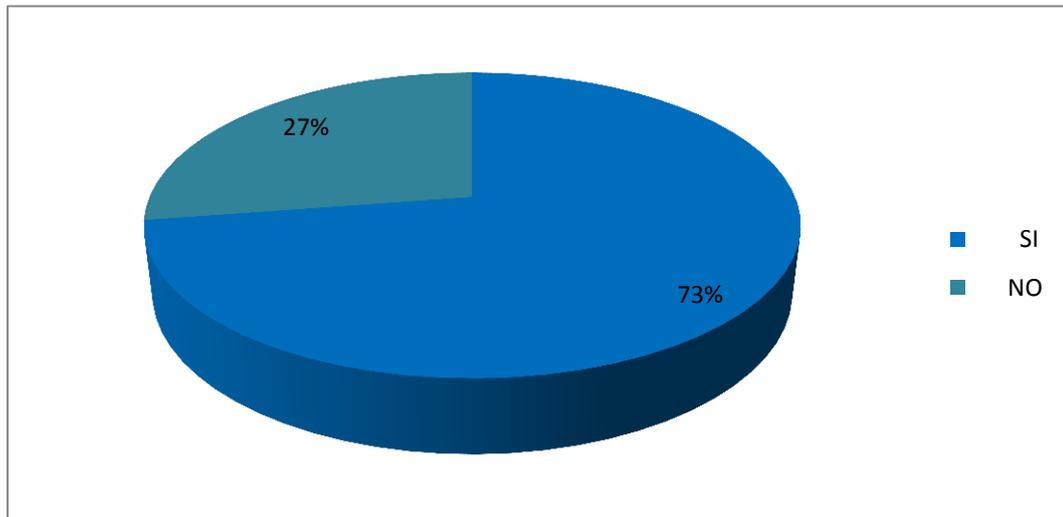
**Análisis e Interpretación**

Se determinó que los habitantes consideran un 80% que el turismo genera cambios radicales en la población, un ejemplo claro es Montañita y Ayangue que han trabajado en esta actividad, permitiéndole alcanzar un crecimiento y cambio radical en su economía, y un 20% considera que el turismo no genera cambios importantes en la población.

El turismo genera cambios dentro de la comunidad que en la mayoría de las ocasiones son cambios positivos ya que el turismo también es un generador de ingresos económicos de los últimos tiempos, por tanto mejora la calidad de vida de la población, fortalece la rentabilidad en las familias y por ende al desarrollo de la comunidad. En nuestro país y en el mundo entero varios destinos por medio del turismo han tenido cambios radicales que le han permitido desarrollarse y mejorar la economía. En los últimos tiempos el turismo se ha convertido en uno de los pilares fundamentales de la economía mundial.

**9.- ¿Considera Ud. que mejoraría la economía de la población con el turismo?**

**GRÁFICO N° 12 Mejora de la economía de la población**



**Fuente:** Encuesta a los habitantes de la comunidad.  
**Elaborado por:** Mario Aquino Suárez

### **Análisis e Interpretación**

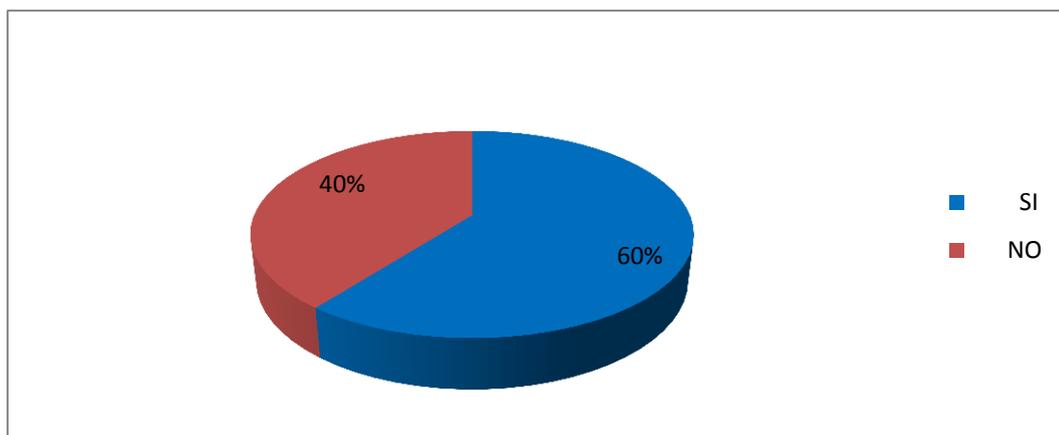
Se determinó que los habitantes de la comunidad están de acuerdo con un 73% que afirma que el turismo es un pilar fundamental y mejoraría la economía de la población, mientras el 27% considera que no cambiaría en nada la economía de la comunidad con el turismo.

Se considera que por medio del turismo muchos destinos del mundo han desarrollado su economía por medio de la actividad turística, debido que es uno de los pilares fundamentales en nuestro país.

Se mejoraría la economía de la población ya que el turismo es un generador de oportunidades pero también de mejoramiento en este caso de la economía comunal para las familias.

**10.- ¿Cree usted que por medio del comité turístico la comunidad podrá crear varias actividades y servicios para ofrecer al turista?**

**GRÁFICO N° 13 Actividades y servicios para ofrecer al turista**



**Fuente:** Encuesta a los habitantes de la comunidad.  
**Elaborado por:** Mario Aquino Suárez

### **Análisis e Interpretación**

En esta pregunta se puede apreciar que es importante crear actividades complementarias y variedad de productos que vayan en beneficio del turismo y la comunidad, se pudo conocer que los comuneros determinaron que están de acuerdo con un 60% crear alternativas y servicios adicionales, y con un 40% se determina que no están de acuerdo.

Sí, mediante el comité se podrá organizar la comunidad en el ámbito turístico y trabajar mancomunadamente en estrategias que permitan encontrar nuevas actividades así como también, mejorar los servicios para ofertar a los turistas y de esta manera captar turistas fijos a futuro.

Este sería el eje fundamental que permita a la comunidad generar cambios beneficiosos tanto en imagen como en desarrollo.

## **2.7. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS.**

**Objetivo:** Determinar el grado de aceptación y apoyo por parte de las autoridades seccionales que están inmersas en la actividad turística y su opinión técnica acerca de un modelo organizacional para la gestión turística en la comuna San Pedro.

Las entrevistas fueron realizadas a las siguientes autoridades:

- Lcda. Paulina León. Ministerio de Turismo-Dirección Provincial de Santa Elena
- Lcdo. Douglas Alberto Dillón Pazmiño. Gerente General EMUTURISMO EP.
- Sr. Pedro Filemón Suárez Laínez. Presidente de la Comuna San Pedro

### **1.- ¿Qué le parece la comunidad de San Pedro como destino turístico?**

Los entrevistados consideraron a la comuna San Pedro, como un destino potencial dentro de la Ruta del Spondylus por sus diversos atractivos y actividades turísticas que ofrece al turista, aunque afirmaron que como destino turístico aún le falta mucho por hacer especialmente en la parte organizativa, pero que estos aspectos se podrían mejorar con el apoyo de su gente y la organización comunal, concluyendo que si se podría posicionar a la comuna San Pedro como destino, ya que tiene mucho que ofrecer, aprovechando los recursos con los que cuenta.

### **2.- ¿Cómo considera a la organización comunal de la Comuna San Pedro en aspectos turísticos?**

Los entrevistados consideraron que Organización Comunal si existe, pero afirmaron que se tienen que mejorar muchos aspectos en la parte turística, ya que

no se tiene una visión clara de lo que se quiere hacer en esta actividad, que permita un desarrollo turístico, y dijeron que es necesario mejorar estos aspectos ya que una comunidad organizada turísticamente, daría una buena imagen y por ende un incremento de la actividad, beneficiando a la toda la población.

**3.- ¿Conoce si la comuna cuenta con una organización de turismo, con una misión y visión que direccionen sus actividades?**

Los entrevistados afirmaron que la comuna San Pedro no cuenta con una organización turística que administre de manera general la actividad turística, pero que si hay asociaciones que trabajan individualmente por el desarrollo del turismo, las autoridades respondieron que desconocen la existencia de una misión y visión y que si sería importante que la comunidad cuente con una organización de turismo que pueda plantear la misión, visión y objetivos para fortalecer las actividades turísticas de la comunidad.

**4.- ¿Cuáles considera usted que son las fortalezas más relevantes dentro de la comunidad que le permitan crecer turísticamente?**

Los entrevistados coincidieron en que la población local es una de las fortalezas que son muy relevantes dentro de la comunidad, ya que sin duda dijeron que, la acogida de su gente, la amabilidad que tienen los comuneros al recibir a los turistas, se convierte en una fortaleza que por si hace que los turistas regresen nuevamente y de esa manera permita crecer a la comunidad turísticamente.

**5.- ¿Qué tipos de Estrategias se ejecutan en su institución para ayudar a fomentar el turismo en San Pedro para su crecimiento y desarrollo?**

Los entrevistados afirmaron que como autoridades, inmersos en la actividad turística están en la obligación de promover el desarrollo del turismo en cada

una de las comunas, pues la comuna San Pedro, no es la excepción, las estrategias planteadas desde el ministerio de Turismo es fortalecer los destinos, capacitarlos y colaborar en los diferentes escenarios turísticos, desde la Empresa Municipal se está trabajando en promocionar a las comunidades diferenciándolas con una marca turística donde se proyectar lo que tiene San Pedro como Comuna y desde el cabildo comunal se dijo que la estrategia es trabajar en conjunto con todos los servidores turísticos, para poder fortalecer la actividad turística en bien de la comunidad.

#### **6 ¿Cree usted necesario la implementación de un Modelo Organizacional para la Gestión turística en San Pedro?**

Los entrevistados consideraron que es muy necesario, que la comuna cuente con un Modelo Organizacional para la Gestión Turística ya que indicaron que se tendría una mejor administración y buena organización a la hora de ofrecer los productos y servicios turísticos

#### **7: Qué beneficios tendría la comunidad con este Modelo Organizacional?**

Los entrevistados aseguraron que si se obtendrían beneficios al aplicar un modelo organizacional, ya que dijeron que la comunidad mantendrá la actividad turística de una manera ordenada donde tanto los servidores turísticos y como comunidad, podrán tener diálogos abiertos para mejorar la situación actual, y que además podría mejorar las condiciones socioeconómicas de la comunidad ya que se crearían nuevas fuentes de empleos e ingresos.

### **2.8. ANÁLISIS INTERPRETATIVO DE LA INVESTIGACIÓN**

Una vez finalizado el análisis de las encuestas y entrevistas tanto a los comuneros, como las autoridades, se pudo evidenciar que la comunidad no cuenta con una

adecuada organización en la parte turística, ya que no existe una iniciativa por parte de peritos en la materia para sensibilizar a los habitantes a trabajar por la actividad turística, a la vez no se tiene una misión, ni visión de lo que se quiere hacer, y se presentan inconvenientes por parte de los directivos por la falta de conocimiento en temas turísticos, el mismo que se convierte en un inconveniente al momento de planificar acerca de la actividad turística, trayendo consigo factores negativos que afectan el desarrollo de la misma. La mayoría de población encuestada, son personas adolescentes que poseen estudios primarios y secundarios, estos reflejados en los resultados obtenidos en porcentajes mayores, evidenciando que se tiene un índice bajo de preparación profesional, ya que en su gran mayoría se dedican a la pesca como actividad principal, ya que no existen otras fuentes de empleo, además porque esta no requiere de mucha preparación para ejercerla.

Se concuerda entre entrevistados y encuestados que al tener una buena gestión turística se podría mejorar la situación socioeconómica de la comunidad, ya que si se tendrían nuevos proyectos o emprendimientos, se tendría nuevas fuentes de empleos para la población y por ende mejores oportunidades para mejorar la calidad de vida de la población local.

La mayoría de la población indicó que si está de acuerdo que se cree un comité de turismo, bajo un modelo organizacional para la gestión turística, manifestando que se tendrá una mejor organización y fortalecimiento de la actividad turística, y estarían dispuestos a participar del mismo, abriendo espacios de diálogos entre comunidad y todos los actores de la misma, mencionando que así habrá mejores alternativas para trabajar y gestionar en equipo los procesos y estrategias con miras al desarrollo turístico de la comunidad.

## **2.9. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS.**

La hipótesis que se va a comprobar es sobre:

Hipótesis: Un Modelo Organizacional para la gestión turística, ayudara a diversificar la actividad turística de San Pedro, en este caso se les hizo la respectiva pregunta sin criterios técnicos por el porcentaje de personas con un nivel de estudio primario. Es decir: **¿Está usted de acuerdo que en la comunidad se cree un comité de turismo bajo un modelo organizacional para la gestión turística?**

**TABLA 1: Comprobación de Hipótesis**

¿ESTA USTED DE ACUERDO QUE EN LA COMUNIDAD SE CREE UN COMITÉ DE TURISMO BAJO UN MODELO ORGANIZACIONAL PARA LA GESTIÓN TURÍSTICA EN SAN PEDRO?	COMUNEROS	PROFESIONALES EN TURISMO	TOTAL DE ENCUESTAS
SI	199	2	201
NO	46	1	47
	245	3	248

Fuente: Datos obtenidos del levantamiento de información  
Elaborado por: Mario Aquino Suárez

$$X^2_{calc} = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

$$X^2_{calc} =$$

$$\frac{(199 - 198,5685484)^2}{198,5685484} + \frac{(46 - 46,43145161)^2}{46,43145161} + \frac{(2 - 2,431451613)^2}{2,431451613} + \frac{(1 - 0,568548387)^2}{0,568548387}$$

$$X^2_{calc} = 0,000937462 + 0,004009147 + 0,076559407 + 0,327413635 = 0,408919651$$

$$X^2_{calc} = 0,408919651 / 100$$

$$X^2_{calc} = 0,004$$

Realizando el cálculo del CHI *cuadrado* el resultado que se obtuvo para comprobar si la hipótesis es viable o no, es de 0,004 inferior a la probabilidad máxima que es 0,05, lo cual especifica que el valor de la hipótesis es alternativa, por la razón que las variables son dependientes, es decir la Organización es indispensable en la comunidad de San Pedro para realizar la respectiva gestión de la actividad turística. Esto corrobora a la integración, asociación de un grupo de personas que se dediquen a un propósito en común en este caso en el turismo, con equipo técnico capaz de emplear estrategias de gestión y con miras de trabajar por la actividad turística de la comunidad para lograr su diversidad, normalidad, control, y manejo integral de la actividad y por ende su desarrollo.

Por medio de estos resultados, el proyecto es indispensable por el mayor porcentaje de aceptación de las personas en crear una organización vinculada en el turismo.

## **2.10. MÉTODOS, DISEÑOS E INSTRUMENTOS QUE SE UTILIZARON EN LA INVESTIGACIÓN**

El diseño de investigación planteado por el tesista facilitó el proceso de trabajo, permitiendo recopilar información referente a la comunidad de San Pedro en la aplicación del modelo organizacional, estos datos fueron los precisos y concisos para que esta investigación obtenga resultados de las interrogantes o comprobar la hipótesis de la investigación.

Al diseñar la investigación se pudo extraer las técnicas y estrategias para generar información clara, concisa, concreta y fácil de interpretar la información referente al tema de investigación, en este caso el momento actual que pasa la comunidad en cuestión de organización aplicada a la actividad turística. También nos permitió recopilar datos que permitieron encontrar alternativas y estrategias que faciliten a la comunidad a estar estructuralmente organizada para gestionar el turismo dentro de San Pedro.

## **2.11. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.**

La modalidad que se utilizó en este trabajo de investigación es el de proyecto factible o de intervención ya que se logrará que la propuesta tenga éxito, debido que consta en varios tipos de investigación, por tal motivo en esta propuesta llegará hasta la etapa de las conclusiones sobre su viabilidad, el mismo que permite establecer un mejoramiento o resolver una problemática de grupos, social, institucional y empresarial, sobre cualquier aspecto que afecte al correcto desempeño, razones por lo cual es necesario que se llegue a conclusiones, especificando las posibles soluciones a las problemáticas existente a la organización para la gestión adecuada en el turismo de la comuna San Pedro.

## **2.12. TIPOS DE INVESTIGACIÓN UTILIZADOS EN EL PROYECTO DE TESIS**

### **2.12.1. Investigación Bibliográfica**

Por medio de esta investigación se pudo recopilar información acerca de todo lo relacionado con el tema de investigación, en este caso a todo lo que se refiere a modelos organizacionales y gestión turística. Por medio de este método como investigador pude hacer comparaciones con ideas de autores que refieren estrategias para organizar y trabajar con un fin propuesto que es el desarrollo de un destino, y de qué manera se pueden emplear estrategias para gestionar el turismo en un destino, y tomar como ejemplo modelos que ellos plantean y que serían los indicados para desarrollar el turismo en un lugar específico.

Este tipo de investigación permitió conocer teorías y criterios que han planteado ciertos autores que relatan acerca del tema a investigar en este caso todo lo referente a los modelos organizacionales vinculados al turismo. Este es un componente de primer orden dentro de una investigación para solucionar algún

tipo de problema conociendo teorías tanto en libros, revistas, documentos, informes entre otros.

Para esta investigación se utilizó varias fuentes bibliográficas relacionadas a modelos turísticos y gestión que citan ciertos autores que nos permitan plantear alternativas para mejorar la actividad turística en el destino, y de qué manera se podría obtener una organización al margen del ámbito turístico en el área de estudio. Cabe recalcar que emplee varias técnicas de varios autores que detallan aspectos y estrategias importantes para lograr la organización en diferentes campos y porque no decir en el ámbito turístico que ayudaren a mejorar esta actividad.

### **2.12.2 Investigación Descriptiva.**

En síntesis, permitió describir de una manera sistematizada las características del destino o población, el estado en que se encuentra actualmente el sitio de estudio. En este método se logró recoger datos sobre una línea base de hipótesis o teoría.

### **2.12.3 Investigación de Campo.**

Esta investigación nos facilitó un estudio más profundo desde el lugar de los hechos donde se realizó el estudio de investigación, que permitió recopilar información referente a la realidad y el estado que se encuentra cierto destino que se investigó, como es la comunidad de San Pedro, por medio de la utilización de instrumentos y herramientas de recopilación de información, como son las encuestas a las personas que habitan en la población.

Facilitó de la misma forma resumir la información cuidadosamente para luego interpretar los resultados obtenidos con el único propósito de encontrar factores positivos que sean factibles para el trabajo de investigación. Esta investigación

trabaja mediante datos reales y su base fundamental es brindar una información correcta e interpretación factible para este trabajo. Además esta investigación fue muy indispensable, debido a que al realizar las encuestas a los habitantes, se pudo encontrar datos reales, que ayudaron a evaluar y utilizar fuentes veraces para el trabajo de investigación.

#### **2.12.4 Investigación Cualitativa.**

Este método facilitó hallar resultados de todo lo referente y cual en si es el factor del problema que logra la escasez de organización y falta de involucramiento interno por los comuneros a la actividad turística y permitir hacer una conclusión y síntesis de lo que pasa en el sitio de la investigación para luego buscar las estrategias y técnicas que permitan solucionar la problemática. Cabe recalcar que fue muy indispensable porque permitió encontrar información desde el lugar de los hechos, la realidad actual interna de la comuna y de donde proviene ese inconveniente, que para luego sean interpretados por el investigador y tomar fuentes veraces beneficiosas para alcanzar el objetivo.

El análisis cualitativo ayudó a encontrar las características del fenómeno. En síntesis permitió realizar un análisis para evaluar y validar la información que se obtiene en la investigación, obteniendo veracidad y calidez en los resultados.

#### **2.12.5 Investigación Cuantitativa.**

Por medio de este método se pudo conocer la cantidad de personas encuestadas en la comunidad de San Pedro, a la vez nos permitió tabular los datos que se obtuvieron en la encuesta realizada, con datos numéricos reales y porcentajes que afirman que es indispensable llevar a cabo la propuesta y quienes están en contra de la realización de la misma, en este caso el diseño del modelo organizacional para la gestión turística dentro de su comunidad.

La investigación cuantitativa sirvió para examinar científicamente datos relevantes numéricos del problema que se investigó, debido a que se pudo cuantificar su tamaño, volumen y dimensión. En la encuesta se logró sacar los resultados y tabular las respuestas por medio del programa Excel y conocer el porcentaje de las afirmativas y negativas que se encontraron en dicha investigación.

### **2.13. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN**

Los métodos de investigación, son procedimientos o conjunto de procesos muy indispensables para cualquier investigación, sirven para demostrar la verdad de la misma, obtener o ampliar mayores conocimientos; y demostrar la realidad al investigador de acuerdo al método a utilizar.

#### **2.13.1 Método Inductivo.**

Mediante este método se pudo encontrar el problema y los efectos que causa la falta de organización para la respectiva gestión turística en la comuna San Pedro, se pudo constatar que es necesario realizar un estudio profundo referente a la organización en dicha localidad, lo que establece como conclusión la prioridad de proporcionar a la comunidad un modelo organizacional para la gestión turística. De igual manera con este método se pudo concretar con los dirigentes comunales en diferentes sesiones y con la asamblea general de común, realmente cual es el problema de porque no se organizan turísticamente, se pudo saber que la falta de conocimientos técnicos y la escasez de profesionales en el ámbito turístico y que ayuden a fortalecer este pilar fundamental de la economía mundial que ha beneficiado a ciertos destinos en el desarrollo.

En este proceso de socialización los comuneros en su mayoría identificaron que este tipo de proyectos son esenciales y que es indispensable emplear en la

comunidad este modelo, con esto lograr beneficios en el turismo y porque no el desarrollo de la población.

### **2.13.2 Método Deductivo.**

El método deductivo consistió en analizar, redactar y describir la información alcanzada de una manera muy sistemática que ayude a profundizar la investigación que se está desarrollando. Se aplicó este método con el objetivo de identificar e investigar las posibles causas que derivan en los problemas de la organización para la gestión turística de la comuna San Pedro, para aquello se procederá a obtener toda la información necesaria, y luego a analizar los datos que se recopilaban para conocer cuál es el motivo principal del problema, para luego redactarlo y describirlo de una forma sistemática, con lo cual se conocerá el fenómeno y objeto a estudiar, posteriormente para comprender su esencia, y poder concluir con la explicación, hacer relaciones y entender su comportamiento.

## **2.14. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

En toda investigación es necesario definir las técnicas e instrumentos que le faciliten al investigador recopilar información del proyecto o investigación que se realiza, la cual se la realiza en el área de estudio donde se lleva a cabo la investigación.

En este estudio se aplicarán herramientas que faciliten la interacción con los actores que son la parte fundamental, por la única razón que intervienen de forma directa e indirecta en el estudio. Tomando en consideración los objetivos propuestos en este trabajo de investigación se utilizó herramientas como la entrevista en profundidad y la encuesta.

### **2.14.1 La entrevista.**

Por medio de la entrevista se pudo recopilar información mediante un proceso directo de contacto entre entrevistador y entrevistado en la cual, el primero responde a cuestiones, previamente diseñadas en función de las dimensiones que se pretenden estudiar, planteadas por el segundo en este caso el entrevistado. De la igual manera consistió en un conversación entre dos o más personas involucradas con el propósito de obtener información válida de aquello que se desea saber, en este caso se aplicó la entrevista a las autoridades locales y seccionales involucradas en la actividad turística, con el objeto de obtener información referencial sobre el desarrollo del modelo organizacional para la gestión turística en la comuna San Pedro.

Las entrevistas se las realizaron a las personas inmersas en el turismo y que dirigen entidades públicas, como Ministerio de Turismo, EMUTURISMO EP dentro de la provincia, y en este caso al presidente de la comunidad donde se realiza el proyecto. Se tomó como referencia a estas personas que como profesionales darán su punto de vista técnico y sugerencias y la importancia de realizar este proyecto que ayudarían al investigador a tomar decisiones más concretas en su ejecución.

### **2.14.2. La encuesta.**

Con la encuesta se obtuvo información a partir de la realización de un cuestionario previamente elaborado, dirigidas a una muestra representativa de la población en estudio, la aplicación de esta técnica permitió conocer las opiniones o valoraciones del sujeto en estudio, siendo una estructura razonable, de la investigación dando respuestas claras y concisas y fácil para la evaluación por medios estadísticos, siendo de gran aportación para comprobar la hipótesis planteada.

Por medio de este instrumento o técnica de la investigación se supo si en la comunidad es importante y si la población esté sumamente de acuerdo que se emplee un modelo organizacional para la gestión turística en San Pedro.

Al finalizar el proceso de investigación metodológica y recopilación de datos que mediante el análisis arrojan información favorable, se procederá a elaborar la propuesta de Modelo Organizacional para la Gestión Turística, debido que la mayoría de población está de acuerdo que en la comunidad es necesario el proyecto de tesis, debido que con este mecanismo o estrategia facilitará a este destino manejar el turismo con una gestión con proyecciones de mejorías o crecimiento. Con el diseño metodológico de la investigación se pudo extraer lo más esencial y utilizar métodos investigativos y como se utilizaron en la experiencia vivida, por qué son indispensable y cuáles métodos se emplearon para llevar a cabo esta investigación.

Con esto se concluye el capítulo, debido a que existe factibilidad para crear la propuesta del modelo organizacional para la gestión turística en la comuna San Pedro.

## **CAPÍTULO III**

### **PROPUESTA DE MODELO ORGANIZACIONAL PARA LA GESTIÓN TURÍSTICA DE LA COMUNA SAN PEDRO, CANTÓN SANTA ELENA.**

#### **3.1. PRESENTACIÓN**

Las organizaciones involucradas en turismo en la actualidad, consideran que debe contar con un diseño organizacional en el ámbito turístico como una necesidad primaria, que apunte a contribuir con el objetivo de las administraciones en su gestión, con este argumento este diseño propone una estructura organizacional adecuada donde se definirán las funciones que deberán cumplir los diferentes actores de la actividad turística de la Comuna San Pedro, realizando una estructuración de trabajo, de acuerdo a la problemática que se genera en dicha comunidad, para así tomar iniciativas que permitan buscar posibles soluciones a los obstáculos que impiden una buena Gestión Turística, y el logro de los objetivos turísticos de la comunidad, lo cual se dedujo después del levantamiento de información a todos los actores donde se les indago si están de acuerdo en respaldar esta propuesta mediante entrevistas y encuestas, cuyos resultados fueron positivos y concordantes para emplear lo propuesto en esta comunidad y buscar conjuntamente el desarrollo de la misma..

La propuesta planteada, es implementar un Modelo Organizacional para la gestión turística, con el objetivo de encontrar soluciones al problema, realizando el análisis de los factores internos y externos que nos facilite conocer en qué situación se encuentra en la actualidad el proceso de trabajo en el turismo y de su respectiva gestión turística de la comunidad, se buscarán estrategias que contribuyan en el proceso del objetivo y al crecimiento de la misma, proponer una estructura organizacional donde se dé a conocer la razón de ser de este

organismo de igual manera su misión, visión objetivos, principios y valores corporativos, que beneficien a la organización y contribuyan con su crecimiento y cumplimiento de las metas planteadas.

## **3.2. OBJETIVOS**

### **3.2.1. Objetivo General**

Aplicar un Modelo Organizacional para la Gestión Turística en la comuna San Pedro, cantón Santa Elena, mediante la aplicación de técnicas y métodos de organización y gestión que permitan el desarrollo eficiente y eficaz de actividad turística de la localidad

### **3.2.2. Objetivos Específicos**

- ✚ Emplear un modelo de gestión turística exitosa con bases de sostenibilidad y sustentabilidad.
- ✚ Emplear estrategias que contribuyan al mejoramiento de los servicios y todo lo relacionado a la actividad turística dentro de la población.
- ✚ Emplear mecanismos de sensibilización y conciencia turística para el involucramiento de la población.
- ✚ Crear una imagen corporativa que identifique a San Pedro en su representatividad turística.
- ✚ Emplear técnicas de promoción y marketing para dar a conocer los productos y servicios turísticos que ofrece San Pedro tanto a turistas nacionales e internacionales.

### **3.3. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL**

#### **3.3.1 Análisis Interno.**

La localidad en la actualidad carece de conocimientos técnicos con respecto al turismo, esto se debe según resultados que arrojaron las encuesta del nivel de estudio que un mayor porcentaje posee nivel primario, esto afecta en el proceso de liderazgo y poder organizarse y gestionar de manera adecuada la actividad turística, a pesar de estar constituida jurídicamente, su organización interna imposibilitan e impiden el proceso de gestión en los proyectos o lineamientos que ayudaren a mejorar o desarrollar el turismo en la comunidad. La falta de asociación, integración y coordinación dentro de este destino y principalmente en los puntos de interés turísticos donde se ofrecen servicios, logran una insuficiencia organizacional que no permiten alcanzar el nivel de gestión, ante la carencia de organización y gestión, se pierden muchas oportunidades que se le presentan a la comunidad para lograr un desarrollo turístico.

Es palpable que esto se da por la falta de conocimientos de las personas o habitantes de la comunidad de San Pedro y la falta de estrategias o técnicas que brinden la plena capacidad de cómo crear un comité u organización para la gestionar el turismo.

La comunidad no cuenta con una estructura organizacional vinculada al turismo donde cada uno de los actores de la actividad turística tengan definida sus funciones al no contar con manuales de procedimientos y funciones, lo cual impide organizarse de manera adecuada para poder brindar un oferta competitiva a la demanda, debido a la falta de organización entre los principales representantes de organizaciones dedicadas a ofertar y fomentar el turismo, dificultando la realización de actividades por la falta de colaboración entre los citados.

Por la escasez de criterios técnicos para poder administrar esta actividad, no existe organización que se preocupe en gestionar el turismo, no han permitido gestionarla de una manera eficiente y fortalecer y mejorar las actividades turísticas y servicios que ofrece la comunidad.

La situación turística actual de la comuna San Pedro pone de manifiesto diferentes aspectos problemáticos que debilitan su imagen frente a los turistas que visitan la localidad, derivados de una inexistente planificación, gestión, organización y control de la misma, la cual se ha venido desarrollando de manera empírica, en donde la subsistencia de las diferentes microempresas u organizaciones que ofertan productos y servicios turísticos depende de ellos, ya que al no contar con un ente que los represente y acoja sus problemáticas se plantean objetivos diversos, generando que la actividad turística se vea debilitada, ya que se presentan problemas sociales, culturales y ambientales que son notorios y representan una mala imagen de la comunidad hacia los visitantes al no contar con una buena organización, que les permita ser competitivos frente a otras comunidades que ofrecen productos y servicios similares a los ofertados en la comunidad de San Pedro, afectando con ello el desarrollo turístico de la misma.

Partiendo desde estos aspectos, si bien es cierto existe un cabildo dedicado a la administración y gestión de los recursos y obras para sus habitantes, esta no cuenta con una misión y visión desde su creación y con objetivos estratégicos claros que permitan marcar la pauta para un desarrollo turístico eficiente. Como resultado de la investigación se obtuvo una información válida de los elementos de la organización y esto ayudó a detectar aspectos como la poca efectividad de la gestión y organización lo cual no permite tener objetivos turísticos claros y determinados, que a su vez ayuden a coordinar las actividades turísticas, de tal manera que todos los miembros participantes, no aportan con cada una de sus acciones ya que no se les compromete ni se les asignan funciones, puestos, canales y medios que les permitan aportar a la gestión de la actividad turística y por ende al desarrollo de la comunidad.

Lo importante al realizar esta investigación son los resultados que muestran, la existencia de personas y grupos que están dispuestas a trabajar de manera conjunta para lograr una buena gestión ya que al realizar la consulta, la gran mayoría sostiene que al lograr la organización y contar con todos los individuos dentro de asociaciones y organizaciones se tendrán mejores oportunidades, ya se tendrá un eje de fuerza que haga presión ante los diversos organismos de apoyo de la actividad turística, aumentando sus compromisos, lo que permitirá tener una mejor actuación para gestión turística.

En la actualidad San Pedro necesita una estructura organizacional idónea que le permita definir procesos de trabajo en temas turísticos y de los diferentes actores involucrados en la actividad turística que se involucren en la organización, además de formular y establecer un organigrama de la organización, descripción de funciones, evaluación de responsabilidades y una propuesta organizacional acorde a sus actividades o funciones dentro del turismo en la comunidad, que garantice el desarrollo eficaz y eficiente de los procesos de la gestión turística que se requiere en la localidad.

### **3.3.2. Análisis de la oferta de San Pedro**

Dentro de la oferta existen servicios de alimentación, servicios turísticos diversos, donde sobresale los ricos platos típicos gastronómicos de la zona y de la costa de nuestro país, en la comunidad puedes degustar del principal plato de San Pedro como es el ceviche de pinchagua. Además una cancha de fútbol al filo del mar y hamacas para el descanso placentero de los turistas.

De igual manera la pista de parapente en el mirador de la comunidad ubicado en la ciudadela 23 de abril, ahí puedes encontrar el club de parapentes de San Pedro que ofrecen servicios de turismo de aventura, y cuenta con pilotos altamente capacitados y con certificación profesional para ofrecer este deporte a los turistas.

El islote el pelado, la playa es uno de los atractivos naturales que ofrece la comunidad y que reciben turistas en los meses de temporada y feriados, convirtiéndose en un fuerte para aprovecharlos turísticamente. En lo que respecta en turismo religioso podemos encontrar la iglesia de la comunidad para los turistas que le gusta esta modalidad de turismo, en el cual en el mes de junio recibe turistas nacionales e internacionales que llegan a la comunidad al recorrido del Santo San Pedro por el mar de la comunidad. Ofrece también hospedajes cómodos aptos para recibir a turistas para pernoctar y disfrutar de las noches de playa en la comunidad.

Además en la oferta se encuentra un mercado central donde el turista puede obtener una gran variedad de productos marinos tales como: peces, mariscos y demás productos del mar que las propias personas de la comunidad capturan en sus labores cotidianas cuando salen a la pesca. Aspecto cultural que caracteriza a la comunidad como puerto pesquero. Para contar con bases sólidas que me permitan encontrar estrategias de organización, gestión, promoción y por ende la consolidación del destino, vamos a usar herramientas como el Marco Lógico que complemente el diagnóstico de la Comuna.

### 3.4. DIAGNÓSTICO PARTICIPATIVO.

**FIGURA N° 7 Análisis de los involucrados**



Elaborado por: Mario Aquino S.

### 3.4.1 Análisis de los Involucrados

**CUADRO 2: Análisis de los involucrados**

N°	INVOLUCRADOS	INTERESES SOBRE LA PROPUESTA
1	<b>Comunidad</b>	Diversificación del turismo y estabilidad económica.
2	<b>Servidores Turísticos</b>	Dar una buena atención a los visitantes y generar nuevas alternativas de turismo.
3	<b>Organismos Públicos vinculados al turismo</b>	Proyectos de Desarrollo del Turismo en la Comunidad
4	<b>ONG</b>	Conservación de los recursos.

Elaborado por: Mario Aquino Suárez

### Análisis

Al realizar el análisis respectivo se determinó que la comunidad en su gran mayoría busca un bienestar económico y social, que sea derivado de la generación de nuevas fuentes de empleo que les permita mejorar las condiciones de vida, los visitantes se interesan por recibir un buen servicio en cada una de las actividades que realizan ya que le es importante para mejorar su experiencia en la comunidad y así poder transmitirla a familiares y amigos, los servidores turísticos consideran que brindando un mejor servicio y generar nuevas alternativas de turismo lograrán que el visitante, regrese o de referencia a conocidos de la buena atención recibida en la comunidad y que esta referencia pueda tener una repercusión positiva para el desarrollo del turismo, los organismos públicos hacen referencia a un desarrollo turístico sostenible que permita mejorar de manera especial las condiciones socioeconómicas de la comunidad, que se puede lograr al tener una buena

organización de cada uno de los actores. Las ONGS se interesan por mantener los recursos de la comunidad de manera equilibrada ya que con el deterioro de estos tampoco se podría generar actividad turística de manera eficiente por lo que ven necesario que se conserve los mismos de manera eficiente.

### 3.5. ANÁLISIS SITUACIONAL FODA – DAFO

**CUADRO 3: Análisis Situacional FODA**

<p><b>FORTALEZAS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Comuna legalmente Constituida.</li> <li>2.- Posee atractivos turísticos potenciales.</li> <li>3.- Recursos naturales</li> <li>4.- Forma parte de la ruta del Spondylus</li> </ol>	<p><b>DEBILIDADES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Cultura Organizacional</li> <li>2.- Falta de gestión turística.</li> <li>3.- Escases de lineamientos estratégicos para el desarrollo.</li> <li>4.- Actividad turística debilitada.</li> <li>5.- Poca participación de la comunidad local.</li> <li>6.- Falta de promoción turística.</li> </ol>
<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Políticas de intervención por parte de los gobiernos seccionales vinculados al turismo para su desarrollo.</li> <li>2.- Incremento del flujo turístico en la provincia.</li> <li>3.- Posicionamiento como destino potencial.</li> <li>4.- Alcanzar una estabilidad para sus habitantes por medio del pilar fundamental de la economía como es el turismo.</li> </ol>	<p><b>AMENAZAS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Competencia de destinos cercanos con servicios y productos similares.</li> <li>2.- Resistencia a organizarse por parte de la población local</li> <li>4.- Resistencia a organizarse por parte de servidores turísticos</li> <li>4.- Catástrofes naturales.</li> </ol>

**Fuente:** Investigación Directa

**Elaborado por:** Mario Aquino Suárez

Para realizar o desarrollar el tema de investigación se hará un análisis FODA de la comuna San Pedro.

**CUADRO 4: Análisis Estratégico FODA**

<u>Matriz análisis FODA</u>	<u>FORTALEZAS</u>	<u>DEBILIDADES</u>
<u>FACTORES</u>		
<b>INTERNOS</b>	1.- Comuna legalmente Constituida. 2.- Posee servicios y productos turísticos potenciales. 3.- Recursos naturales 4.- Forma parte de la ruta del Spondylus.	1.- Cultura Organizacional 2.- Falta de gestión turística. 3.- Escases de lineamientos estratégicos para el desarrollo. 4.- Actividad turística debilitada. 5.- Poca participación de la comunidad local. 6. Falta de promoción turística.
<b>EXTERNOS</b>		
<u>OPORTUNIDADES</u>	<u>ESTRATEGIAS FO</u>	<u>ESTRATEGIAS DO</u>
1.- Políticas de intervención por parte de los gobiernos seccionales vinculados al turismo para su desarrollo. 2.- Incremento del flujo turístico en la provincia. 3.- Posicionamiento como destino potencial. 4.- Alcanzar una estabilidad para sus habitantes por medio del pilar fundamental de la economía como es el turismo.	1.- F1-O1 Gestión de equipamientos para los productos y servicios turísticos  2.- F3-O2 Implementar nuevas modalidades de turismo en el islote y aprovechar el incremento del flujo turístico que está surgiendo en la provincia.  3.- F2-O3 Mejorar el nivel de calidad de los servicios y productos turísticos para aumentar la demanda y por ende la economía de la comunidad.  F4-O3 Llegar a ser un destino más de la ruta del Spondylus con potencial Turístico.	1.- D1, D2, D3- O1 Planificación de las actividades turísticas.
<u>AMENAZAS</u>	<u>ESTRATEGIAS FA</u>	<u>ESTRATEGIAS DA</u>
1.- Competencia de destinos cercanos con servicios y productos similares. 2.- Resistencia a organizarse por parte de la población local 3.- Resistencia a organizarse por parte de servidores turísticos 4.- Catástrofes naturales.	1.- F2- A2, A3, A4 Apoyo a la competitividad, incluyendo la formación y el fomento a la calidad de los productos y servicios turísticos.	1.- D5- Promoción y Marketing.

Elaborado por: Mario Aquino Suárez

Luego de realizar un análisis de los factores internos y externos de la gestión turística de la comuna San Pedro, y con el fin de potenciar las fortalezas, eliminar las debilidades, disminuir las amenazas y aprovechar las oportunidades que se establecieron en la comuna se plantea un Modelo Organizacional para la comuna San Pedro.

### **3.6. ANÁLISIS DE LA MATRIZ PETS**

La existencia de componentes externos obliga a que estos sean analizados, estas condicionantes del entorno basados en la matriz PETS sugiere un análisis político, económico, tecnológico y ambiental.

#### **3.6.1. Política.**

La política actual del gobierno, en el país se basa en el nuevo socialismo del siglo XXI, que son en su mayoría los que ocupan dignidades alrededor del país, procuran basarse en las líneas de gobierno que involucra generar oportunidades de desarrollo para sus localidades. Por lo que en la actualidad, el gobierno del Ecuador ve en el turismo una oportunidad para generar mayores ingresos para el país, por lo que las políticas de intervención en turismo, demandan una mayor organización.

Estas actividades están a cargo del Ministerio de Turismo, que es el órgano rector de la actividad turística en el Ecuador, las direcciones zonales y provinciales de Turismo, Cámaras de Turismo y otras instituciones de carácter turístico públicas y privadas, que son los entes encargados a potenciar el turismo.

#### **3.6.2. Económico.**

Siendo el turismo es una actividad económica muy dinámica que aporta el 6% (Ecuador, 2013), en este contexto según datos del Ministerio de Turismo esta

actividad ha crecido en el último año alrededor de un 12%, rompiendo así con el margen mínimo de crecimiento que ha mantenido incluso a nivel mundial. Es por todo esto, que el gobierno actual, a través de instituciones como la CFN (Corporación Financiera Nacional) ofrece incentivos, como créditos o préstamos para proyectos turísticos.

### **3.6.3 Tecnología.**

Con el auge de las nuevas tecnologías a nivel mundial, el gobierno ecuatoriano ha implementado procesos tecnológicos derivados a obtener mejoras en cada una de las actividades económicas desarrolladas para estar o intentar estar a la par de los países líderes en manejo de tecnologías. En el sector turismo ha tenido un dinamismo importante siendo un requisito indispensable en la generación para la reservación de la oferta básica del turismo y oferta complementaria, además de la difusión de estos.

### **3.6.4. Social.**

En el ámbito social, una de las características de los aspectos sociales en el Ecuador son las desigualdades sociales, no solo de carácter social, si no entre regiones, por cuestión de etnias o de género.

Sin embargo en los últimos años se ha trabajado mucho en desarrollo de programas sociales y educativos y culturales, esto para que se tenga la participación igualitaria de hombres y mujeres, que se encuentra respaldado en la Constitución del país, además se hace énfasis en la inclusión obligatoria de las personas con discapacidades en puestos de trabajo, brindando mayores oportunidades de desarrollo y por ende una mejor calidad de vida de la población en general.

### **3.7. DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS / PROGRAMAS**

Al definir las estrategias se consideró los intereses que tienen los involucrados sobre el proyecto, en este sentido la aplicación de estrategias acorde a los intereses resulta primordial al elaborar las estrategias.

Para la comunidad se estableció realizar un programa de concienciación con el objeto de concientizar a la comunidad a organizarse de manera eficiente para el buen desempeño de la actividad turística.

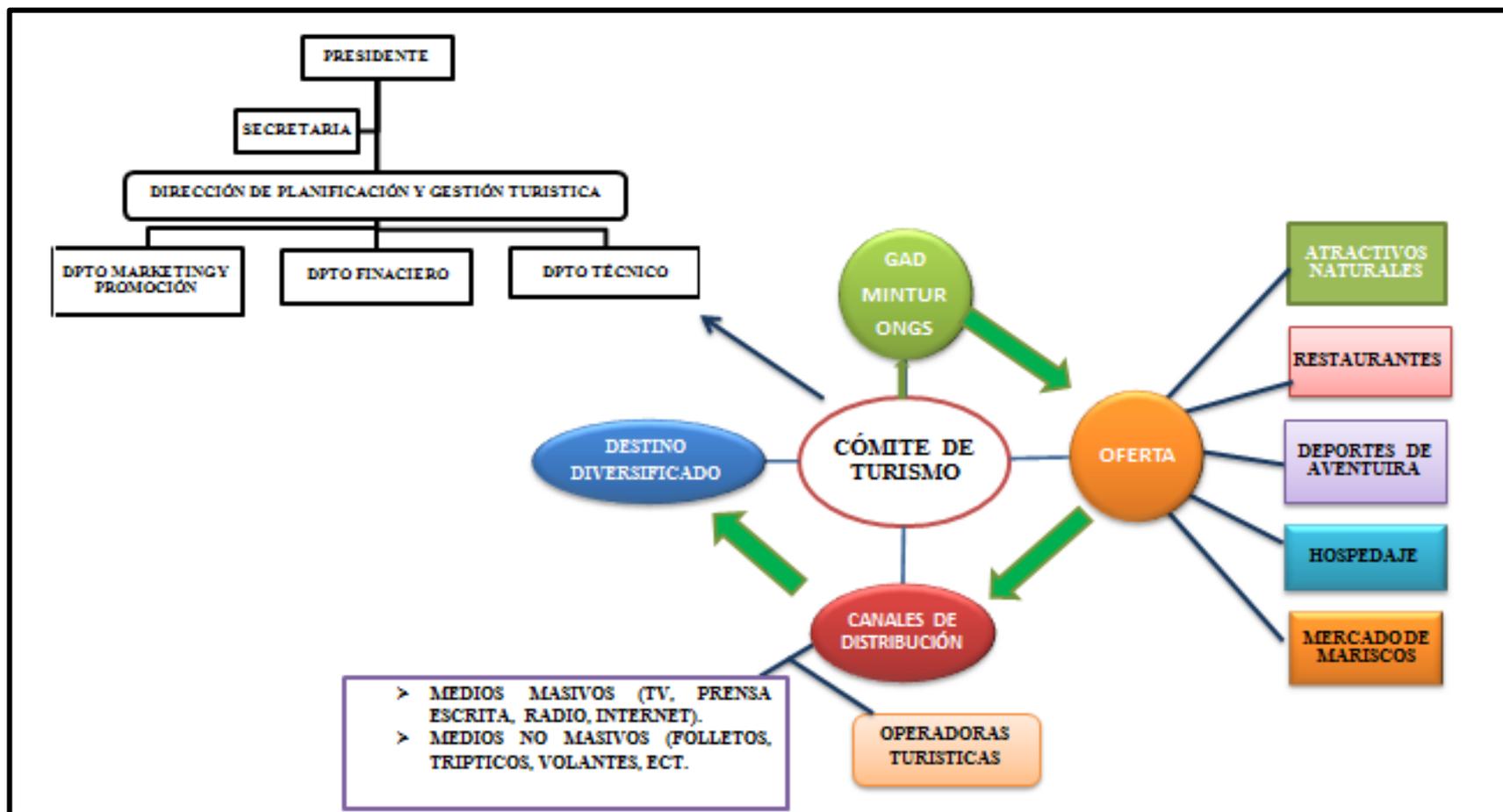
- Definir las Funciones administrativas y operacionales del comité de turismo.
- Realizar Alianzas Estratégicas con los entes seccionales involucrados en la actividad turística y entidades públicas a fin de buscar el desarrollo del turismo en la comunidad.
- Crear programas de concientización y capacitación a los recursos humanos de los servicios turísticos y comuneros que permitan elevar la calidad de los productos y servicios y tendrá como objeto mejorar la experiencia del turista.
- Implementar nuevas modalidades de turismo en el islote el pelado y aprovechar el incremento del flujo turístico que está surgiendo en la provincia.
- Generar un programa de concientización Ambiental para la protección de los recursos naturales, con el objeto de que estas organizaciones aporten al desarrollo de la actividad turística de manera sostenible.

### **3.8. MODELO ORGANIZACIONAL PARA GESTIÓN TURÍSTICA DE LA COMUNA SAN PEDRO.**

El Modelo Organizacional para la gestión turística de la Comuna San Pedro se forma de manera que cada uno de sus integrantes se relacione y trabaje con el comité y el sector turístico organizadamente y trabajar durante el proceso de planificación turística en los lineamientos estratégicos tanto en los programas y proyectos planteados para mejorar la gestión turística de la comunidad.

El modelo propuesto para una gestión turística direccionada a una buena administración de la actividad se configura en una sólida base de personas, equipos que con conocimientos técnicos en turismo y procedimientos capaces de reunir, clasificar, evaluar y distribuir información de manera vertical a fin de poder llevar de manera eficiente una buena organización y por ende a la excelente gestión turística de la comuna San Pedro.

FIGURA N° 8 Modelo Organizacional de Gestión turística de la comuna San Pedro



Elaborado por: Mario Aquino Suárez.

El modelo como primer paso tiene como finalidad la conducción general de una estructura organizacional y funcional del equipo, de cómo va estar compuesto como es el comité de turismo, que debe trabajar en los procesos de mejoramiento de la actividad turística por medio de las estrategias de desarrollo y nuevas alternativas de turismo por el Comité de Turismo integrado por los servidores turísticos, los artesanos, y los comuneros quienes tendrán las funciones de carácter administrativo, planificación y gestión del turismo, carácter técnico, de carácter financiero y marketing, que oriente al fortalecimiento de la actividad turística en su totalidad.

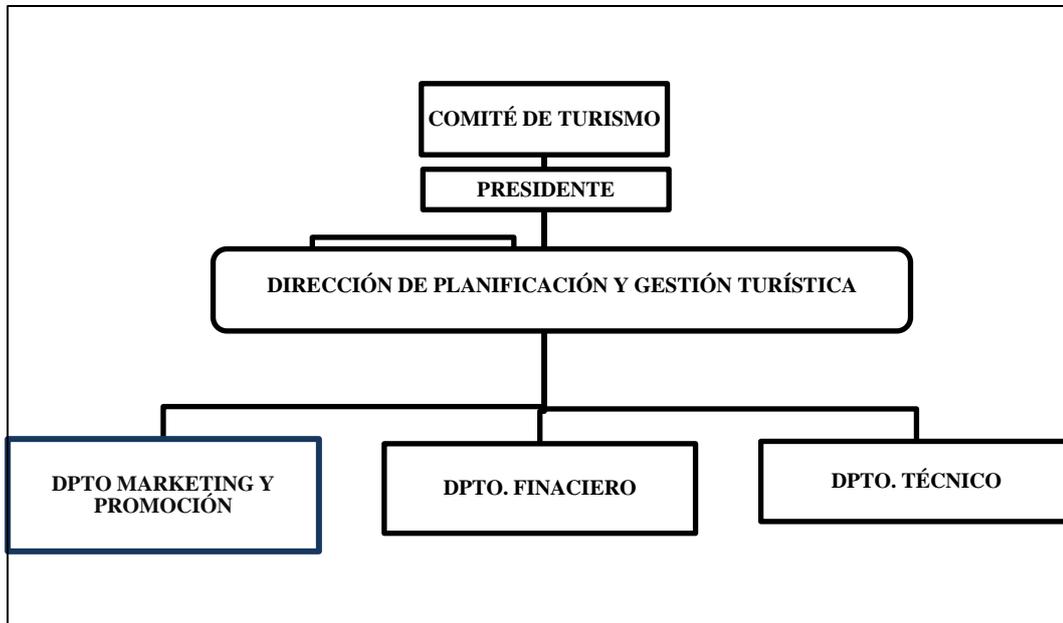
El comité se orienta a cumplir con los niveles de gestión que se requieren para el buen funcionamiento del mismo ya que se establece como un organismo dedicado a proponer y crear alternativas, estrategias que faciliten la excelente actividad del turismo interno de la población de San Pedro.

El comité de la comuna San Pedro se constituirá por varios departamentos que se encargarán de realizar sus funciones de acuerdo a sus competencias, pero todos con un único fin que es la gestión turística del destino para una buena actividad turística y ordenada. La estructura del comité estará compuesta de los siguientes departamentos que se detallan a continuación.

### **3.8.1. Organigrama del Comité de Turismo para la gestión turística de la comuna San Pedro.**

Para cumplir los objetivos de la organización turística de la comunidad se trabajará con esta estructura que nos ayudara a cumplir el trabajo para el desarrollo de la actividad.

**FIGURA N° 9 Estructura Orgánica**



Fuente: Mario Aquino Suárez (Autoría propia)

### **3.9. FUNDAMENTO Y SUSTENTO LEGAL QUE FACULTAN A LAS COMUNIDADES A CREAR SU ESTRUCTURA ORGANIZATIVA CON FINES TURÍSTICOS**

#### **Constitución de la República del Ecuador.**

##### **Régimen de Desarrollo**

En referencia al artículo **Art. 276** del régimen de desarrollo, que menciona la base legal fundamental para que la comunidad de San Pedro proceda al Modelo Organizacional para la gestión turística como lineamiento para estructurar la organización que trabaje con fines turísticos de gestión y desarrollo de la actividad. Unos de los aspectos fundamentales para el desarrollo es primordialmente la organización o la inmersión de las personas para generar un destino, por medio de esto podrán generar alternativas en un poder público para lograr lo propuesto.

Fomentar la participación y el control social, con reconocimiento de las diversas identidades y promoción de su representación equitativa, en todas las fases de la gestión del poder público.

## **Trabajo y Producción**

### **Formas de organización de la producción y su gestión**

Sujetándonos al **Art. 320**. Y lo que establece la ley sobre las formas de organización para su gestión, establece estatutos que facilitan, que la comunidad trabaje por una mejor calidad de vida empleando estrategias de desarrollo y sostenibilidad para mejorar el nivel de vida y el progreso de las comunidades.

En las diversas formas de organización de los procesos de producción se estimulará una gestión participativa, transparente y eficiente. La producción, en cualquiera de sus formas, se sujetará a principios y normas de calidad, sostenibilidad, productividad sistémica, valoración del trabajo y eficiencia económica y social.

## **Acuerdo Ministerial 24**

### **Registro Oficial Suplemento 565 de 07 – 2009 (MINTUR)**

Que, el literal e) del Art. 3 de la Ley de Turismo establece como uno de los principios de la actividad turística: "La iniciativa y participación comunitaria indígena, campesina, montubia o afro ecuatoriana, con su cultura y tradiciones preservando su identidad, protegiendo su ecosistema y participando en la prestación de servicios turísticos, en los términos previstos en esta ley y sus reglamentos";

Que, es necesario elevar los estándares en la prestación de los servicios turísticos en los destinos de interés turísticos, cuya intención de las comunidades es

involucrar un organismo dedicado a los procesos estratégicos de gestión de la actividad turística para su crecimiento, estructura con parámetros y criterios técnicos que faciliten el cambio y sostenibilidad como tal.

Es prioritario el desarrollo de las comunidades o destinos que están inmersos en la actividad turística, en especial en nuestro cantón Santa Elena, por la variedad de atractivos y riqueza que posee. Por lo que es necesario elevar los estándares en el nivel de servicios y productos turísticos que se ofrece a los turistas, esto mejoraría la calidad de vida de los pobladores, al progreso y potencializar el turismo dentro del Cantón.

## **PLANDETUR 2020**

### **Programa de desarrollo y fortalecimiento del turismo comunitario para el turismo de Ecuador.**

El PLANDETUR 2020, menciona los pasos que se requieren para la planificación de la actividad para el desarrollo turístico de los cantones, provincias y del país en general, entre los cuales hacen referencia a que los destinos identificados por el turismo que puedan realizar su respectiva gestión comunitaria, con su propia manera de trabajar en el proceso de cambios fundamentales que requiere el turismo.

En el sector turístico comunitario, se debe mencionar que los emprendimientos económicos comunitarios realizados por las comunidades y organizaciones comunitarias de las nacionalidades y pueblos del Ecuador, promueven la operación turística bajo la óptica de vivir una experiencia económica social comunitaria, generando alternativas económicas solidarias productivas. Un factor importante a considerar es que la operación turística comunitaria, está reconocida dentro de un marco legal regulatorio del país.

Las implicaciones de la actividad turística con las comunidades son como un abanico que se expanden y adquieren completamente las garantías de formarse comunitariamente. Si Por tal razón crean un beneficio de manera global sobre las oportunidades para realizar la gestión individual y muy independientemente de los sitios o destinos, que emplean sus propios mecanismos para la diversificación, dinamización de los servicios y actividades la y oportunidad de aportar al cambio en los procesos de desarrollo del turismo.

La comunidad de San Pedro, amparados en Programa de desarrollo y fortalecimiento del turismo comunitario para el turismo de Ecuador del PLANDETUR 2020.

Está sujeta de crear su propia gestión comunitaria, esto con el único propósito de generar cambios en la matriz productiva y desarrollar el turismo en su jurisdicción, siendo este una oportunidad o pilar fundamental de la economía mundial, el cual le permitirá alcanzar un nivel de vida estable para sus familias.

La riqueza cultural y natural de las comunidades especialmente en la franja costera del país, es considerada, una fortaleza que logran a las comunidades en visionar a futuro que estos recursos se deben aprovechar, siempre y cuando se lo haga con todas las medidas necesarias sin afectar su entorno, como lo establece el Manual de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible y el Plan de desarrollo turístico con visión al 2020, que permite a los destinos o comunidades a impulsar estrategias de gestión por medio de un equipo dedicado al turismo y de un modelo organizacional dispuesto en generar alternativas y creando variedad de servicios con esos potenciales, con oportunidades de darles a conocer al mundo que la comunidad de San Pedro es un destino con organización rural con carácter administrativo y de gestión con respecto a la actividad turística.

## LEY DE TURISMO

### Registro Oficial Suplemento 733

La Ley de Turismo establece en el registro oficial los principios y políticas que se deben cumplir en la actividad turística para el excelente manejo de la misma, la cual el inciso de las comunidades le exige que toda actividad que se genere en cierta jurisdicción se debe emplear con modelos que permitan que el proceso de gestión se lo realice con normas que ayuden a mantener un turismo garantizado para los turistas. Es por esto que en base a este artículo de la ley de turismo el trabajo de tesis se sustenta en este marco legal para su debida ejecución, convirtiéndose esta en una garantía para su realización, por la única razón que el estado ecuatoriano en su norma legal le da la potestad a los destinos en formar su organización con fines turísticos.

Esta organización está obligada a cumplir con las políticas para la gestión establecidas en el **art. 3 y art. 4** que; Son principios de la actividad turística, los siguientes:

- b) La participación de los gobiernos provincial y cantonal para impulsar y apoyar el desarrollo turístico, dentro del marco de la descentralización;
- c) El fomento de la infraestructura nacional y el mejoramiento de los servicios públicos básicos para garantizar la adecuada satisfacción de los turistas; y.
- d) La conservación permanente de los recursos naturales y culturales del país.

**Art. 4.-** La política estatal con relación al sector del turismo, debe cumplir los siguientes objetivos:

- c) Proteger al turista y fomentar la conciencia turística;

- d) Propiciar la coordinación de los diferentes estamentos del Gobierno Nacional, y de los gobiernos locales para la consecución de los objetivos turísticos;
- e) Promover la capacitación técnica y profesional de quienes ejercen legalmente la actividad turística;
- f) Promover internacionalmente al país y sus atractivos en conjunto con otros organismos del sector público y con el sector privado; y,
- g) Fomentar e incentivar el turismo interno.

### **De los Comités de Turismo**

En el art. 38, de la ley de turismo establece que; El rector de la actividad turística y regulador como lo es el Ministerio de Turismo coordinará con las autoridades locales o seccionales la conformación de organizaciones u comités de turismo en los destinos que impulsen mecanismos de estructuras con metas turísticas, Estos equipos de trabajos denominados comités de turismo estarán integrados por los sectores público y privado.

Los comités u organizaciones turísticas que se formen dentro de las comunidades o lugares inmersos, tendrán el apoyo de los gobiernos seccionales, por lo que no se verán aislados sino que contarán con el apoyo de las autoridades que le permitirán conseguir sus propósitos u objetivos que estas se plantean.

#### **3.9.1. Descripción de los componentes del Orgánico Funcional.**

##### **3.9.1.1. Comité de Turismo**

El Comité de Turismo estará conformado por todos los servidores turísticos y las personas que se afilien o quieran pertenecer a la organización vinculada a la

actividad turística. Este grupo estará integrados por los profesionales nativos de la comunidad, que aportarán con sus conocimientos técnicos para cumplir lo propuesto por el comité.

### **Funciones**

- Elaborar y aprobar el presupuesto anual del Comité.
- Establecer tasas e impuestos a los servidores turísticos.
- Evaluar las acciones y resultados de los departamentos del comité de turismo.
- Aprobar o desaprobar lo que se pretende realizar dentro del comité.

#### **3.9.1.2. Presidente del Comité de Turismo.**

Es la máxima autoridad a nivel de dirección, que será elegida por el comité para liderar en los procesos de mejoramientos del turismo, de él dependen los departamentos los de Planificación, financiero, Marketing y técnico, los cuales formarán parte de la Asamblea General cuando han sido citados para ejercer las funciones que se estipulen en los estatutos. Las decisiones que se tomen en Asamblea General son de carácter obligatorias, ya que es necesario mantener una buena relación en todos los departamentos existentes a fin de cumplir con los objetivos propuestos.

### **Funciones**

- Elaborar informes que deberán ser presentados a los integrantes que conforman parte del equipo del Comité de Turismo.

- Coordinar las acciones de desarrollo turístico con instituciones gubernamentales y privadas.
- Liderar en los procesos de cambios de la actividad turística en la población.
- Representar a la comunidad en el ámbito turístico en los proyectos que se socialicen en las entidades públicas.
- Buscar financiamiento para los proyectos de implementación de nuevos productos turísticos en la comunidad.

### **3.9.1.3 Área de Planificación y Gestión Turística**

Este departamento estará conformado por los profesionales y estudiantes que se están especializando en el ámbito turístico, que son oriundos de San Pedro, los cuales serán los encargados de liderar el departamento de planificación y gestión turística y serán contratados por el comité. Con el propósito de buscar alternativas y estrategias que permitan obtener soluciones a estos problemas y mejorar la actividad, por ende su desarrollo. Con la planificación podemos buscar alternativas que a futuro nos permitan alcanzar nuestros objetivos y potencializar a la comunidad en un destino de calidad.

#### **Funciones**

- Fomentar el desarrollo turístico propiciando la implementación de nuevas alternativas turísticas y mejorar los servicios existentes.
- Elaborar el plan de desarrollo turístico para la comunidad.
- Gestionar coordinadamente la actividad turística en la comunidad.

- Programar, ejecutar asistencia técnica y capacitación para los servidores turísticos y las personas involucradas en el comité.
- Implementar y desarrollar proyectos específicos en el ámbito turístico.
- Planear y ejecutar programas de concienciación turística, respecto al uso adecuado de los recursos naturales y del trato a los turistas.
- Reclutar personal capacitado para el desempeño de las diferentes áreas en el comité de turismo.
- Proporcionar información turística del destino turístico.

#### **3.9.1.4. Área de Marketing y promoción.**

Este departamento es indispensable para la actividad turística en San Pedro, el cual se encargará de trabajar tanto en promoción como publicidad, contará con personal capacitado tanto en marketing turístico nativos de San Pedro que puedan canalizar las estrategias de promoción de los atractivos naturales, servicios turísticos que ofrece la comunidad en los canales de distribución tanto directos como indirectos que beneficiarán a la comunidad para dar a conocer al mundo sus riquezas, estos canales pueden ser tanto en activación marca, merchandising, internet, folletería y lo que se relacione en promoción y publicidad de la comunidad.

#### **Funciones**

- Realizar una campaña de publicidad y promoción turística.
- Organizar eventos para promocionar los servicios y productos turísticos de la comunidad.

- Ejecutar las estrategias de posicionamiento
- Negociar por medio de la tele marketing los servicios y productos que ofrece la comunidad.
- Impulsar la búsqueda de mercados externos para la comercialización de los servicios turísticos de la comunidad.
- Supervisar los puntos de distribución y el merchandising, retail del destino
- Emplear estrategias para las actividades de promoción

#### **3.9.1.5. Área Financiera**

Este departamento lo conformarán dos personas originarias de la comunidad quienes se encargarán de proporcionar el recurso económico y administrarlo eficientemente. Gestionando el dinero de una forma inteligente y utilizando los recursos en oportunidades o proyectos que sean beneficiosos para el bien de la comunidad especialmente en el turismo.

#### **Funciones**

- Realizar el análisis financiero de los gastos
- Realizar el presupuesto administrativo y operativo de la organización turística
- Administrar eficientemente los recursos para el correcto funcionamiento de la actividad turística.
- Cancelar por los servicios a las personas que formen parte de los departamentos del comité.

### **3.9.1.6. Área técnica**

Este departamento se encargara de capacitar, coordinar y supervisar el manejo de las actividades turísticas de la comunidad y contara con personas capacitadas que realicen propuestas de proyectos turísticos que vayan en beneficio de la comunidad y su desarrollo, el cual estará conformado por personas capacitadas en temas turísticos y profesionales en turismo de la población.

Por medio de este departamento los técnicos podrán obtener resultados de la evolución de la actividad turística, y tomar decisiones en emplear estrategias de mejoramiento y desarrollo.

#### **Funciones**

- Capacitar, coordinar y supervisar el manejo de las actividades turísticas de la comunidad
- Establecer métodos de regulación y control de la actividad turística.
- Desarrollar propuestas de proyectos que mejoren la actividad turística dentro de la población.
- Capacitar a las personas inmersas en la actividad turística.
- Planificar y ejecutar los programas y proyectos prioritarios para el desarrollo de la actividad turística de la comuna San Pedro.
- Realizar operativos constantes en los establecimientos turísticos.

### **3.9.2. OG Y ONGS**

En este modelo intervienen el sector público, privado y organizaciones sin fines de lucros, organismo vinculados al turismo y que sirvan de apoyo para cumplir los objetivos que se planteen en el comité, debido que permitirán a San Pedro direccionar los proceso de crecimiento y desarrollo del turismo dentro de la comunidad de manera sostenible, de igual realizar convenios y alianzas estratégicas con entidades nacionales e internacionales para potencializar el destino turístico.

Sean estas Gubernamentales u ONGS, y permitiendo al organismo tomar decisiones correctas a fin de cumplir con los objetivos y metas propuesta dentro de los programas y proyectos turísticos de manera eficiente y poder hacer los correctivos que sean necesarios para el buen funcionamiento y generar nuevas alternativas de turismo para el progreso de la misma. De la misma manera por medio de estos organismos se podrán conseguir presupuestos que serán empleados para las nuevas alternativas de turismo aprovechando los recursos que posee la comunidad.

Cabe referir que se emplearán alianzas estratégicas para capacitar a los integrantes del comité de turismo en temas de elaboración de proyectos y lineamientos para gestionar de una correcta y ordenada actividad turística dentro de la comunidad, estas alianzas se convertirán en un eje de apoyo para conseguir los propósitos que se planteen por medio del comité de turismo. En la actualidad existen diferentes organismos públicos y privados nacionales como internacionales que están dispuestos a ayudar a las comunidades para su desarrollo, pero con un criterio técnico referente al turismo por parte de los habitantes o directivos líderes que forman parte de la organización comunal, se lograra presentar proyectos turísticos a estas organizaciones y lograr la diversificación, calidad de servicios, promoción y el desarrollo de la misma.

### **3.9.3. Oferta Existente en la Comunidad**

En el modelo el comité empleará métodos y estrategias de lineamientos para mejorar y gestionar adecuadamente el turismo en todas sus actividades que se realicen en la comunidad, tanto con el apoyo de las entidades permitiendo un mejoramiento en los procesos de calidad y atención al cliente, por ende al fortalecimiento de los productos y servicios ya existentes que se ofrecen en San Pedro en todos los aspectos.

En los restaurantes, hoteles y demás servicios turísticos se trabajara con capacitaciones y alianzas estratégicas que se encarguen conjuntamente con el departamento de marketing en imagen corporativa, merchandising para los servicios turísticos de la comunidad y mejorar su representatividad como destino.

De igual manera se capacitarán a los miembros del comité y pescadores en modalidades de turismo como: pesca deportiva, scuba diving, snorkeling y buceo, en el islote el pelado, aprovechando el recurso natural y los conocimientos de la vida marina que poseen los pescadores, permitiendo generar nuevas alternativas de turismo dentro de la comunidad mejorando su nivel de vida y aportando al crecimiento de la actividad turística de San Pedro.

Es importante recalcar que convirtiendo esas debilidades en fortalezas de la potencialidad del turismo dentro de la comunidad, y elevando los niveles de calidad de los servicios y productos tanto gastronómicos, de aventura, comerciales y culturales, el destino obtendrá mayores beneficios de gestión en el turismo y un crecimiento ordenado de la actividad turística.

Generando una oferta integrada se trabajara por un bien común, con una visión de crecer y potencializar el turismo con un trabajo asociado y organizado por todos los servidores turísticos y llegar a consolidar el destino San Pedro en un eje de la economía del cantón.

#### **3.9.4. Canales de Publicidad**

Empleando este Modelo Organizacional para la gestión turística y cumpliendo las tres fases del modelo y perfeccionando los servicios y productos turísticos, se darán a conocer y promocionarán los servicios y productos que ofrece la comunidad como destino turístico, planteando estrategias de publicidad por medio de los canales de distribución masivos como no masivos por medio de herramientas de publicidad, que sirvan como apoyo para mostrar al turismo nacional e internacional las bondades y servicios que ofrece la comunidad de San Pedro.

#### **3.9.5. Canales de Distribución**

De igual manera lograremos hacer alianzas estratégicas con operadoras turísticas y agencias de viajes para atraer segmentos que deseen experimentar las modalidades de turismo de aventura y demás servicios que ofrece la comunidad, con el fin de atraer turistas todos los días del año para su normal crecimiento.

Por medio de esta etapa y los servicios de calidad y organizado turísticamente la población, podremos mostrar al mundo el turismo que se ofrece, y competir con los demás destinos de la zona que ofrecen turismo y que han generado rentabilidad económica por medio de este pilar fundamental de la economía mundial, posicionándolo a San Pedro como un destino potencial de la ruta del Spondylus.

### 3.10. PROGRAMAS.

**CUADRO 5: Programas y Proyectos del Modelo Organizacional de Gestión turística de la Comuna San Pedro**

<b>PROGRAMAS</b>	<b>PROYECTOS</b>
1.- Programa de Productos Turísticos.	Crear nuevos productos turísticos para diversificar el turismo en la población.
2.- Programa de Capacitación Turística.	Capacitar a los Servidores Turísticos para mejorar el nivel de atención y calidad de servicio.
3.- Programa de Conservación Ambiental.	Implementar campañas de sensibilización sobre conservación ambiental y sostenibilidad.
4.- Programa Publicidad y Promoción	Emplear estrategias de Publicidad y Promoción de la oferta turística de San Pedro.

**Elaborado por:** Mario Aquino Suárez.

#### 3.10.1 Programa 1: Programa de Productos turísticos

Luego de realizar el diagnóstico dentro de la comunidad se pudo contactar que existen recursos naturales que pueden ser aprovechados para crear productos y servicios de aventura, tomando medidas de conservación del medio ambiente. Creando nuevas alternativas de turismo que vayan acorde a la sostenibilidad y al

mejoramiento del turismo, beneficiarán tanto a la comunidad como las personas involucradas en la actividad, generando nuevas fuentes de trabajo y diversificar el turismo.

En este programa se podrá emplear varias opciones que nos faciliten encontrar el equipamiento suficiente para las nuevas alternativas de turismo, con sus respectivos implementos para ofrecer un servicio seguro y personalizado a los turistas, a la vez buscar mecanismos para mejorar el servicio que ofrecen las personas inmersas en esta actividad.

## **OBJETIVO**

Crear nuevos productos turísticos para diversificar la actividad turística en el destino San Pedro, y convertir al turismo en un ende generador de empleo de la comunidad.

### **3.10.1.1. Proyectos 1: Crear nuevos productos turísticos para diversificar el turismo en la población.**

Este programa cuenta con el proyecto de: la creación de nuevos productos turísticos para diversificar el turismo en la población que serán ejecutados a cierto plazo de tiempo, este proyecto a ejecutarse generara nuevas alternativas de practicar el turismo para el disfrute de los turistas, aumentando la demanda turística y por ende la estabilidad económica para la población.

**CUADRO 6: PROYECTO 1: Crear nuevos productos turísticos para diversificar el turismo en la población.**

PROYECTO	OBJETIVO	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA Año y Semestre				RESULTADOS	RESPONSABLES	IMPACTOS	COSTOS
			2015		2016					
			1er	2do	1er	2do				
Crear nuevos productos turísticos para diversificar el turismo en la población.	Implementar nuevas alternativas de turismo de aventura para mejorar la actividad en la comunidad.	Estudio de Mercado					Ejecutar proyectos	Departamento Técnico  Departamento de planificación y gestión turística.  MINTUR	Los pescadores tendrán el profesionalismo de los deportes acuáticos para ofrecer el servicio a los turistas.	\$40.000
		Estudio de Factibilidad					Ejecución			
		Determinación del Producto de Aventura.					Diversificación			
		Gestión de equipamientos e implementos para las nuevas alternativas de turismo de Aventura.					Equipamiento para servicios turísticos.			

Elaborado por: Mario Aquino Suárez.

### **3.10.2. Programa 2: Capacitación Turística**

Por medio de este programa se plantearán estrategias de apoyo para los servidores turísticos, especialmente para los cabañeros que ofrecen servicios gastronómicos para mejorar el servicio, tanto de atención como de calidad. Como también a los que ofrecen turismo de aventuras, que puedan ofrecer un servicio garantizado con todos los beneficios correspondientes y seguridad del visitante.

#### **OBJETIVO**

Capacitar a los servidores turísticos de la población mediante talleres de atención al cliente, calidad de producto para brindar un servicio acorde a las necesidades del turista.

#### **3.10.2.1. Proyecto 2: Capacitar a los Servidores Turísticos en temas para mejorar el nivel de atención y calidad de servicio.**

Este programa contará con proyectos de capacitaciones turísticas con el único fin de mejorar los servicios turísticos existentes y capacitar a las personas que se van a integrar a las nuevas alternativas de turismo a implementarse en la comunidad, con el aprovechamiento de los recursos que posee la comunidad que permitan generar nuevos productos.

**CUADRO 7: PROYECTO 2: Capacitar a los servidores turísticos en temas para mejorar el nivel de atención y calidad de servicio.**

PROYECTO	OBJETIVO	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA Año y semestre				RESULTADOS	RESPONSABLES	IMPACTOS	COSTOS
			2016		2017					
			1er	2do	1er	2do				
Capacitar a los Servidores Turísticos en temas para mejorar el nivel de atención y calidad de servicio.	Capacitar a los servidores turísticos tanto a los cabañeros como los del parapente para mejorar la calidad de los productos y servicios que se ofrecen al turista.	-Capacitación de servicio al cliente.					Atención al cliente de calidad.	Departamento Técnico  MINTUR  Estudiantes UPSE.	Experiencia y técnicas de atención al cliente con servicios y productos de calidad.	\$1500.00
		- Capacitación sobre Seguridad Alimenticia.					Productos y Servicios de calidad. Incremento de la demanda turística.			
		-Capacitación a los pescadores en temas de deportes acuáticos.					Nuevas alternativas de turismo. Buena imagen del destino.			

Elaborado por: Mario Aquino Suárez.

### **3.10.3 Programa 3: Conservación Ambiental**

En este programa se podrán plantear políticas y reglas de conservación y buen uso de los recursos naturales en cualquier tipo de turismo y las diferentes modalidades que se desee practicar o ejecutar, es necesario plantear medidas que faciliten la sostenibilidad y puedan ser aprovechados de una manera consciente.

Es factible que toda actividad que se realice debe contar con estudios de impactos ambientales para no alterar ni dañar el ambiente y trabajar en el turismo sin perjudicar el mismo. El turismo consciente con lleva a mantener un ambiente sano que sirve para el disfrute de las nuevas generaciones futuras.

#### **OBJETIVO**

Implementar campañas de sensibilización para el buen uso de los recursos naturales de la comuna San Pedro, mediante técnicas de conservación ambiental y sostenibilidad turística.

#### **3.10.3.1. Proyecto 3: Implementar campañas de sensibilización sobre conservación ambiental y sostenibilidad**

Aquí se trabajará con proyecto como la implementación de campañas de sensibilización sobre conservación ambiental y sostenibilidad para que los turistas y servidores turísticos conozcan las medidas y políticas del buen uso y manejo de los recursos naturales.

**CUADRO 8: PROYECTO 3: Implementar campañas de sensibilización sobre conservación ambiental y sostenibilidad.**

PROYECTO	OBJETIVO	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA Año y semestres				RESULTADOS	RESPONSABLES	IMPACTOS	COSTOS
			2017		2018					
			1er	2do	1er	2do				
Implementar campañas de sensibilización sobre conservación ambiental y sostenibilidad.	Capacitar y concientizar a los turistas y los habitantes de San Pedro, en temas de conservación ambiental y sostenibilidad turística.	Sensibilización a los turistas y servidores turísticos en temas de conservación.					Turismo Consiente	Departamento técnico MAE	Turismo consiente y sostenibilidad turística para el uso de los recursos naturales para las generaciones futuras.	\$1400.00
		Campañas de limpieza de playas					Buena Imagen del destino	GAD Municipal Dpto. gestión Ambiental		
		Incrementar estaciones de reciclaje en la comunidad.					Playas Limpias	MINTUR		
		Fomentar el cuidado del ambiente por medio de Murales de conservación					Turismo Sostenible			

Elaborado por: Mario Aquino Suárez.

#### 3.10.4 Programa N° 4 Publicidad y Difusión

La publicidad y difusión de un destino permite a los turistas nacionales como internacionales, conocer las bondades y riquezas que ofrece la comunidad en el ámbito turístico.

En este programa se darán a conocer los productos y servicios por medio de los canales de distribución tanto masivos como prensa escrita, radio, televisión, internet, y los medios de difusión no masivos, como la elaboración de trípticos, folletos, dípticos, afiches, revistas y tarjetas de presentación. En estas herramientas de publicidad estará una imagen representativa al turismo del destino San Pedro con todas las bondades que ofrece San Pedro tanto en servicios turísticos como atractivos que posee y darle a conocer al mundo lo que ofrece la comunidad.

La imagen turística que representara a San Pedro en el ámbito turístico será la siguiente:

**FIGURA N° 10 Imagen Turística**



Fuente: Mario Aquino Suárez

Se empleará la imagen corporativa para los servidores turísticos y estrategias de merchandising para que se sientan más identificados al momento de atender a un visitante. Esto refleja una buena imagen y la organización que existe en un destino.

**FIGURA N° 11 Promoción y Marketing**



Fuente: Mario Aquino Suárez

El programa de promoción y marketing permitirá al comité de turismo emplear estrategias que ayuden a San Pedro a promocionarse por diferentes medios las bondades, productos y servicios que ofrece en el ámbito turístico.

Por medio de este programa se trabajará con los canales de promoción, marca, imagen y publicidad y todo lo relacionado al marketing mix para potencializar a la comunidad como destino turístico.

Crear alianzas estratégicas con entidades públicas y privadas, en este caso con el apoyo de la empresa municipal de turismo del cantón Santa Elena que sería uno de las entidades en apoyarse tanto en promoción con folletería, afiches y en el fan pages que es uno de los medios en donde se promociona más los destinos.

## **OBJETIVO**

Emplear técnicas de publicidad y difusión para dar a conocer los atractivos y servicios turísticos y potencializar el turismo en San Pedro.

### **3.10.4.1. Proyecto 4. Emplear estrategias de Publicidad y Promoción de la oferta turística del destino.**

Dentro del programa se empleará un proyecto de publicidad y difusión de los servicios y productos turísticos que ofrece la comunidad, en los cuales se los darán a conocer por medio de los canales de distribución masiva, no masivos, y difundir las bondades al mercado nacional e internacional sobre el potencial de San Pedro. En este proyecto se realizarán alianzas estratégicas con empresas vinculadas al turismo como Ministerio de Turismo, EMUTURISMO EP y empresas privadas para la debida difusión de la misma.

Este proyecto se lo estará empleando a comienzos del primer semestre del 2017, luego de haber cumplido con la ejecución de los proyectos anteriores.

**CUADRO 9: PROYECTO 4: Promoción Turística.**

PROYECTO	OBJETIVO	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA Años y semestres				RESULTADOS	RESPONSABLES	IMPACTOS	COSTOS
			2018		2019					
			1er.	2do.	1er.	2do.				
Emplear estrategias de Publicidad y Promoción de la oferta turística del destino.	Promover y dar a conocer a los turistas lo que posee San Pedro mediante técnicas y estrategias de promoción y consolidarnos como destino turístico potencial.	Lanzamiento una imagen turística para la comunidad.					Representatividad  Carta de presentación  Publicidad Masiva.  Promoción	Departamento de Marketing  MINTUR  Alianzas estratégicas	Turismo consolidado  Imagen  Segmentar el mercado	\$3500.00
		Brindar a los servidores turísticos uniformes para mejorar la imagen del destino.								
		Promocionar al destino San Pedro por medio de publicidad y difusión								
		Crear eventos turísticos en la población.								

Elaborado por: Mario Aquino Suárez.

### 3.11. PLAN DE ACCIÓN

**CUADRO 10: Plan de Acción**

PROGRAMAS	PROYECTOS	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA					COSTOS	Financiamiento			Responsables e involucrados
			2015	2016	2017	2018	2019		Propio	Autogestión	Convenios	
Programa de Productos Turísticos.	Crear nuevos productos turísticos para diversificar el turismo en la población.	Estudio de Mercado Estudio de Factibilidad Determinación del Producto de Aventura Gestión de equipamientos e implementos para las nuevas alternativas de turismo de Aventura.	Mayo a Sept.  Oct a Dic					\$40.000,00		X	X	Departamento técnico  Departamento Planificación y gestión.
Programa de Capacitación Turística.	Capacitar a los Servidores Turísticos en temas para mejorar el nivel de atención y calidad de servicio.	Capacitación de servicio al cliente. Capacitación sobre Seguridad Alimenticia. Capacitación a los pescadores en temas de deportes acuáticos.		Jul a Sept. Oct a Dic.				\$1.500,00	X		X	Departamento Técnico del comité Universidades MINTUR

Programa de Conservación Ambiental.	Implementar campañas de sensibilización sobre conservación ambiental y sostenibilidad.	Sensibilización a los turistas y servidores turísticos en temas de conservación. Campañas de limpieza de playas Incrementar estaciones de reciclaje en la comunidad. Fomentar el cuidado del ambiente por medio de Murales artísticos en diferentes lugares de la comunidad.			Mayo a Julio Agosto a Octubre Noviembre a Diciembre	Enero Febrero a Mayo		\$1.400,00	X	X	X	Departamento Técnico del comité MAE MINTUR
Publicidad y Promoción	Emplear estrategias de Publicidad y Promoción de la oferta turística del destino.	Lanzamiento una imagen turística para la comunidad. Brindar a los servidores turísticos uniformes para mejorar la imagen del destino. Promocionar al destino San Pedro por medio de publicidad y difusión Crear eventos turísticos en la población.				Junio a Octubre Noviembre y Diciembre Enero a Junio Julio		\$3.500,00		X	X	Departamento de marketing Comité de turismo MINTUR Alianzas Estratégicas
<b>TOTAL</b>								\$ 46.400.00				

Fuente: Mario Aquino Suárez

## CONCLUSIONES

- San Pedro teniendo un equipo dedicado a la gestión de la actividad turística, permitiría crear o generar mecanismos de mejoría a los servicios, diversificación y crecimiento del turismo en la población.
- La implementación de un modelo organizacional para la gestión turística, es importante dentro de un destino, ya que facilita la gestión y los procesos de desarrollo de la actividad turística.
- Según los datos de la entrevista a los profesionales inmersos en la actividad turística mencionan que San Pedro, posee potenciales turísticos que permitirían desarrollar la comunidad tanto en aspectos económicos como turístico.
- Los procesos de desarrollo no se han ejecutado por la falta de estrategias y técnicas para gestionar los proyectos que se presentan en la comunidad, esto debido a que no existe una organización dedicada netamente al turismo para poder darle seguimiento y por ende a la ejecución.
- La comunidad de San Pedro es un destino con potencial turístico, pero la falta del involucramiento de los profesionales en turismo, que no han permitido que la actividad se ejerza con una adecuada gestión y control.
- La falta de organización turística en la comunidad se debe a la falta de conocimientos técnicos por parte de las personas que habitan en San Pedro, por lo que un mayor porcentaje solo han culminado la instrucción primaria.
- Existen problemas de asociatividad entre los servidores turísticos de la población, afectando de esta forma a que se trabaje organizadamente por un bien común.

- Mediante la ejecución de programas y de profesionales técnicos en turismo, las personas podrán conocer la importancia de la actividad turística y por ende a motivarse al involucramiento de la misma y mejorar su nivel de vida.
- Por medio del análisis situacional se pudo constatar y verificar que la comunidad posee varios atractivos y servicios turísticos que pueden ser aprovechados y mejorados para convertir a San Pedro en un destino potencial.

## RECOMENDACIONES

- Aplicar un modelo organizacional para la gestión turística de la comuna San Pedro, considerando a todos los actores de la actividad turística, como respuesta al problema de investigación planteado.
- Trabajar en coordinación con las entidades de gobiernos en proyectos turísticos que vayan acorde al desarrollo de la población.
- Elaborar proyectos turísticos que diversifiquen y mejoren la actividad en la comunidad.
- Fortalecer los servicios y productos turísticos que se ofrecen en la comunidad, mediante capacitaciones para mejorar el servicio a los visitantes.
- Crear nuevas alternativas de turismo de aventura, para diversificar el turismo en la zona y por ende beneficiar a los pescadores a obtener otro tipo de ingreso económico para sus familias.
- Realizar campañas de conciencia turística a todos los que integran la comunidad, como un incentivo para el involucramiento de la misma.
- Establecer alianzas estratégicas para la obtención de recursos, que permitan cumplir los objetivos.
- Coordinar las acciones que se emplearán durante el período determinado para el cumplimiento de los objetivos.
- Ejecutar los proyectos y programas para el desarrollo del trabajo con todos los integrantes del comité de turismo de la comunidad.

- Crear proyectos de desarrollo turísticos que sean presentados a las autoridades de gobierno, y que beneficien a la comunidad en su crecimiento.

## BIBLIOGRAFÍA

- ✓ (Royo y Serarols, ). (2005). *Gestión Turística y Turismo Cultural*.  
Obtenido de [www.eumed.net](http://www.eumed.net)
- ✓ Ailed Labrada Sosa. (2008). *Modelo Organizacional*. Cuba. Obtenido de [www.adapt.it/boletinespanol/fadocs/labrada\\_sosa](http://www.adapt.it/boletinespanol/fadocs/labrada_sosa).
- ✓ Ayestarán Raquel. (2012). *Planificación Estratégica y gestión de la Publicidad*. Madrid: 1era Edición.
- ✓ BALARESO MORALES ESPOL, &. K. (2009). *PDPSE, Plan de desarrollo de la PENINSULA de santa elena*. Obtenido de [www.dspace.espol.edu.ec](http://www.dspace.espol.edu.ec)
- ✓ Boullón. (1985). *Gestión Turística y Turismo Cultural*. Obtenido de Eumed.net: <http://www.adatum.com>
- ✓ C. Casanueva & M. Gallegos. (2011). *Dirección y organización de empresas turísticas*. Madrid: Piramide.
- ✓ Ecuador Inland, T. G. (2013). *Ecuador CostaAventura Travel and Living Guide*. Obtenido de [info@ecuadorcostaaventura.com](mailto:info@ecuadorcostaaventura.com)
- ✓ Femp, g. d. (2008). *Modelo de gestion turistica local*. ESPAÑA: Federación Española de Municipios y Provincias.
- ✓ Fleitman, J. (Octubre de 2007). *Negocios Exitosos*. Obtenido de Google academico: [www.MARKETING-XXI.com](http://www.MARKETING-XXI.com)
- ✓ Franco Y. (2014). *Tesis de Investigación, Población y Muestra*. Venezuela: <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html> .
- ✓ Guilli, J. J. (2007). *Modelo Organizativo: Estructuras y Procesos*. Buenos Aires: Granica S.A.
- ✓ Gupta, M. y. (1993). *Gestión Turística y Turismo Cultural*. Obtenido de Eumed.net: <http://www.eumed.net>
- ✓ Hitt, B. y. (2007). *Administración*. México: Editorial Pearson Education. Obtenido de <http://www.books.google.com/books/about/Administración>.

- ✓ Idalberto Chiavenato, A. S. (2011). *Comportamiento Organizacional Planeamiento estrategico*. Sao Pablo Brasil.
- ✓ Jose Ignacio Galan, Z. (2010). *Diseño Organizativo*. España- Madrid: Parininfo.
- ✓ Lopez, F. P. (2004). *Regionalización Turística del Mundo*. España- Cataluña: Universitat Barcelona.
- ✓ Manente, M. (2006). *Gestión de Destinos Turísticos*. Malaga: editorial Turismo Local.
- ✓ Metzger & Donaire. (2007). *Gerencia Estrategica de Mercadeo*. Mexico: Edición 1 Thomson Learning Iberoamerica. Obtenido de [www.incae.edu/es/directorio/michael-metzger.htm](http://www.incae.edu/es/directorio/michael-metzger.htm)
- ✓ MINCETUR, P. (2011). *CONCEPTOS FUNDAMENTALES DEL TURISMO*. Obtenido de [www.mincetur.gob.pe](http://www.mincetur.gob.pe)
- ✓ MINTUR. (2014). *Manual de señalizacion turistica*. QUITO.
- ✓ MINTUR, D. E. (Julio de 2009). *Modelo de Gestión del Ministerio de Turismo*. Obtenido de [www.turismo.gob.ec](http://www.turismo.gob.ec)
- ✓ OMT. (1995). *Gestión Turística y Turismo Cultural*. Obtenido de Eumed.net: <http://www.eumed.net>
- ✓ ONU. (2007). Obtenido de <http://www.gerencie.com/ongs.html>
- ✓ Orellana, E. P. (2012). Obtenido de [www.google.com.ec](http://www.google.com.ec)
- ✓ Quesada, R. (2011). *Gestión de Destinos*. San Jose-Costa Rica: Espasa Calpe Editorial.
- ✓ Rementeria. (2008). *Gestión en las Organizaciones*. Obtenido de <http://www.eumed.net/>
- ✓ Restrepo, J. M. (2008). *Gestión en las Organizaciones - Niveles de Gestion* . Obtenido de Eumed.net: [www.eumed.net/niveles de gestión](http://www.eumed.net/niveles%20de%20gesti%C3%B3n).
- ✓ Richard Daft. (2007). *Teoría y diseño organizacional*. Mexico DF.
- ✓ Stephen P Robbins. (2002). *Fundamentos de la Administración*. Mexico: 3era Edición Pearson Education.
- ✓ Valls, J. F. (2004). *Gestión de Destinos Turísticos Sostenibles*. Spain: Edición: Gestión 2000 Planeta DeAgostini Profesional y Formación, S.L.

- ✓ Wilson, P. G. (2009). *Como diseñar una Tesis*. QUITO- ECUADOR:  
Bigcopy.

# ANEXOS

## ANEXO N° 1: Tablas de Resultados de las Encuestas

### TABLA 2: Género

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MASCULINO	151	61%
FEMENINO	97	39%
TOTAL	248	100%

Elaborado por: Mario Aquino Suárez.

### TABLA 3: Edad

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
20-35	151	61%
36-50	50	20%
Mayores de 51	47	19%
TOTAL	248	100%

Elaborado por: Mario Aquino Suárez.

### TABLA 4: Nivel de Estudio

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PRIMARIA	132	53%
SECUNDARIA	89	36%
SUPERIOR	13	5%
OTROS	7	3%
NINGUNO	7	3%
TOTAL	248	100%

Elaborado por: Mario Aquino Suárez

### TABLA 5: Creación de un Comité de Turismo

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	201	81%
NO	47	19%
TOTAL	248	100%

Elaborado por: Mario Aquino Suárez.

**TABLA 6: Fortalecimiento a la actividad turística**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	149	60%
NO	99	40%
<b>TOTAL</b>	<b>248</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Mario Aquino Suárez.

**TABLA 7: Creación de Proyectos Turísticos**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	223	90%
NO	25	10%
<b>TOTAL</b>	<b>248</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Mario Aquino Suárez

**TABLA 8: Participación en el Comité**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	195	79%
NO	53	21%
<b>TOTAL</b>	<b>248</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Mario Aquino Suárez

**TABLA 9: Organización entre los Servidores Turísticos**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	231	93%
NO	17	7%
<b>TOTAL</b>	<b>248</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Mario Aquino Suárez

**TABLA 10: Relación entre Directivos y Comunerros**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	248	100%
NO	0	0%
TOTAL	248	100%

Elaborado por: Mario Aquino Suárez

**TABLA 11: Expectativas para desarrollarse Turísticamente**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	191	77%
NO	57	23%
TOTAL	248	100%

Elaborado por: Mario Aquino Suárez

**TABLA 12: El Turismo genera cambios radicales**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	198	80%
NO	50	20%
TOTAL	248	100%

Elaborado por: Mario Aquino Suárez

**TABLA 13: Mejora de la Economía de la Población con el Turismo**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	181	73%
NO	67	27%
TOTAL	248	100%

Elaborado por: Mario Aquino Suárez

**TABLA 14: El Comité de Turismo la Comuna podrá crear actividades y servicios turísticos.**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	149	60%
NO	99	40%
TOTAL	248	100%

Elaborado por: Mario Aquino Suárez

## ANEXO N° 2: Oferta Turística De La Comunidad.

### CUADRO 11: Listado de Alojamientos/Hospedaje

ESTABLECIMIENTO	ACTIVIDAD	CAPACIDAD
HOSPEDERÍA KARINA	HOSPEDAJE	20 PAX
PENSIÓN SAN PEDRO	HOSPEDAJE	40 PAX

Elaborado por: Mario Aquino Suárez  
Fuente: Investigación de Campo 2015

### CUADRO 12: Listado de Establecimientos de Restauración

ESTABLECIMIENTO	ACTIVIDAD	CAPACIDAD
CABAÑA PAOLA	RESTAURANTE	20 PERSONAS
CABAÑA VANESSA	RESTAURANTE	32 PERSONAS
CABAÑA ISLOTE EL PELADO	RESTAURANTE	40 PERSONAS
CABAÑA ESTEFANÍA	RESTAURANTE	36 PERSONAS
CABAÑA FRANCIA	RESTAURANTE	36 PERSONAS
CABAÑA CLARITA	RESTAURANTE	40 PERSONAS
CABAÑA MARÍA AZUCENA	RESTAURANTE	36 PERSONAS
CABAÑA JUANITA	RESTAURANTE	36 PERSONAS
CABAÑA PANCHITA	RESTAURANTE	36 PERSONAS
CABAÑA MARIANA	RESTAURANTE	36 PERSONAS
CABAÑA SAN PEDRO BEACH	RESTAURANTE	36 PERSONAS
CABAÑA TÍA BACHA	RESTAURANTE	36 PERSONAS
CABAÑA KATTY	RESTAURANTE	36 PERSONAS
CABAÑA JUANCHO	RESTAURANTE	36 PERSONAS
CABAÑA ROXANA	RESTAURANTE	36 PERSONAS

Elaborado por: Mario Aquino Suárez  
Fuente: Investigación de Campo 2015

### CUADRO 13: Servicios complementarios

SERVICIOS	ACTIVIDAD	PERSONAS/CANTIDAD
CLUB DE PARAPENTES	DEPORTE DE AVENTURA	7 INSTRUCTORES
TIENDA ARTESANAL	ARTESANÍAS	2 LOCALES
MERCADO CENTRAL	MARISCOS Y PECES	10 LOCALES

Elaborado por: Mario Aquino Suárez  
Fuente: Investigación de Campo 2015

**CUADRO 14: Cooperativas de Transporte**

COOPERATIVA	ACTIVIDAD	CAPACIDAD
CITUP	TRANSPORTE	45 PAX
2 DE NOVIEMBRE	TRANSPORTE	45 PAX
MANGLARALTO	TRANSPORTE	45 PAX

**Elaborado por:** Mario Aquino Suárez  
**Fuente:** Investigación de Campo 2015

### ANEXO N° 3: Fotos de Trabajo en la Comuna

Foto # 1



Trabajo con los directivos referentes al Modelo organizacional para la Gestión Turística.

Foto # 2



Socialización con los comuneros acerca del Proyecto del Modelo Organizacional Para la Gestión Turística.

### ANEXO N° 4: Fotos del Trabajo de Campo

Foto # 3



Levantamiento de información con el comunero Sr. Rómulo Bacilio  
Encuestador: Mario Aquino

Foto # 4



Levantamiento de información al comunero Sr. Dionicio Suárez Muñoz  
Encuestador: Mario Aquino

FOTO # 5



Levantamiento de información  
Sra. Juana Rodríguez  
Encuestador: Mario Aquino

**ANEXO N° 5: Fotos de Oferta en San Pedro**

**FOTO # 6**



**Cabañas Restaurante y Playa**

**FOTO # 7**



**Deporte de Aventura (Parapente)**

## ANEXO N° 6: Formato de Encuesta



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA.  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS.  
CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO

**FORMATO DE ENCUESTAS: A REALIZAR A LOS HABITANTES DE LA COMUNA SAN PEDRO, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA.**

**NOMBRE DEL ENCUESTADOR:**

### Objetivo.

Encontrar resultados que especifiquen la necesidad e importancia de diseñar un Modelo Organizacional para la Gestión Turística en la comuna San Pedro, Cantón Santa Elena.

### Datos generales del encuestado

Sexo Hombre  Mujer

Edad: 20>35  36>50  >51

### Instrucción:

Primaria  Secundaria  Superior  Otros

Ninguno

**1. ¿Está usted de acuerdo que en la comunidad se cree un comité de turismo bajo un Modelo Organizacional para la gestión turística en San Pedro?**

SI

NO

**2. ¿Cree usted que creando el comité de turismo en la comunidad bajo un Modelo Organizacional para la gestión turística en San Pedro ayudaría a fortalecer la actividad turística?**

SI

NO

**3. ¿Cree usted que se debe trabajar más en temas y proyectos de turismo en San Pedro?**

SI   
NO

**4. ¿Le gustaría participar y formar parte de este comité de turismo en la comuna?**

SI   
NO

**5. ¿Considera usted que para mejorar la actividad turística de la comunidad es importante la organización entre los servidores turísticos?**

SI   
NO

**6. ¿Es importante la relación entre directivos y comuneros para mejorar la Organización comunal?**

SI   
NO

**7. ¿Considera Ud., que la Comunidad San Pedro cumple con las expectativas para desarrollarse el turísticamente.**

SI   
NO

**8. ¿Cree usted que el turismo es una actividad que genera cambios radicales en los destinos y fortalece el nivel de vida de la población?**

SI   
NO

**9. ¿Considera Ud. que mejoraría la economía de la población con el turismo?**

SI   
NO

**10. ¿Cree usted que por medio del comité turístico la comunidad podrá crear varias actividades y servicios para ofrecer al turista.**

SI   
NO

## **ANEXO N° 7: Formato de Entrevista**



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

**ENTREVISTA: PARA AUTORIDADES INMERSAS EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA  
DEL CANTÓN SANTA ELENA.**

- 1.¿Qué le parece la comunidad de San Pedro como destino turístico?
  
- 2.¿Cómo considera que es la organización comunal en aspectos turísticos para desarrollar esta actividad?
  
- 3.¿Conoce si la comuna cuenta con una organización de turismo, con una misión y visión que direccionen sus actividades?
  
- 4.¿Cuáles considera usted que son las fortalezas más relevantes dentro de la Comunidad que le permitan crecer turísticamente?
  
- 5.¿Qué tipos de Estrategias se ejecutan en su institución para ayudar a fomentar el turismo en San Pedro para su crecimiento y desarrollo?
  
- 6.¿Cree usted necesario la implementación de un Modelo Organizacional para la Gestión turística en San Pedro?
  
- 7.¿Qué beneficios tendría la comunidad con este Modelo Organizacional?