



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE HOTELERÍA Y TURISMO**

TEMA:

**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMO MEDIO PARA EL DESARROLLO
TURÍSTICO EN LA ASOCIACIÓN TRABAJADORES DEL SECTOR
HUMBOLDT DEL CANTÓN PLAYAS, PROVINCIA DEL GUAYAS, AÑO 2017**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa obtención del título de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE TURISMO

AUTOR:

MARÍA DEL CARMEN LEITON LÁZARO

LA LIBERTAD – ECUADOR

2018

**TEMA:**

**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMO MEDIO PARA EL
DESARROLLO TURÍSTICO EN LA ASOCIACIÓN TRABAJADORES
DEL SECTOR HUMBOLDT DEL CANTÓN PLAYAS, PROVINCIA DEL
GUAYAS, AÑO 2017.**

AUTORA:**Leiton Lázaro María del Carmen****TUTOR:****Econ. Hugo Álvarez Plua, MSc.****Resumen**

La investigación realiza un estudio sobre la gestión administrativa de la Asociación “Trabajadores del sector Humboldt” ubicada en el Cantón Playas, que es una de las organizaciones que prestan servicios de A&B y complementarios como alquiler de carpas, duchas y artesanías dentro de la zona del rompeolas, su problema principal es la carencia de planes administrativos, roles, funciones y dirección estratégica, los cuales son herramientas para determinar los procesos y direccionamientos, esta asociación aprovecha el turismo de del Cantón una de las principales fuentes de ingreso económico. En este trabajo se aplicó investigación descriptiva para analizar las variables cualitativas que validen la idea a defender de que la gestión administrativa a través de los procesos y direccionamientos aplicados a dicha asociación incrementan su desarrollo turístico, también se aplicaron técnicas de investigación de tipo cuantitativos para la obtención de resultados de campo y en su análisis se concluye que, a un mayor conocimiento sobre el direccionamiento administrativo a través de un modelo de gestión administrativo que describa la adecuada aplicación de herramientas administrativas de planeación, organización estructural para definir roles y funciones, dirección estratégica. Incrementaran el desempeño de los involucrados, el valor en sus servicios.

Palabras claves: turismo, administración, gestión, asociación y desarrollo turístico.

**THEME:**

**ADMINISTRATIVE MANAGEMENT AS A MEANS FOR TOURISM
DEVELOPMENT IN THE ASSOCIATION WORKERS OF THE
HUMBOLDT SECTOR OF THE PLAYAS CANTÓN, PROVINCE OF
GUAYAS, YEAR 2017**

AUTHOR:

Leiton Lázaro María del Carmen

TUTOR:

Econ. Hugo Álvarez Plua, MSc.

Abstract

The research carries out a study on the administrative management of the Association "Workers of the Humboldt sector" located in the Canton Playas, which is one of the organizations that provide A & B services and complementary services such as renting tents, showers and handicrafts inside the breakwater area. It's main problem is the lack of administrative plans, roles, functions and strategic direction, which are tools to determine the processes and addresses, This association takes advantage of the tourism of the Canton one of the main sources of economic income. In this work, descriptive research was applied to analyze the qualitative variables that they validate the idea to defend that the administrative management through the processes and directions applied to this association increase their tourist development, quantitative research techniques were also applied to obtain field results and in his analysis it is concluded that, to a greater knowledge about the administrative direction through an administrative management model that describes the adequate application of administrative planning tools, structural organization to define roles and functions, strategic direction. Increase the performance of those involved, the value in their services.

Keywords: tourism, administration, management, association and tourism development.

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

En mi calidad de Profesor Guía del trabajo de titulación, “LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMO MEDIO PARA EL DESARROLLO TURÍSTICO EN LA ASOCIACIÓN TRABAJADORES DEL SECTOR HUMBOLDT DEL CANTÓN PLAYAS, PROVINCIA DEL GUAYAS, AÑO 2017” elaborado por María del Carmen Leiton Lázaro, egresada de la Carrera de Hotelería y Turismo de Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Turismo, me permito declarar que luego de haber dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científico, razón por la cual lo apruebo en todas sus partes.



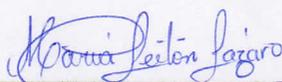
Econ. Hugo Álvarez Plua, MSc.
PROFESOR GUÍA

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente Trabajo de Titulación con el Título: **“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMO MEDIO PARA EL DESARROLLO TURÍSTICO EN LA ASOCIACIÓN TRABAJADORES DEL SECTOR HUMBOLDT DEL CANTÓN PLAYAS, PROVINCIA DEL GUAYAS, AÑO 2017”**, elaborado por **Leiton Lázaro María del Carmen** declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica educativa empresarial y administrativa.

Transferencia de derechos autorales.

Declaro que, una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la Facultad de **Ciencias Administrativas** Carrera de **Hotelería y Turismo** pasan a tener derechos autorales correspondientes, que se transforman en propiedad exclusiva de la **Universidad Estatal Península de Santa Elena** y, su reproducción, total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.



María del Carmen Leiton Lázaro
C.C. No.: 092326189-5

AGRADECIMIENTOS

El agradecimiento primordial es hacia Dios ya que me ha fortalecido y bendecido con salud y bienestar durante cada proceso de mi vida para poder desarrollar y alcanzar las metas propuestas, siempre superando los obstáculos que se presentaron, brindándome la oportunidad de terminar con satisfacción la carrera profesional.

A los profesores y guías de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, que aportaron con sus conocimientos y guiaron mi proceso de aprendizaje necesario para adquirir el perfil profesional deseado.

Además, a la Asociación “Trabajadores del sector Humboldt” que compartieron sus conocimientos y experiencia en el campo turístico con la finalidad de guiar y aportar a los talentos jóvenes para motivar de manera significativa al cambio y desarrollo de los profesionales en esta área turística.

Muchas Gracias.

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación es dedicado a los dos pilares fundamentales en mi vida, a Dios que ha guiado el camino de labor y estudio con esfuerzo; y, a mis padres, que siempre son una ayuda incondicional y mi fuente de inspiración, con su motivación han logrado que cumpla mis metas y unas de estas es mi preparación académica.

También a mi esposo Andrés Menoscal, que comenzó a formar parte de mi vida justo al iniciar esta etapa de formación profesional y se quedó junto a mí para lograr juntos esta meta y a nuestra hija Carmen Annette, que por el contrario llegó al final de ese periodo de aprendizaje, pero en el momento más adecuado según la sabiduría de Dios y que al convertirme en madre, me dio un motor principal que me impulsa a lograr más de lo que espero.

María Leiton

TRIBUNAL DE GRADO



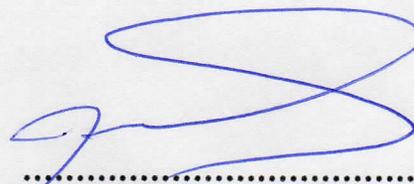
.....
Econ. Margarita Panchana
Panchana, MTF.
DECANA (e) DE LA FACULTAD
DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS



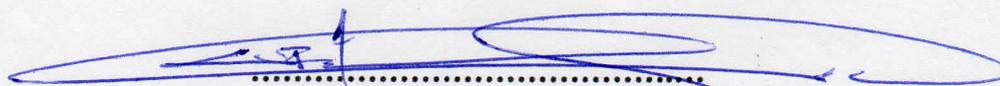
.....
Lcda. Paola Peralta Mendoza, MSc.
DIRECTORA (e) DE CARRERA
DE GESTIÓN Y DESARROLLO
TURÍSTICO



.....
Econ. Hugo Alvarez Plua, MSc.
PROFESOR TUTOR



.....
Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.
PROFESORA DE
ÁREA



.....
Ab. Víctor Coronel Ortiz, MSc.
SECRETARIO (e) GENERAL

INDICE

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	5
MARCO TEÓRICO	5
Revisión de la literatura.....	5
Desarrollo de las teorías y conceptos	7
Administración.....	7
Gestión	8
Gestión Administrativa	9
Importancia de la gestión administrativa	10
Indicadores de Gestión Administrativa	11
El proceso administrativo.....	11
Cultura Organizacional	15
Desarrollo.....	16
Desarrollo Turístico.....	16
Asociaciones y Asociatividad	17
Racionalidad de las organizaciones.....	20
Fundamentos filosóficos.....	21
Fundamentos del saber administrativos	21

Fundamentos sociopsicológicos de la administración	22
Fundamentos legales.....	22
Constitución de la República del Ecuador 2008	22
Ley de Turismo	23
Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.....	24
Fundamentos Sociales	27
Código Ético Mundial para el turismo	27
Plan Nacional del Desarrollo.....	28
CAPÍTULO II.....	30
MATERIALES Y MÉTODOS	30
Tipo de investigación.....	30
Métodos de la investigación.....	31
Deductivo	31
Inductivo.....	31
Diseño de muestreo	32
Diseño y recolección de datos	33
Entrevista.....	33
Encuestas.....	34
CAPÍTULO III.....	35

RESULTADOS Y DISCUSIÓN	35
Análisis de la Entrevista.....	35
Análisis de la Encuesta.....	38
Descripción de la Propuesta.....	47
CONCLUSIONES	59
RECOMENDACIONES.....	60
BIBLIOGRAFÍA	61
LINKOGRAFÍA	62
ANEXOS	66
PRESUPUESTO.....	74
CRONOGRAMA DE TRABAJO	75

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.- Participación dentro de la Asociación.....	38
Gráfico 2.- Identificación de roles	39
Gráfico 3.- Frecuencia de convocatorias a reuniones	40
Gráfico 4.- Frecuencia con la que se tratan temas de interés.....	41
Gráfico 5.- Frecuencia de delegación de responsabilidades	42
Gráfico 6.- Planificación de las acciones a ejecutar	43
Gráfico 7.- Evaluación interna de los resultados	44
Gráfico 8.- Calificación de su progreso desde el inicio.....	45
Gráfico 9.- Organigrama de funciones de la Asociación “Trabajadores del Sector Humboldt”.....	49

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.- Distribución de la población y muestra	32
Tabla 2.- Participación dentro de la asociación	38
Tabla 3.- Identificación de roles	39
Tabla 4.- Frecuencia de convocatorias a reuniones	40
Tabla 5.- Frecuencia con la que se tratan temas de interés	41
Tabla 6.- Frecuencia de delegación de responsabilidades	42
Tabla 7.- Planificación de las acciones a ejecutar	43
Tabla 8.- Evaluación interna de los resultados	44
Tabla 9.- Calificación de su progreso desde el inicio.	45
Tabla 10.- Descripción de las funciones de la Asamblea General.....	51
Tabla 11.- Descripción de las funciones del presidente.....	52
Tabla 12.- Descripción de las funciones del secretario.....	53
Tabla 13.- Descripción de las funciones del tesorero	54
Tabla 14.- Descripción de las funciones del jefe de publicidad	55
Tabla 15.- Descripción de las funciones del jefe de talento humano.....	56
Tabla 16.- Presupuesto de Inversión Inicial.....	74

INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa es de gran importancia para las organizaciones o empresas turísticas ya que su interés principal es ser más eficientes y eficaces en todas las acciones que se realicen dentro de una asociación a la que representen, que, a pesar de contar con recursos, mejoras en las tecnologías y aumento de conocimientos en su talento humano, si no realizan un adecuado proceso de administración no podrían lograr las metas planteadas.

Las asociaciones del cantón Playas son agrupaciones de individuos que se dedican a realizar una actividad comercial, específicamente a la prestación de servicios, son parte de la industria turística, sus operaciones son coordinadas y vigiladas por su comité directivo, los procesos administrativos que se aplican siguen direccionamientos empíricos o guiador por su representante o responsable, los cuales deben seguir los lineamientos de la administración para que los miembros logren un desarrollo de la asociación y del Cantón

El problema principal que aborda la investigación, es que en dicha asociación no se evidencia una estructura organizacional definida por roles y funciones, esto se evidencia en sus reuniones donde solo participa la presidenta de la asociación. Durante los catorce años de vida jurídica de la organización, se observa una reducción del número de socios de 55 a 33 miembros activos, poseen pocos activos fijos como: un proyector y 50 sillas, no poseen una sede propia para la asociación y no hacen uso de medios de herramientas de publicidad.

Se consideró la investigación descriptiva, para analizar las variables cualitativas sobre los indicadores de la gestión como la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos de planeación, organización, dirección y control, mediante el sustento teórico sobre la aplicación de la gestión administrativa como herramienta que permite la toma de decisiones sobre posibles escenarios que se analizan con antelación para que los resultados estén orientados a un desarrollo.

Esta modalidad de investigación, describe los pasos a seguir para llegar a idealizar la problemática planteada sobre los procesos administrativos, aplicados en la actualidad por la asociación “Trabajadores del sector Humboldt”, en el cantón Playas.

La investigación justifica su desarrollo sobre el análisis de los conceptos de la gestión administrativa para proponer un modelo de gestión que permita el desarrollo turístico de la asociación “Trabajadores del sector Humboldt”, por ser una asociación que oferta una variedad de productos y servicios, ya que la diversidad de servicios dentro de la asociación se considera una fortaleza para el desarrollo de su organización.

El cantón Playas posee una industria turística formada por varios servidores asociados e independientes y que al igual que el resto de las organizaciones, indiferentemente de su tipo, deben ser guiadas bajo los parámetros básicos de la administración. En este segmento se encuentran las asociaciones que son las que mantienen la economía del sector, activa.

La industria turística es el lugar de trabajo de los miembros de la asociación “Trabajadores del sector Humboldt” que se dedican al expendio de productos gastronómicos, también ofertan servicios complementarios, como alquiler de carpas y parasoles.

Es imprescindible investigar sobre las asociaciones que aprovechan el turismo en el cantón Playas, ya que estas se convierten en la principal fuente de ingresos económicos, porque el 57,26% de la población económicamente activa se dedica a la prestación de servicios turísticos; los negocios o emprendimientos más comunes son comedores, cevicherías, gracias a la variedad gastronómica y prestación de servicios complementarios que se ofertan dentro del cantón.

Se plantea la idea a defender de que la gestión administrativa a través de los procesos y direccionamientos aplicados a la asociación de “Trabajadores del sector Humboldt” del cantón Playas incrementan su desarrollo turístico, mediante la realización de tareas científicas que se detallan a continuación:

- ✚ Argumentación teórica de los conceptos de gestión administrativa.
- ✚ Diagnóstico de la gestión administrativa aplicada en la Aso. “Trabajadores del sector Humboldt”
- ✚ Planteamiento de un modelo de gestión administrativas para la Asociación “Trabajadores del Sector Humboldt”

El presente trabajo de investigación abarca tres capítulos que se analizan en el siguiente orden: el Capítulo I, compuesto por el marco teórico donde se describe la gestión administrativa como una ciencia que, aplicada a asociaciones, da el

direccionamiento de los departamentos que las conforman lo cual va a determinar un desarrollo turístico a favor de aquellos que la apliquen.

Luego el Capítulo II, abarca la metodología de la investigación que se eligió, basado en las variables cualitativas que se analizan y su sustento teórico sobre el tema de interés, se dirigió hacia una investigación descriptiva, con revisión bibliográfica-documental y de campo, los métodos de investigación aplicados son inductivo y deductivo, lo cual permitió la aplicación de encuestas y entrevistas como técnicas de investigación.

El Capítulo III, engloba el análisis e interpretación de los resultados: La información presentada en este capítulo son el análisis de las actividades que realizan los asociados y los cambios que se generan en la comunidad. Se analiza y se interpreta los resultados de las técnicas aplicadas en la investigación, deduciendo que ya que la asociación basa su economía en las actividades turísticas del cantón Playas, debe mejorar su gestión administrativa, para lograr un adecuado aprovechamiento de sus infraestructura disponible cerca de la playa, a través de la implementación de una planeación y dirección estratégica que aumente su potencial y logren un desarrollo turístico que beneficie a sus socios y a la comunidad local.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

Revisión de la literatura

La administración tiene una gran importancia para las empresas u organizaciones, de esta depende su éxito o su fracaso; pueden enfrentarse a varios obstáculos cuando no es la adecuada, también se aplica a organismos privados que se encuentran dentro del ámbito turístico, las organizaciones destinadas a la prestación de servicios añaden valor y al igual manejan coordinadamente actividades y producción de bienes y servicios turísticos para mantenerse en el mercado laboral.

Dentro de las gestiones de la administración se encuentran la planeación y la dirección estratégica estos son orientaciones que muestran una serie de opciones, que pueden convertirse en un punto principal dentro de la administración porque partiendo de este proceso de dirección se pueden establecer resultados finales como el aprovechamiento del potencial de la asociación y mejoramiento del valor de sus servicios para la consecución de sus objetivos iniciales y el crecimiento interno de la organización..

Esto se respalda en la investigación de Hernández, Cardona, & Del Rio. (2013), sobre el direccionamiento estratégico y gestión administrativa en las pequeñas empresas, donde su objetivo era establecer el nivel de innovación y el direccionamiento estratégico para las pequeñas empresas, a través de la investigación descriptiva y de los métodos de recolección de datos aplicados a un

segmento seleccionado de empresas con características cualitativas como: tipo de actividades que implementan, según el tamaño de la empresa y de sus colaboradores.

Al conocer el bajo porcentaje de la muestra, involucran acciones de comercialización y diseño mediante la inversión de recursos que se ven reflejados en el desarrollo organizacional alcanzado, los que les permitió llegar a la conclusión que para las empresas es importante incluir una misión y visión que describa sus recursos y su alcance para que este sea aceptado por el cliente y conozca cual va a ser el desempeño de la organización en la prestación de servicios.

Para Márquez, Cardoso, Carreño & Bobadilla. (2017), el objetivo principal es determinar la gestión administrativa para las empresas de comercio, en su estudio sobre la gestión administrativa de las pequeñas empresas, identificaron el débil control de la planeación, organización y dirección como falencias dentro del proceso administrativo esto se debía a la falta de un organigrama, conocimiento del proceso administrativo, cultura organizacional, comunicación y trabajo en equipo, lo que motivó al investigador aplicar una investigación descriptiva.

Para realizar el diagnóstico de la empresa en su diseño de investigación eligió realizar la recolección de datos a través de encuestas a una muestra de 332 pequeñas empresas de manera directa para conocer la gestión administrativa de las mismas, después de analizar la información, determinaron que los beneficios de llevar una adecuada gestión administrativa, permite planear, organizar, dirigir y controlar una organización, además de la estructuración de un organigrama

Para estos autores las pequeñas empresas se solidifican cuando sus líderes son personas capaces de establecer propósitos claros a seguir o alcanzar por toda la organización para definir sus estrategias de planeación y de implementar las estrategias idóneas para cumplir con los procesos administrativos, el liderazgo es un método empírico que se encuentra en la historia, pero al aplicarlo acorde a la evolución de este genera desarrollo organizacional.

La administración está presente en todo organismo social que dependa de herramientas para alcanzar los objetivos grupales; es decir, vincula las acciones administrativas con el éxito de la empresa, cuando se coordinan eficientemente el uso de los recursos, la administración se establece y da las directrices para incrementar el desarrollo.

Desarrollo de las teorías y conceptos

Administración

Fayol & Winslow, (1987) describe el máximo de prosperidad para cada empleado significa no solo salarios más altos que lo que reciben comúnmente los hombres de su clase, sino también, y esto es aún de mayor importancia, el desarrollo de cada hombre a su estado de máxima eficiencia, de manera que pueda efectuar, en la forma más eficiente posible, el trabajo más apropiado a su capacidad natural además significa que se elija que hacer, siempre que sea posible, esta clase de trabajo.

Fayol & Winslow (1987), menciona a la administración de “iniciativa e incentivo” que comúnmente se aplicaba en empresas de manufacturas o de empresas con

personal de conocimientos empíricos quienes basaban su trabajo en sus experiencias, pero esta tuvo un avance cuando se propone la administración científica como un forma de organizar las tareas de los obreros pues ya no se deja todo en manos del empleado y comienza a existir una responsabilidad compartida entre los planificadores y los ejecutores.

Fayol & Winslow (1987). La administración es mejorar el aspecto económico y social tanto del empleador como el de los empleados; al aumentar la producción y las ventas se puede favorecer al empleador con mayores ingresos y al empleado con mayor sueldo por ello debe existir una igualdad en la satisfacción que se obtenga, si una de las partes no se siente satisfecha comienza a existir un desequilibrio se torna un ambiente laboral desagradable que perjudica a ambas partes, porque el empleado puede ocasionar pérdidas a la empresa, pero también baja sus ingresos ya que las empresas no pueden pagar un mejor salario cuando no hay razones que lo justifiquen.

El máximo de prosperidad solo puede existir como resultado del esfuerzo consiente de cada obrero para producir cada día la mayor cantidad posible de trabajo diario, la administración puede darse de forma empírica o con pleno conocimiento con el paso de los años ha evolucionado.

Gestión

Balet, (2011) define a la gestión como la asunción y ejercicio de responsabilidades sobre un proceso (es decir, sobre un conjunto de actividades) lo que concluye: la preocupación por la disposición de los recursos y estructuras necesarias para que

tenga lugar, además la coordinación de sus actividades (y correspondientes interacciones), citado por Ballesteros, (2017).

Fernández, (2004) identifica que dentro de la gestión existen indicadores que son medidas utilizadas para determinar el éxito de un proyecto o una organización. Los indicadores de gestión suelen establecerse por los líderes de la organización, y son posteriormente utilizados continuamente a lo largo del ciclo de vida, para evaluar el desempeño y los resultados, citado por Ballesteros, (2017).

Gestión Administrativa

Campos & Loza, (2011) Según el diccionario de la Real Academia Española de la Lengua explica que la administración es la acción de administrar, acción de realizar para la consecución de algo o la tramitación de un asunto, es acción y efecto de administrar.

Ballesteros, (2017) cita a Caballero, (2014) quien manifiesta que la gestión administrativa es un conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: planear, organizar dirigir, coordinar y controlar.

Es la unión de las acciones propias para alcanzar los objetivos definidos por la gestión y los procedimientos planteados por la administración, lo que da lugar a una nueva forma de guiar a las organizaciones, el desarrollo de sus funciones basados en principios administrativos que son evaluados por indicadores para mejorar continuamente sus resultados.

Campos & Loza, (2011) mencionan cuatro elementos importantes que están relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es imposible hablar de gestión administrativa y estos son: planeación, organización, recursos humanos, dirección y control.

Importancia de la gestión administrativa

Ballesteros, (2017) cita a Balet (2011) donde menciona que la gestión administrativa moderna es importante porque es la acción de confeccionar una sociedad que sea económicamente estable.

Se identifica que la gestión cuenta con indicadores como medidas planteadas por la misma organización mediante un análisis de su misión y visión partiendo de cuál es el éxito que se quiere alcanzar, siendo esta una de las responsabilidades principales de sus líderes, y se convierten posteriormente en herramientas para el control de sus resultados durante el desempeño de sus funciones y de todo su ciclo de vida.

Campos & Loza, (2011) dicen que es la tarea de construir una sociedad económicamente mejor; normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna. En la esfera del esfuerzo colectivo donde la administración adquiere su significación más precisa y fundamental ya sea social, religiosa, política o económica, toda organización depende de la administración para llevar a cabo sus fines.

El análisis de la gestión administrativa según Ballesteros, (2017) citando a Mohamed, (2011) es el examen de la estructura administrativa o de sus

componentes para evaluar el grado de eficiencia y de eficacia con el cual se está cumpliendo la planificación, organización, dirección, coordinación, ejecución y el control de los objetivos trazados por la empresa.

Ballesteros, (2017) planteó en su análisis sobre gestión administrativa los siguientes indicadores para asociaciones:

- ✚ Crecimiento de socios
- ✚ Incremento económico
- ✚ Convenios institucionales
- ✚ Modernización de equipos

Indicadores de Gestión Administrativa

Ballesteros, (2017) cita a Fernández, (2004) quien indica que los aspectos que se miden en una empresa u organización, para visualizar los factores que hay que corregir y fortalecer dentro del desarrollo empresarial. Los indicadores de gestión son responsabilidad de cada director o jefe departamental dentro de las áreas de la empresa para que se lleve un control y se produzca un mejoramiento continuo.

El proceso administrativo

El administrador de empresas actúa sobre el proceso administrativo, campo dinámico de las organizaciones. Tal actuación consiste en tomar decisiones en diferentes momentos y con diferentes horizontes de tiempo: a corto, mediano o

largo plazo, con efectos sobre parte o toda la organización y con diferentes niveles de certidumbre e incertidumbre. (Londoño, Montoya, & Muñoz., 2013)

El proceso administrativo debe ser visto en relación con el entorno y la estrategia, lo cual implica que para estudiarlo se debe partir del diagnóstico situacional de una empresa, de su industria y, en relación con el territorio, conocer las oportunidades y amenazas que pueden presentarse para la organización. (Londoño, Montoya, & Muñoz., 2013)

Desde la perspectiva interna, en las organizaciones el proceso administrativo comprende funciones o pasos propios de una secuencia: Planear, organizar, dirigir y controlar (no siempre coordinada, pero sí de interacciones constantes y permanentes) que realiza una agrupación de individuos con un objetivo en común

Planeación: - Es la simplificación o reducción de la incertidumbre de los procesos futuros a cumplir, a pesar de que este objetivo es difícil de cumplir porque siempre va a existir cierto nivel de incertidumbre en el caso de que los procesos no se cumplan según lo acordado.

Por ello es importante aceptar que no se pueden mantener todos los procedimientos administrativos según las mismas tendencias de la teoría, pero si se puede partir con dos variables que pueden causar un impacto a favor, las cuales son: la creatividad y la innovación, eso se aplica si las empresas han dejado de lado el equilibrio en sus procesos y para no retornar al mismo se debe aprovechar las variantes que pueden ocasionar nuevas ideas para mejorar sus servicios e incrementar sus ingresos, para así no limitarse en su desarrollo turístico.

A continuación, se enumeran los aspectos dinámicos en los que se debe basar la planificación según Chiavenato (2007).

La base de la nueva planeación cambia: aquí el proceso de administración no debe estar jerarquizado sino más bien estructurado organizacionalmente, horizontal para que pueda existir con fluidez en el intercambio de información y la participación de los miembros de la organización, donde se eliminan las barreras que impedían solicitar información de las actividades a los altos mandos, pues actualmente la comunicación es compartida.

El centrar la atención en la previsión enfoca la atención en el potencial: aquí no solo se desvía el interés de que hacer en el futuro, sino más bien centrar en que hacer ahora a través del aprovechamiento de nuevas ideas nuevos proyectos.

La incertidumbre y la aleatoriedad lleva a la libertad: la capacidad de autonomía, para las organizaciones que mantienen un objetivo en común pero una variedad de oferta turística existe complejidad a la hora de tomar decisiones que se tornan positivas cuando existe el aporte de varias estrategias planteadas por los diferentes socios.

El mundo impredecible y caótico en el cual las pequeñas causas pueden generar grandes efectos: es difícil distinguir factores tácticos o estratégicos ya que lo estratégico se confunde de lo táctico de forma inconfundible.

Organización: las organizaciones se han constituido en plataformas estables, con procesos administrativos estándares e incluso su ambiente de trabajo tiene pocas

variaciones, pero que sucede con organizaciones inestables tienen que tratar de sobrevivir en el mercado.

Para las organizaciones que se mantienen en constante cambio según su entorno o sus posibilidades, esto se ha convertido en una tendencia favorable para que las organizaciones evolucionen, y para esto debe:

Desmitificar la idea de control central a partir de la cima: para que las organizaciones que funcionan de forma anárquica a partir de la interacción espontánea entre sus socios se las denomina organización social acéntrica. El papel de la jerarquía debe redefinirse. Los modelos tradicionales forman autoorganización, actualmente se deben promover estrategias organizacionales que estimulen a los miembros de estas a tener iniciativa, cooperación, creatividad y sinergia.

Dirección: Para la prestación de servicios, generar valor y producir resultados relevantes se deben hacer cambios en las organizaciones, el papel de los gerentes debe redefinirse, no son los gerentes los guardianes del espíritu del equipo corporativo, de la visión compartida de futuro de la conservación de la cultura organizacional y de las creencias y valores de la organización.

Londoño, Montoya, & Muñoz., (2013) resaltan las advertencias de Rego y Souto (2004) ya que muchas organizaciones modernas por diversos factores, conducen a sus miembros al estrés, les dificultan la conciliación entre su trabajo y la vida familiar, limitan la iniciativa y el sentido de la autonomía de las personas, les hacen exigencias ambiguas o contradictorias y los sobrecargan con trabajo, actúan de

modo injusto en lo que concierne a las remuneraciones y las evaluaciones de desempeño.

Control: Es proceso mediante el cual se realiza una valoración en tiempo real de las actividades que se realizan o es la retroalimentación para la búsqueda de errores en el proceso y corregirlos para mejorar la organización.

Cultura Organizacional

Misión. - Es la concepción del propósito ideado por la organización, su papel en sociedad y su satisfacción del deber cumplido sobre las necesidades observadas y que se pretenden cumplir, agrupa su razón de ser, su papel en sociedad, la naturaleza del negocio y sus actividades.

Visión. - Es la cláusula motivacional de los socios de una organización, su base de inspiración diaria que les impulsa a lograr objetivos cada día, de esta manera se agrupa a los individuos a trabajar por un bien común y tienen un camino a recorrer para llegar a su meta programada.

Objetivos. - Son lineamientos a seguir por cada uno de los participantes de la organización, ante la sociedad justifican las actividades que realizan y sirven como medida para evaluar si la organización ha alcanzado el desarrollo, así como:

- ✚ Maximizar las ganancias.
- ✚ Alcanzar las ganancias proyectadas.
- ✚ Crecimiento.

- ✚ Incrementar la participación en sociedad.

- ✚ Responsabilidad social.

- ✚ Maximizar los ingresos.

- ✚ Captar nuevos segmentos de mercado.

Desarrollo

Orozco & Núñez (2013). Es la capacidad que tiene un país de ofrecer a la sociedad los requerimientos mínimos indispensables para satisfacer las necesidades de la población, con el uso racional y sostenible de sus recursos naturales y sus sistemas ambientales. El desarrollo requiere del crecimiento económico, pues solo a partir de ello, se puede incrementar el nivel de bienestar de una sociedad; aunque también implica la capacidad que tiene un país de ofrecer empleo a sus habitantes, cubrir cuando menos las necesidades básicas de la población y principalmente, contar con una tasa positiva de distribución y de redistribución de la riqueza nacional.

Desarrollo Turístico

Varisco, (2008). El desarrollo turístico puede definirse específicamente como la provisión y el mejoramiento de las instalaciones y servicios idóneos para satisfacer las necesidades del turista, y definido de una manera más general, puede también incluir los efectos asociados, tales como la creación de empleos o la generación de ingresos. Todos los resultados comparados con la realidad de la organización analizada previo a la aplicación de alguna estrategia de mejoramiento.

Dimensiones del modelo económico de desarrollo:

- ✚ **Ambiental:** Se relaciona con los recursos naturales disponibles y la aplicación de modelos de desarrollo a mediano y largo plazo.
- ✚ **Económica:** se enfoca a la creación, acumulación y distribución de riqueza.
- ✚ **Social y cultural:** refiere a la calidad de vida, integración y equidad social.
- ✚ **Política:** se vincula a los poderes del Estado en cada territorio y la definición de un proyecto específico, autónomo y sustentado en los actores locales.
(Orozco & Núñez, 2013)

Asociaciones y Asociatividad

Varisco, (2008). Define a la asociatividad como una acción en la que los actores aceptan coordinar de modo interno sus planes y alcanzar sus objetivos, únicamente a condición de que haya o se alcance mediante negociación un acuerdo sobre la situación y las consecuencias que cabe esperar.

Duarte, (2017) cita a Bustamante (2007), para definir la asociatividad como una forma de cooperación que involucra a actores de diferente naturaleza entorno a proceso de carácter colectivo, los cuales parten del conocimiento de que “solos no salimos adelante”, de naturaleza social o cultural, permite activar y canalizar fuerzas dispersas y latentes hacia el logro de un fin común.

Liendo, & Martínez (2001) mencionan que en un grupo asociativo se pueden distinguir distintas fases que se clasifican en:

Etapa de gestación. - Una etapa donde nace el interés que asociarse de unir sus fuerzas por alcanzar una idea, un bien en común y en esta etapa se requiere iniciar las acciones para la creación del grupo asociado, se consideran todas las fortalezas con la que cuenta cada miembro del grupo y las ventajas que tienen para emprender su proyecto.

Etapa de estructuración. - Se establecen sus roles dentro del grupo, se aceptan las decisiones planteadas para la consecución de los objetivos y se plantean las estrategias que permitirán su desarrollo,

Etapa de madurez. - Esta fase es donde la agrupación de individuos ya es un hecho, con una vida jurídica, legal que les permite tener identidad y asegura su existencia como organización laboral y con reglamentos definidos para su autosostenibilidad.

Etapa productiva o de gestión. – Es una etapa donde se toman acciones para medir sus resultados obtenidos, identificar si se están cumpliendo con los objetivos planteados y si lo resultados son los esperados, aquí interviene la gestión administrativa, como una herramienta de desarrollo.

Etapa de declinación. - La etapa más difícil, donde los resultados comienzan a ser negativos y se reflejan pérdidas, y es donde la organización toma decisiones como desintegrar o iniciar con proyectos nuevos, apuntando a otros segmentos de mercados con nuevos productos o servicios, ya que muchas organizaciones llegan a convertirse en espacios donde los individuos ya sienten dificultades para realizarse como seres social, emocional e intelectualmente válidos, es decir en esta etapa no solo se ha perdido la rentabilidad sino también el capital humano.

Organizaciones del sector asociativo

Las asociaciones se encuentran dentro del grupo de las organizaciones laborales según el Ministerio de Trabajo del Ecuador, por ello se definen como: grupos de personas o entes sociales temporales o estables cuyos miembros interactúan entre sí para lograr fines determinados.

Chiavenato, (2007) menciona que una organización no es nunca una unidad completa y terminada, sino un organismo vivo y sujeto a constantes cambios. Su evolución ha permitido que se adapten a un entorno cambiante y que para ello se necesita el involucramiento de todos sus miembros en la búsqueda de cumplir con sus propósitos.

Chiavenato, (2007) cita a Douglas McGregor quien indicaba “Una organización industrial es un sistema abierto que realiza transacciones con un sistema mayor: la sociedad. Algunas entradas se presentan en forma de personas, materiales y dinero, otras en forma de fuerzas políticas y económicas provenientes del sistema mayor. Las salidas se presentan en forma de productos servicios y retribuciones a sus miembros.

A las organizaciones turísticas se las considera también empresas industriales con procesos administrativos que requieren la planeación y organización de los recursos necesarios para la producción de los bienes o servicios a ofertar. La interacción entre varios socios motiva al cumplimiento de más objetivos, aporta a la toma de decisiones, estos son el apoyo para el cambio constante o ajustarse a nuevos procesos. Dentro de la asociación los actores son los socios, sus clientes, el gerente

o presidente, sus proveedores son los comerciantes de mariscos, cooperativas de crédito, el Gobierno Autónomo del cantón Playas y la población local.

Las asociaciones y sus socios están implicados en una mutua y constante adaptación. A pesar de que continuamente se busca el equilibrio entre los socios y la organización, éste nunca se ha alcanzado completamente en virtud de los cambios en las necesidades, los objetivos y las relaciones mutuas de poder (Chiavenato, 2007), lo que nos da una orientación clara sobre lo difícil que es mantener una postura estable dentro de una organización la participación debe ser activa para alcanzar un objetivo en común.

Sector asociativo

Es el conjunto de asociaciones constituidas por personas naturales con actividades económicas productivas similares o complementarias, con el objeto de producir, comercializar y consumir bienes y servicios lícitos y socialmente necesarios, autoabastecerse de materia prima, insumos, herramientas tecnológicas, equipos y otros bienes, o comercializar su producción en forma solidaria y autogestionada bajo principios según la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, (2011).

Racionalidad de las organizaciones

Es la búsqueda de las organizaciones por utilizar de la mejor manera los objetivos que se desean lograr, y esta se convierte en racional cuando es capaz de elegir correctamente los medios para alcanzar sus objetivos deseados. Una de las formas de atender el comportamiento de las organizaciones reside en el concepto de

racionalización, que es lo imperativo de todas las actividades administrativas de una organización y es lo que la lleva a una infinidad de comportamientos diferentes para alcanzar sus objetivos, según Chiavenato, (2007).

Fundamentos filosóficos

Fundamentos del saber administrativos

Históricamente el hombre ha tenido que resolver una serie de problemas y conflictos para sobrevivir en un mundo natural, las prácticas administrativas se considera que nacieron desde la era primitiva, donde se tenía que administrar sus propios recursos ya sean estos alimentos, armas de cacería, animales, e incluso sus conocimientos sobre las condiciones climáticas propias de su entorno, para su trabajo agrícola o para su propia existencia. La teoría empírica daba opción a que aquellos hombres que aprendían el oficio o reconocían fácilmente cuál era el proceso de producción.

El saber, por su parte, se puede entender de dos formas: una, “como conocimiento en general y, en este caso, designa toda técnica que se considere adecuada para dar información en torno a un objeto, un conjunto de tales técnicas o, también, el conjunto más o menos organizado de sus resultados” y otra, lo entiende como “ciencia, o sea como conocimiento de algún modo garantizado en su verdad”

El transcurso de los años ha logrado que las empresas u organizaciones se tornen más complejas, pero más propensas a superar ese saber empírico por un saber teórico, pero con un criterio suficiente para que a través de la teoría formar un saber administrativo que sirva de direccionamiento.

Fundamentos sociopsicológicos de la administración.

Dentro de lo que se entiende como “universalidad de la administración”, se habla de los aportes que los desarrollos de diversas ciencias y disciplinas han hecho al campo del saber administrativo; es el caso de las ciencias sociales.

Partiendo desde la sociología, se plantea un escenario económico capitalista conformado por dos actores principales que son: la burguesía y el proletariado, la primera se encargaba de administrar las tierras y el capital financiero, mientras que el proletariado poseía el capital humano.

Fundamentos legales

Constitución de la República del Ecuador 2008

Según la Asamblea Nacional República del Ecuador, (2011) en la Constitución de la República del Ecuador, Capítulo IV, De soberanía económica, la primera sección no menciona el sistema socioeconómico y política económica, define la importancia de la organización asociada o independiente, estén o no inmersas dentro del sector turístico forman parte integrada del sistema económico del país, y de cubrir una relación equilibrada entre Estado y mercado, en armonía con el medio ambiente.

Art. 320.- En las diversas formas de organización de los procesos de producción se estimulará una gestión participativa, transparente y eficiente.

Estas organizaciones deben producir apegado a sus propios derechos como ciudadanos y a los de la naturaleza, se deben involucrar en las actividades de toda

la unidad ya que no son meros observadores, sino actores participativos, estos aspectos que son direccionados dentro de una correcta gestión administrativa que exija esa transparencia y eficacia de sus funciones, para el desarrollo turístico de la asociación y la comunidad.

Art. 328.- El Estado impulsará la formación y capacitación para mejorar el acceso y calidad del empleo y las iniciativas del trabajo autónomo.

Basados en este artículo las asociaciones tienen la potestad de solicitar programas para la calidad total de sus servicios, más aún si se encuentran constituidos legalmente, aquí se plantea el compromiso ciudadano de aprovechar estos espacios sociales de mejoramiento e incluso de promoción de su actividad comercial.

Ley de Turismo

El Congreso Nacional del Ecuador, (2014) también pone a disposición de todos los servidores de actividades turísticas la Ley de Turismo para establecer los deberes y derechos para el desarrollo de la actividad turística, según las limitaciones pertinentes, inicialmente se debe conocer qué son las actividades turísticas.

Art. 5.- Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más actividades, dentro del ámbito de estudio hablaremos solo de una, el servicio de alimentos y bebidas.

Art. 26.- Las personas naturales o jurídicas que presenten proyectos turísticos y que sean aprobados por el ministerio de Turismo, gozarán de los siguientes incentivos:

1. Exoneración total de los derechos de impuestos que gravan los actos societarios de aumento de capital, transformación, escisión, fusión incluido los derechos de registro de las empresas de turismo registradas y calificadas.
2. Exoneración total de los tributos que grava la transferencia de dominio de inmuebles que se aporten para la constitución de empresas cuya finalidad sea el turismo.
3. Acceso al crédito en las instituciones financieras que deberán establecer líneas de financiamiento para proyectos turísticos calificados por el Ministerio del ramo.

Basados en ese artículo se definen que la asociación “Trabajadores del sector Humboldt” es una persona jurídica que realiza actividades turísticas como prestación de servicios de alimentos y bebidas; y goza de derechos y beneficios establecidos dentro de la misma ley.

En estas cláusulas de la Ley de Turismo, la asociación puede gestionar según sean los intereses globales de la empresa, la búsqueda de mejoras motivando el desarrollo de la asociación, es decir no solo se debe ejercer la actividad turística de forma monótona, para ello esta una asamblea general que impulse, motive y cree junto con los socios, nuevas estrategias de desarrollo.

Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria

La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, (2011) define como economía popular y solidaria a la forma de organización económica, donde sus integrantes,

individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios para satisfacer necesidades y generar ingresos, basados en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital.

Art. 19.- Estructura interna. - La forma de gobierno y administración de las asociaciones constará en su estatuto social, que preverá la existencia de un órgano de gobierno, como máxima autoridad; un órgano directivo; un órgano de control interno y un administrador, que tendrá la representación legal; todos ellos elegidos por mayoría absoluta, y sujetos a rendición de cuentas, alternabilidad y revocatoria del mandato. -

Art. 20.- Capital Social. - El capital social de estas organizaciones, estará constituido por las cuotas de admisión de sus asociados, las ordinarias y extraordinarias, que tienen el carácter de no reembolsables, y por los excedentes del ejercicio económico.

El objeto de la ley es: Reconocer, fomentar y fortalecer la Economía Popular y Solidaria y el Sector Financiero Popular y Solidario en su ejercicio y relación con los demás sectores de la economía y con el Estado;

Potenciar las prácticas de la economía popular y solidaria que se desarrollan en las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades, y en sus unidades económicas productivas para alcanzar el Sumak Kawsay;

Establecer un marco jurídico común para las personas naturales y jurídicas que integran la Economía Popular y Solidaria del Sector Financiero Popular y Solidario; Instituir el régimen de derechos, obligaciones y beneficios de las personas y organizaciones sujetas a esta ley; y

Art. 4. – Principios. - Las personas y organizaciones amparadas por la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria basan el ejercicio de sus actividades en los siguientes principios.

- ✚ La búsqueda del buen vivir y del bien común;
- ✚ La relación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales;
- ✚ El comercio justo y consumo ético y responsable;
- ✚ La equidad de género;
- ✚ El respeto a la identidad cultural
- ✚ La autogestión
- ✚ La responsabilidad social, ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas,
- ✚ La distribución equitativa y solidaria de excedentes.

Los principios que establece la ley son pilares fundamentales que mantienen la sociedad y permiten la búsqueda constante por mejorar y por conservar una actividad económica heredada o aprendida en las diferentes familias, que garantice la calidad de vida de los habitantes basado en los ejes de la sostenibilidad.

Fundamentos Sociales

Código Ético Mundial para el turismo

La Asamblea General de las Naciones Unidas, (2001) adopta el Código Ético Mundial para el Turismo, una ley creada para fomentar el desarrollo de las actividades turísticas con responsabilidad y sostenibilidad, para este trabajo de investigación de resaltan los artículos que se apeguen al ejercicio de las gestiones administrativas dentro de las empresas turísticas.

Art. 1. literal 2, nos menciona que tanto las comunidades receptoras como los agentes profesionales locales habrán de aprender a conocer y a respetar a los turistas que los visitan, y a informarse sobre su forma de vida, gustos y sus expectativas. La educación y la formación que se imparten a un recibimiento hospitalario de los turistas.

En este artículo resalta la importancia de la información y la actualización de conocimientos para todos los organismos prestadores de servicios turísticos, ya que no es suficiente ofertar los productos o servicios sino también se debe reconocer los cambios y nuevas motivaciones que sufren los turistas, para así poder planear sus estrategias acordes a esos segmentos de mercados con características homogéneas y heterogéneas al mismo tiempo.

Por otra parte, en el Art. 2. literal 1, transforma el turismo en un instrumento de desarrollo personal, las actividades pueden estar asociadas al descanso, la diversión, entendimiento y de acceso a lo cultural y naturaleza, pero esta actividad debe

concebirse y practicarse como un medio que permita alcanzar el desarrollo como individuo o como sociedad, siempre que este desarrollo sea amigable con el entorno, con la cultura y todas las diferencias que posea el destino.

Para las empresas turísticas es beneficioso el turismo como una principal fuente de ingresos, pero más aún si se trabaja en equipo, es decir si se constituyen de manera colectivas empresas turísticas estas según el artículo cinco literal uno, tendrán una participación equitativa en los beneficios económicos, sociales y culturales que reporten, especialmente en la creación directa e indirecta de empleo a que den lugar.

Plan Nacional del Desarrollo

Se convierten en los fundamentos sobre los cuales se desarrolla toda actividad comercial sea en el ámbito turístico o no, debe respetar los objetivos para el buen vivir.

Objetivo 3.- Garantizar los derechos de la naturaleza para las actuales y futuras generaciones.

Partiendo de dicho objetivo se plantean las ideas del turismo sustentable y sostenible, en la búsqueda de acciones que promuevan el cuidado, conservación y uso adecuado de los recursos naturales, para que cada prestador de servicios turísticos se preocupe por hacer prevalecer los ecosistemas en buen estado ya que son la base del turismo.

Cada actor de turismo tanto prestadores como consumidores son los responsables de que los recursos no sean deteriorados, para no atender contra los recursos ajenos

considerados así porque no solo les pertenecen a los hombres de una generación en particular sino a generaciones futuras. Las organizaciones dedicadas al turismo deben considerar planes de conservación de sus recursos y estar establecidos como bases prioritarias de su actividad dentro de su misión y sus objetivos.

Objetivo 5.- Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sustentable y el desarrollo.

La biodiversidad y la cantidad de recursos que poseen los destinos turísticos son la principal razón por la cual alcanzan un crecimiento económico, pero para ello también deben de incluir dentro de la planeación de las empresas cual va a ser su plan de desarrollo sostenible para no afectar negativamente el entorno, como proteger el recurso natural que pertenece a todas las generaciones

Objetivo 7.- Incentivar una sociedad participativa, con un estado cercano al servicio de la ciudadanía.

Las organizaciones pueden ser conformadas por varios miembros con características diferentes, que las convierte en sociedades heterogéneas, tienen obligaciones con sus colegas de trabajo con la sociedad y la familia.

Las agrupaciones poseen características diferenciadoras entre individuos, e incluso diferentes necesidades, pero su labor dentro del campo turístico requiere que se basen en tres pilares básicos de la sustentabilidad la sociedad, la economía y el medio ambiente, si dentro de los planes de las asociaciones no se considera uno de los aspectos estarían creando proyectos con altas posibilidades de riesgo.

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

Tipo de investigación

La investigación que se realizó según el objeto de estudio es de tipo descriptiva, y se la determinó así debido a las características cualitativas que se analizan dentro del proceso administrativo de la asociación, sus principios y pilares que direccionan las organizaciones, además de su relación con la variable de desarrollo turístico.

Su desarrollo inicia con la sustentación teórica mediante la información recabada sobre los modelos de gestión aplicables a las organizaciones laborales de diferentes tipos dedicados a las actividades turísticas, pero que a vista del autor se asemejan al tipo de entidad turística de la cual se está investigando.

La investigación también se fundamenta en el trabajo de campo que se realice en el sitio de los hechos. Es decir, el área de influencia de la asociación donde se verifica la acción laboral que realiza cada miembro y también se obtiene la opinión sobre la gestión administrativa de su misma organización, para poder comparar las teorías propias sobre el tema de interés y demostrar los resultados cualitativos del análisis pertinente con criterio científico.

Es de carácter cualitativo y para ello se utilizaron herramientas como entrevistas, para obtener información subjetiva de lo que cada individuo considera como gestión administrativa eficiente y eficaz aplicable o no a la asociación.

Para la información cuantitativa se aplicaron cuestionarios el cual agrupa la opinión de los socios que conforman la organización de interés para la investigación. Mediante esta herramienta de cuantifica las opiniones según criterios que se analizan para el planteamiento de la solución a la problemática.

Métodos de la investigación

Deductivo

Este método permitió la organización de ideas, para analizar los hechos conocidos sobre las teorías y conceptos hallados durante la revisión bibliográfica referentes al tema de estudio, logrando obtener una visión general de cómo se deben cumplir los procesos administrativo desde el enfoque de responsabilidad social de las organizaciones.

Inductivo

Se aplicó el razonamiento lógico del investigador, para realizar el estudio de la problemática sobre la asociación “Trabajadores del sector Humboldt” para realizar una síntesis de la gestión administrativa aplicada en la asociación, esto como parte de su realidad actual.

Partiendo del análisis de los datos cualitativos que se recopilaron y comparándolos con la teoría seleccionada, se obtiene una amplia visión de los resultados de la investigación sobre la gestión administrativa como una estrategia para el desarrollo turístico, esto permitió determinar la validez de la idea a defender y por ende el desarrollo de este trabajo de investigación.

Diseño de muestreo

En la investigación no se utilizó ningún tipo de muestreo, según los segmentos a estudiar de la población objetiva seleccionada no requiere la aplicación de una muestra puesto que son considerados el objeto de estudio.

Para el registro de datos cuantitativos se solicitó la colaboración de los socios y asamblea general de la asociación “Trabajadores del Sector Humboldt” conformada por 33 miembros activos los cuales se dividen en dos grupos internamente, en directivos y asamblea general, los cuales son considerados como la población y muestra para el trabajo de investigación.

Y para la obtención de datos cualitativos se eligió al gestor administrativo municipal: Director de Turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Playas por ser un representante legal que brinda un criterio objetivo de la realidad actual del desarrollo turístico, enlazado con la gestión administrativa.

**Tabla 1.- Distribución de la población y muestra
N=33**

Actores	Población	Porcentaje
Directiva de la Aso. “Trabajadores del sector Humboldt”	5	15%
Socios de la Aso. “Trabajadores del sector Humboldt” (Asamblea General)	28	85%
TOTAL	33	100%

Elaborado por: María del Carmen Leiton Lázaro

Fuente: Nominas de socios de la Aso. “Trabajadores del sector Humboldt”

Diseño y recolección de datos

Los individuos elegidos para la aplicación de la entrevista cumplieron las características de la muestra planteada, es decir, estar dentro del segmento de servidores turísticos de alimentos y bebidas que pertenecen a la asociación “Trabajadores del sector Humboldt” y que se encuentran activos laboralmente.

Se tabulan los resultados obtenidos de las encuestas realizadas y se agrupan sus datos en tablas dinámicas que determinan mostrar la frecuencia con la que se repiten las opiniones de los encuestados, y los gráficos de barras, mediante los cuales se visualiza de mejor manera los resultados tabulados y analizados.

Se describe el análisis de los resultados obtenidos en las encuestas con su respectiva interpretación y el análisis de las opiniones obtenidas mediante la entrevista aplicada.

Las herramientas elegidas para la investigación son la entrevista y las encuestas.

Entrevista

Permitió realizar un análisis de la problemática esta herramienta de investigación se solicita nombre del entrevistado, empresa en la que labora y cargo. Los resultados obtenidos de la opinión de autoridad municipal son analizados. Esta técnica de recolección de datos midió los datos cualitativos de la investigación y requirió un cuestionario que contenía cinco preguntas abiertas que se realizaron de manera personal, su estructura y contenido esta enlazado con la problemática de la investigación y el marco teórico que lo sustenta.

Encuestas

Se eligió las encuestas para poder cuantificar los resultados y en base a datos estadísticos poder analizar la situación de los servidores de la asociación “Trabajadores del sector Humboldt”, para realizar un diagnóstico de su gestión administrativa

El cuestionario de encuestas es anónimo y contiene ocho preguntas de selección múltiple que permiten medir el grado de frecuencia con que se practican los procesos administrativos dentro de la organización.

El objetivo de la encuesta es conocer las experiencias administrativas para medir el desarrollo turístico de la asociación “Trabajadores del sector Humboldt” en el cantón Playas.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Análisis de la Entrevista

Pregunta 1.- ¿El desempeño de las asociaciones está mejorando el desarrollo del cantón?

La realidad actual de la Asociación “Trabajadores del Sector Humboldt” es que ejerce sus actividades dentro del cantón Playas, aporta al desarrollo del cantón a mantenerse activa, pero también están buscando el desarrollo como organización, no afirman que alguna asociación en particular esté bajo los parámetros de desarrollo esperados, es decir, todas presentan falencias ya sean administrativas, financieras o del capital humano, además es difícil medir el desempeño cuando no se ha realizado un estudio de su situación administrativa.

Pregunta 2.- ¿Cuál es el nivel de participación de la Asociación Trabajadores del Sector Humboldt en programas de mejoramiento administrativo?

La asociación que se investiga ha tenido muchas ofertas de mejoramiento turístico, porque se los ha capacitado en mejoras de atención al cliente, manipulación de alimentos, primeros auxilios, pero no se han planteado proyectos sobre mejoramiento administrativo; los anteriores, mencionados con auspicios de la municipalidad del cantón, Prefectura del Guayas, Cruz Roja e incluso universidades públicas y privadas.

Pero el aspecto negativo surge cuando no se cuenta con la participación de todos los socios, muchas veces solo es su presidenta o su comité, a pesar de esto los beneficios les llegan a todos los socios, pero no por igual, esto se consideraría un nivel medio de participación de toda la asociación.

Pregunta 3.- ¿Durante las jornadas laborales de los socios se evidencia la planificación y coordinación?

Difícilmente se puede evidenciar si han planificado, ellos llegan en distintos horarios a sus puestos de trabajo y cada uno cumple su rutina laboral, se puede decir que su forma de administrar sus negocios es de manera empírica y como se han mantenido varios años así, no es actualmente su prioridad.

Con respecto a la coordinación, esta se evidencia durante su participación en ferias turísticas, concurso de mejores platos típicos, incluso la municipalidad los ha convocado para que presenten platos típicos en programas durante los feriados, en estas participaciones sí se observa que coordinan para presentar una diversidad de productos, todos usan uniforme y están en constante comunicación con su presidenta.

Pregunta 4.- ¿Considera usted que dicha organización tiene una adecuada gestión administrativa?

Esta asociación gestiona sus recursos de forma independiente, cada uno se encarga de buscar las alternativas que le convengan para obtener mejores costos, cómo aumentar sus ventas y cómo financiarse.

Sobre sus funciones administrativas el aspecto que más realza es la delegación de responsabilidades únicamente a la presidenta, ella es quien planifica las actividades a las que tienen que asistir o a las que han sido convocados, delega las responsabilidades, y verifica que estén cumpliendo, es un proceso que debe ser cumplido por todos no solo por una socia, que a pesar de todo aplica sus conocimientos empíricos para que se beneficien todos dentro de esa asociación.

Pregunta 5.- Ha evaluado el desarrollo de la asociación ¿Cuáles son sus observaciones?

Sí se ha observado el desarrollo de la asociación, claro que algo lento, pero es más un desarrollo externo, ya que se observa que sus lugares de trabajo están pintados, renovados cambian el aspecto de las cabañas, esto lo evidencia el turismo cuando hace uso de sus servicios, pero el desarrollo interno de la asociación como tal es deficiente, tienen varios años de vida jurídica y no poseen una sede, no han incrementado sus activos.

Ese desarrollo que han alcanzado es individual cada uno aumenta sus recursos porque laboran, pero no aportan a la asociación con nuevas ideas para mejorar o de contribuir a conseguir una sede, nuevos equipos, herramientas administrativas, todo sigue siendo con procesos rudimentarios.

También cabe mencionar que desarrollo de una organización no es una tarea de un solo individuo sino de un equipo, al limitar sus acciones el busca del mejoramiento continuo, delegándolas el equipo no avanza y se conforma con lo que en ese momento le resulta fácil y cómodo.

Análisis de la Encuesta

Pregunta 1. ¿Usted pertenece o ha pertenecido a alguna asociación?

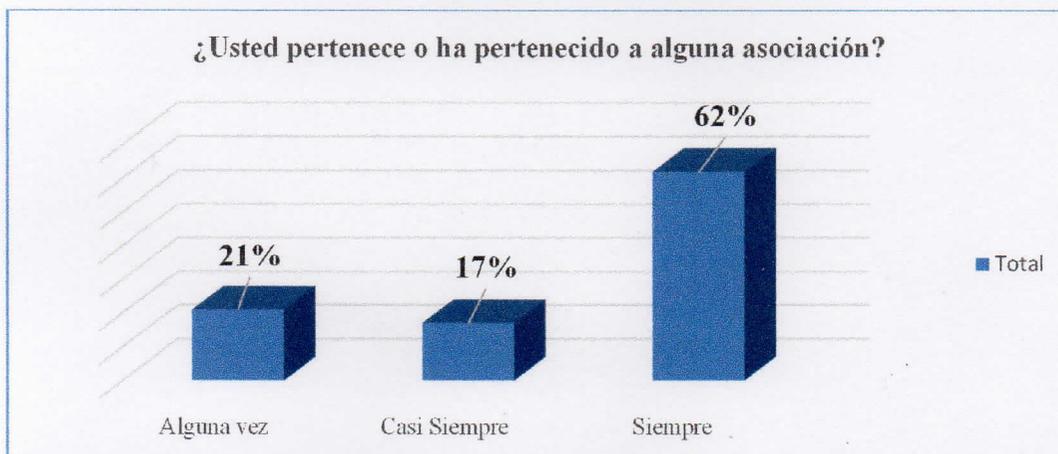
Tabla 2.- Participación dentro de la asociación

Ítem	Criterio	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	20	62%
	Casi Siempre	6	17%
	Rara vez	0	0%
	Nunca	0	0%
	Alguna vez	7	21%
	TOTAL		33

Elaborado por: María del Carmen Leiton Lázaro.

Fuente: Encuesta a servidores Turísticos del Cantón Playas.

Gráfico 1.- Participación dentro de la Asociación



Elaborado por: María del Carmen Leiton Lázaro.

Fuente: Encuesta a servidores Turísticos del Cantón Playas.

Los encuestados pertenecen a las Asociaciones Ocaso Playa Mar, El Sol brilla para todos, 2 de mayo, Techitos Azules y Trabajadores del Sector Humboldt, también corresponde a los miembros que han salido de organizaciones y actualmente trabajan independientemente

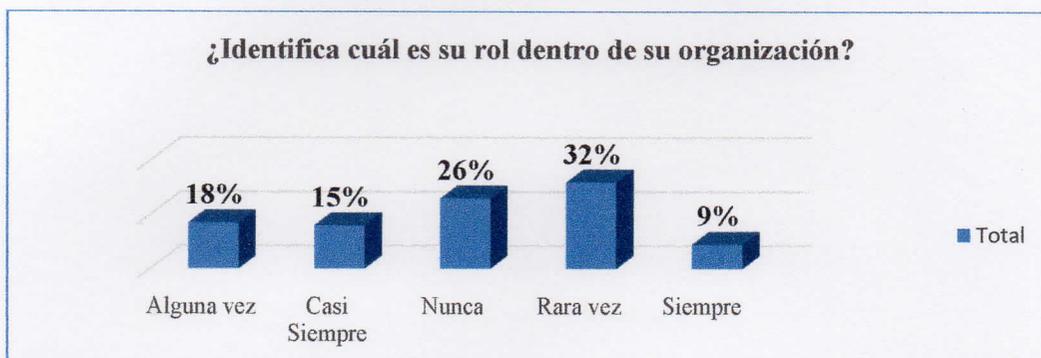
Pregunta 2. ¿Identifica cuál es su rol dentro de su organización?

Tabla 3.- Identificación de roles

Ítem	Criterio	Frecuencia	Porcentaje
2	Siempre	3	9%
	Casi Siempre	5	15%
	Rara vez	10	32%
	Nunca	9	26%
	Alguna vez	6	18%
	TOTAL		33

Elaborado por: María del Carmen Leiton Lázaro.
Fuente: Encuesta a servidores Turísticos del Cantón Playas.

Gráfico 2.- Identificación de roles



Elaborado por: María del Carmen Leiton Lázaro.
Fuente: Encuesta a servidores Turísticos del Cantón Playas.

EL porcentaje más alto respondieron como si se le hubiese preguntado si han formado parte de la asamblea de la organización o si ha sido el presidente de la organización, el siguiente porcentaje argumenta que aquellos que trabajan independientemente no consideran cumplir algún rol, los de porcentaje bajo consideran que ha sido representantes delegado en ocasiones esporádicas, y los restantes son aquellos que con seguridad saben qué roles cumplir dentro de la organización.

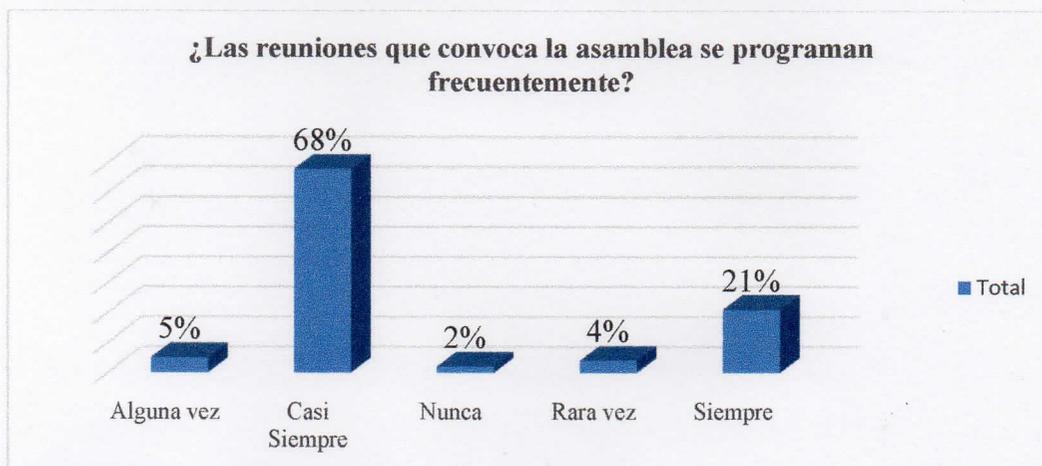
Pregunta 3. ¿Las reuniones que convoca la asamblea se programan frecuentemente?

Tabla 4.- Frecuencia de convocatorias a reuniones

Ítem	Criterio	Frecuencia	Porcentaje
3	Siempre	7	21%
	Casi Siempre	22	68%
	Rara vez	1	4%
	Nunca	1	2%
	Alguna vez	2	5%
	TOTAL		33

Elaborado por: María del Carmen Leiton Lázaro.
Fuente: Encuesta a servidores Turísticos del Cantón Playas.

Gráfico 3.- Frecuencia de convocatorias a reuniones



Elaborado por: María del Carmen Leiton Lázaro.
Fuente: Encuesta a servidores Turísticos del Cantón Playas.

Los porcentajes más elevados agrupan las respuestas donde los encuestados divagan en su respuesta demostrando que las reuniones según la opinión de los encuestados varían de los 15 días a un mes en la mayoría de los casos, esto es un aspecto que apunta a la planeación de la organización.

Pregunta 4. ¿Considera que los temas a tratar en las reuniones son de interés de su organización?

Tabla 5.- Frecuencia con la que se tratan temas de interés

Ítem	Criterio	Frecuencia	Porcentaje
4	Siempre	17	53%
	Casi Siempre	13	39%
	Rara vez	3	8%
	Nunca	0	0%
	Alguna vez	0	0%
	TOTAL		33

Elaborado por: María del Carmen Leiton Lázaro.
Fuente: Encuesta a servidores Turísticos del Cantón Playas.

Gráfico 4.- Frecuencia con la que se tratan temas de interés



Elaborado por: María del Carmen Leiton Lázaro.
Fuente: Encuesta a servidores Turísticos del Cantón Playas.

Más de la mitad de los encuestados mencionan que se cumple con lo que establecen los estatutos de las organizaciones con vida jurídica, con respecto a las reuniones donde dice que deben programar periódicamente con la finalidad de tratar temas de interés dentro de su organización.

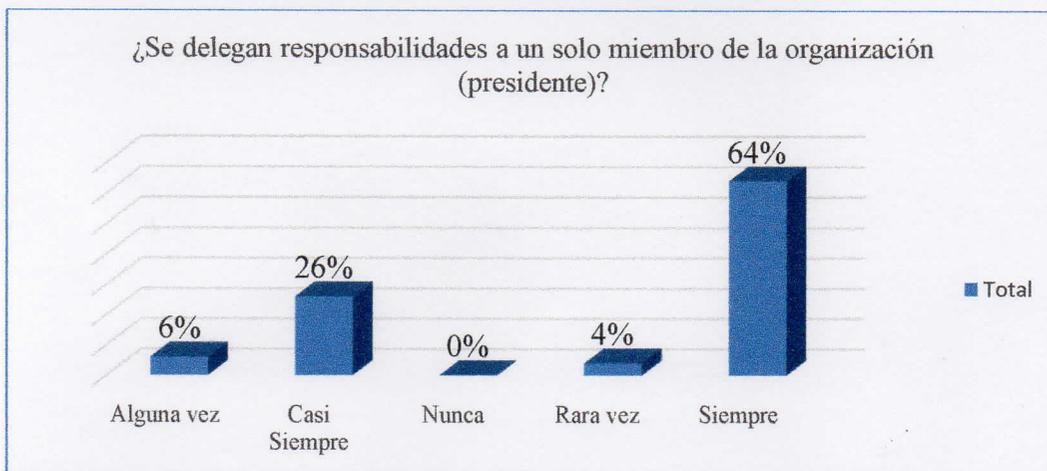
Pregunta 5. ¿Se delegan responsabilidades a un solo miembro de la organización (presidente)?

Tabla 6.- Frecuencia de delegación de responsabilidades

Ítem	Criterio	Frecuencia	Porcentaje
5	Siempre	21	64%
	Casi Siempre	9	26%
	Rara vez	1	4%
	Nunca	0	0%
	Alguna vez	2	6%
	TOTAL		33

Elaborado por: María del Carmen Leiton Lázaro.
Fuente: Encuesta a servidores Turísticos del Cantón Playas.

Gráfico 5.- Frecuencia de delegación de responsabilidades



Elaborado por: María del Carmen Leiton Lázaro.
Fuente: Encuesta a servidores Turísticos del Cantón Playas.

Según la opinión de los encuestados consideraron que el presidente de la asamblea es el único representante que debe asistir a programas, proyecto e incluso gestionar todo tipo de beneficio para la sociedad. A este grupo de opinión se suman un 26% que a diferencia de lo anterior consideran que no se lo realiza con tanta frecuencia.

Pregunta 6. ¿Mensualmente planifican las acciones que deben ejecutar como organización?

Tabla 7.-Planificación de las acciones a ejecutar

Ítem	Criterio	Frecuencia	Porcentaje
6	Siempre	14	43%
	Casi Siempre	5	17%
	Rara vez	4	11%
	Nunca	3	8%
	Alguna vez	7	21%
	TOTAL	33	100%

Elaborado por: María del Carmen Leiton Lázaro.
Fuente: Encuesta a servidores Turísticos del Cantón Playas.

Gráfico 6.- Planificación de las acciones a ejecutar



Elaborado por: María del Carmen Leiton Lázaro.
Fuente: Encuesta a servidores Turísticos del Cantón Playas.

Se obtuvieron los siguientes datos: cada mes son convocados a la planificación de las actividades que tienen que realizar como asociación y reportar las acciones o requisitos, pero también se reúnen cuando hablan de nuevos requisitos para laborar o sacar permiso solo son los primeros meses del año, en un menor porcentaje habla sobre la planificación para el aprovechamiento de sus recursos en fechas festivas o feriados vacacionales.

Pregunta 7. ¿La asamblea analiza los resultados obtenidos durante participaciones públicas?

Tabla 8.- Evaluación interna de los resultados

Ítem	Criterio	Frecuencia	Porcentaje
7	Siempre	1	4%
	Casi Siempre	3	8%
	Rara vez	8	24%
	Nunca	15	45%
	Alguna vez	6	19%
	TOTAL		33

Elaborado por: María del Carmen Leiton Lázaro.
Fuente: Encuesta a servidores Turísticos del Cantón Playas.

Gráfico 7.- Evaluación interna de los resultados



Elaborado por: María del Carmen Leiton Lázaro.
Fuente: Encuesta a servidores Turísticos del Cantón Playas.

Se evalúa si la asamblea general de las asociaciones realiza el análisis de los resultados como parte del control administrativo, y el resultado más representativo se direcciona a que nunca lo hacen, según sus opiniones explican que desconocen ese paso, simplemente reciben felicitaciones, solo un bajo segmentos menciona que son evaluados con poca frecuencia por los mismos directivos de la organización, lo que realmente deben realizar las organizaciones solo tuvo un 8% como casi siempre.

Pregunta 8. ¿Se califica el progreso que ha tenido la organización desde que inició su vida jurídica?

Tabla 9.- Calificación de su progreso desde el inicio.

Ítem	Criterio	Frecuencia	Porcentaje
8	Siempre	0	0%
	Casi Siempre	2	5%
	Rara vez	4	14%
	Nunca	20	60%
	Alguna vez	7	21%
	TOTAL	33	100%

Elaborado por: María del Carmen Leiton Lázaro.
Fuente: Encuesta a servidores Turísticos del Cantón Playas.

Gráfico 8.- Calificación de su progreso desde el inicio



Elaborado por: María del Carmen Leiton Lázaro.
Fuente: Encuesta a servidores Turísticos del Cantón Playas.

Nadie es capaz de hacer una revisión de todos los registros de lo que ganan y de lo que tienen en la asociación, pocos han estado presente en una declaración del patrimonio de la asociación, y el bajo porcentaje se inclina hacia la respuesta donde indica que se reporta cuánto dinero se recoge en las reuniones y del dinero que se necesita para permisos o trámites.

Pregunta 9- ¿Se promocionan dentro de una ruta culinaria?

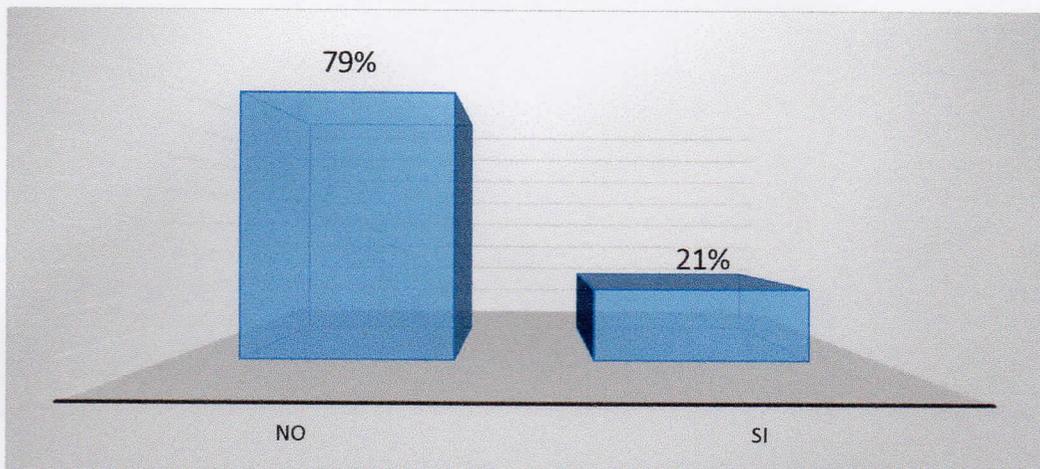
Tabla 10.- Aceptación de la participación en una ruta culinaria

Ítem	Criterio	Frecuencia	Porcentaje
9	Si	46	21%
	No	175	79%
	TOTAL	221	100%

Elaborado por: Julio Andrés Menoscal Yagual

Fuente: Servidores turísticos de Alimentos y bebidas del cantón Playas

Gráfico 9.- Aceptación de la participación en una ruta culinaria



Elaborado por: Julio Andrés Menoscal Yagual

Fuente: Servidores turísticos de Alimentos y bebidas del cantón Playas

La respuesta de los encuestados es negativa porque según sus opiniones, cada proyecto que se les comenta no se llega a ejecutar e incluso la única ruta turística que se promocionó con mayor fuerza fue la ruta el pescador, pero solo habla de la gastronomía del cantón Playas como un servicio que ofrece el cantón, pero no se nombra con detalles que establecimientos son los más adecuados para ofertar el servicio, por ende, no se consideran dentro de una promoción turística.

Descripción de la Propuesta

MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL DESARROLLO DE LA ASOCIACION “TRABAJADORES DEL SECTOR HUMBOLDT”

La propuesta sobre el modelo de gestión administrativa para la Asociación “Trabajadores del sector Humboldt” se define según los principios de la administración, mencionado por los autores que sustentan el marco teórico de esta investigación.

Las acciones aplicables a las empresas turísticas están formadas sobre la base de los principios administrativos que los convierten en la herramienta para el desarrollo de la organización laboral con el objetivo de ofrecerle a la asociación “Trabajadores del sector Humboldt” del cantón Playas un modelo de gestión administrativa que permita optimización de sus recursos para incrementar su desarrollo turístico.

Objetivos Específicos

- ✚ Establecer la misión, visión, objetivos organizacionales que contribuyan de manera directa a mejorar el ambiente de trabajo y fomente la responsabilidad social entre los miembros de la asociación.
- ✚ Plantear un manual de funciones para la organización, con las directrices necesarias para que cada individuo conozca cómo debe de cumplir sus actividades de la mejor manera y su aporte como socio de la organización.
- ✚ Establecer una dirección estratégica que permita la aplicación de estrategias de marketing.

- ✚ Definir políticas internas como medidas de control sobre los que se va a regir la asociación.

PLANEACIÓN

Misión

Brindar calidad en los productos y servicios que se expenden, aprovechando responsablemente los recursos naturales, con el fin de satisfacer las necesidades de los usuarios, impulsando la participación asociativa de servidores turísticos.

Visión

Ser una asociación de prestadores de servicios turísticos reconocida por liderar el mercado turístico como una entidad organizada que vela por los intereses económicos, sociales y ambientales de forma responsable dentro del cantón Playas, logrando para el año 2023 posicionar el nombre de la asociación como alternativa de servicios en el mercado local.

Objetivos organizacionales

- ✚ Ofrecer productos y servicios de calidad
- ✚ Optimizar de los recursos de la asociación
- ✚ Impulsar el desarrollo turístico de la asociación
- ✚ Mejorar la competitividad para alcanzar el éxito.
- ✚ Fomentar el trabajo asociativo y organizado
- ✚ Establecer y conservar una buena gestión administrativa

ORGANIZACIÓN

Organigrama estructural

La Asociación “Trabajadores del Sector Humboldt” se encuentra conformada por 33 socios activos que iniciaron una organización partiendo de una idea en búsqueda de desarrollo, al constituirse voluntariamente forman de manera democrática su propia directiva, quienes son los responsables de las decisiones y por tal razón, se requiere el apoyo de todos los miembros para su desarrollo.

Gráfico 9.- Organigrama de funciones de la Asociación “Trabajadores del Sector Humboldt”



Elaborado por: María del Carmen Leiton Lázaro

En la organización se delegan funciones, roles, e incluso responsabilidades según sea cada caso, dejar que la organización evolucione a través de ideas, programas proyectos, que pueden ser ideas de los miembros de la asociación que al ser pulidos y obtener beneficios de ley que compensan una buena labor; cada miembro debe reconocer cuál es su aporte: sociales, psicológicos o financieros, a la agrupación.

Manual de funciones

El trabajo de un representante legal de la asociación en la práctica administrativa es que no está programado para tres o cuatro etapas, debe comenzar por las labores que realiza un administrador o gerente y que justifiquen su cargo.

La aplicación del manual de funciones describe las responsabilidades y requerimientos según los cargos que se han asignado en la estructura organizacional, les permite delimitar las responsabilidades para cada trabajador y el mejor uso del tiempo y los recursos a beneficio de la asociación y la sociedad.

Los objetivos principales de implementar un manual de funciones son:

- ✚ Distribución de responsabilidades con el equipo de trabajo.
- ✚ Facilitar la toma de decisiones.
- ✚ Ausencia de conflictos de autoridad, ni fugas de responsabilidad.
- ✚ Crear una disciplina administrativa.

A continuación, se detallan las funciones según los cargos definidos, la vigencia de las fichas debe ser considerados según la asamblea, como recomendación el periodo máximo es de dos años hasta su nueva actualización, según los requerimientos de la asamblea, direccionadas por sus necesidades y las oportunidades de desarrollo.

También puede ser ajustada según los requerimientos administrativo, pero se debe considerar como un lineamiento inicial con el que se va a dirigir al personal de la asociación, pese a que sus actividades económicas ofrecen diferentes servicios deben cumplir responsabilidades que beneficien a la asociación que representan.

Tabla 10.- Descripción de las funciones de la Asamblea General

<p>Manual de Funciones</p> <p>Asociación "Trabajadores del sector Humboldt"</p>
<p>IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</p>
<p>Nombre del puesto: Asamblea General</p> <p>Jefe inmediato: Ninguno</p>
<p>RESUMEN DEL PUESTO</p>
<p>La Asamblea General está constituida como la máxima autoridad de la Asociación "Trabajadores del sector Humboldt", y la conforman todos sus socios activos, para ejercer su voto deben reunirse la mitad más uno de sus miembros, y las medidas y decisiones que se elijan por los presentes serán obligaciones para todos, incluyendo los que estuvieron ausentes durante las reuniones.</p>
<p>PRINCIPALES FUNCIONES</p>
<ul style="list-style-type: none"> ✚ Elegir, nombrar y remover los miembros que hayan sido elegidos para ejercer durante diferentes periodos. ✚ Reformar o aprobar los estatutos y reglamentos internos para la asociación. ✚ Establecer condiciones de ingreso y suspensión o salida de los socios. ✚ Autorizar y firmar las alianzas o convenios que se estén teniendo en cuenta. ✚ Velar por el cumplimiento de los estatutos y planes de acción por parte de los socios ✚ Validar o anular según sea el caso los informes de las actividades y económicos de las diferentes acciones aprobadas, previamente.
<p>PERFIL REQUERIDO</p>
<p>Competencias: Capacidad de liderazgo, trabajo en equipo, cooperación, respeto, iniciativa, innovación, interpretación, y optimización, para aumentar su desarrollo local y económico.</p>

Elaborado por: María del Carmen Leiton Lázaro

Tabla 11.- Descripción de las funciones del presidente

<p>Manual de Funciones</p> <p>Asociación "Trabajadores del sector Humboldt"</p>
IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO
<p>Nombre del puesto: Presidente</p> <p>Jefe inmediato: Asamblea General</p>
RESUMEN DEL PUESTO
<p>El presidente tiene la responsabilidad de velar por los intereses de los socios y de garantizar el cumplimiento de sus acuerdos, s su objetivo principal es coordinar acciones a realizar por la asociación para el crecimiento de esta, y que cada acción sea aprobada por la asamblea general.</p>
PRINCIPALES FUNCIONES
<ul style="list-style-type: none"> ✚ Representar formalmente a la asociación en actos público o gestiones. ✚ Programar sesiones o reuniones periódicas. ✚ Hacer cumplir los acuerdos en cada reunión. ✚ Delegar actividades según los requerimientos de la asociación. ✚ Tomar decisiones sobre el bienestar de la asociación. ✚ Analizar los comentarios y sugerencias de los socios. ✚ Revisa y analiza la documentación que sea referente a la asociación. ✚ Verifica el cumplimiento de sus funciones. ✚ Evalúa las aptitudes y actitudes de los socios. ✚ Controla y hace respetar las jornadas de trabajo.
PERFIL REQUERIDO
<p>Título Profesional: Bachiller en ciencias administrativas</p> <p>Competencias: Capacidad de liderazgo, trabajo en equipo, cooperación, respeto, iniciativa, innovación, interpretación, y optimización, para aumentar su desarrollo local y económico.</p>

Elaborado por: María del Carmen Leiton Lázaro

Tabla 12.- Descripción de las funciones del secretario

<p>Manual de Funciones</p> <p>Asociación "Trabajadores del sector Humboldt"</p>
IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO
<p>Nombre del puesto: Secretario</p> <p>Jefe inmediato: Asamblea general y Presidente</p>
RESUMEN DEL PUESTO
<p>Es una designación a cargo del presidente y de la asamblea general, donde se analizan su idoneidad para el cargo.</p> <p>Tiene que cumplir sus funciones establecidas.</p>
PRINCIPALES FUNCIONES
<ul style="list-style-type: none"> ✚ Archivar, receiptar y custodiar la documentación perteneciente a la asociación. ✚ Exigir que se mantengan al día los requisitos de los socios para mantenerse activos ✚ Redactar y legalizar las actas establecidas en sus reuniones ✚ Comunicar a los socios y al presidente las planificaciones. ✚ Entregar documentación necesaria para obtener los permisos de funcionamiento. ✚
PERFIL REQUERIDO
<p>Título profesional: Bachiller técnico</p> <p>Competencias: Capacidad de liderazgo, trabajo en equipo, cooperación, respeto, iniciativa, innovación, interpretación, y optimización, para aumentar su desarrollo local y económico.</p> <p>Habilidades: Manejo de computadoras</p>

Elaborado por: María del Carmen Leiton Lázaro

Tabla 13.- Descripción de las funciones del tesorero

<p>Manual de Funciones</p> <p>Asociación "Trabajadores del sector Humboldt"</p>
IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO
<p>Nombre del puesto: Tesorero</p> <p>Jefe inmediato: Asamblea general y Presidente</p>
RESUMEN DEL PUESTO
<p>En este cargo se debe ejecutar actividades del campo financiero, manejo de dinero y rendiciones de cuenta para la asociación</p>
PRINCIPALES FUNCIONES
<ul style="list-style-type: none"> ✚ Registra los estados de ingresos y egresos. ✚ Mantener la contabilidad de la asociación, ✚ Emitir comprobante de ventas ✚ Ordenar la documentación legal para la declaración de impuestos ✚ Controlar los pagos a proveedores ✚ Registra los bienes adquiridos como activos de la asociación ✚ Realizar presupuestos de los proyectos que se presenten a la asamblea.
PERFIL REQUERIDO
<p>Título Profesional: Bachiller en ciencias contables</p> <p>Competencias: Capacidad de liderazgo, trabajo en equipo, cooperación, respeto, iniciativa, innovación, interpretación, y optimización, para aumentar su desarrollo local y económico.</p> <p>Habilidades: Planificar acciones, espíritu de investigación,</p>

Elaborado por: María del Carmen Leiton Lázaro

Tabla 14.- Descripción de las funciones del jefe de publicidad

<p>Manual de Funciones</p> <p>Asociación "Trabajadores del sector Humboldt"</p>
IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO
<p>Nombre del puesto: Jefe de publicidad</p> <p>Jefe inmediato: Asamblea general y Presidente</p>
RESUMEN DEL PUESTO
<p>Es una persona con conocimientos sobre estrategias de marketing, comercialización, diseño e innovación, para contribuir al mejoramiento de las herramientas de publicidad que acciona la asociación.</p> <p>Su objetivo es posesionar en nombre de la asociación en la mente de los consumidores.</p>
PRINCIPALES FUNCIONES
<ul style="list-style-type: none"> ✚ Buscar canales de comercialización ✚ Implementar estrategias de marketing ✚ Analizar la competencia ✚ Rendir cuenta de las actividades realizadas a la asamblea. ✚ Coordinar las técnicas de marketing aplicables a la asociación.
PERFIL REQUERIDO
<p>Título profesional: Bachiller en ciencias administrativas</p> <p>Competencias: Capacidad de liderazgo, trabajo en equipo, cooperación, respeto, iniciativa, innovación, interpretación, y optimización, para aumentar su desarrollo local y económico.</p> <p>Habilidades: Dominio de herramientas tecnológicas, uso de computadora, dominio de aplicación de diseño gráfico.</p>

Elaborado por: María del Carmen Leiton Lázaro

Tabla 15.- Descripción de las funciones del jefe de talento humano

<p>Manual de Funciones</p> <p>Asociación "Trabajadores del sector Humboldt"</p>
<p>IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</p>
<p>Nombre del puesto: Jefe de talento humano</p> <p>Jefe inmediato: Asamblea general y Presidente</p>
<p>RESUMEN DEL PUESTO</p>
<p>Es el responsable de mantener la búsqueda de las mejoras constantes de las capacidades de los socios, mejorar sus conocimientos y actualizar sus estrategias, y técnicas de ventas y producción.</p>
<p>PRINCIPALES FUNCIONES</p>
<ul style="list-style-type: none"> ✚ Coordina horarios de trabajo ✚ Programa capacitaciones para el mejoramiento y actualización de conocimientos. ✚ Controla su asistencia al trabajo y a los programas de mejoramiento. ✚ Define la habilidades y destrezas de cada uno de los miembros de la asociación
<p>PERFIL REQUERIDO</p>
<p>Título profesional: Bachiller o licenciatura en Ciencias sociales</p> <p>Competencias: Capacidad de liderazgo, trabajo en equipo, cooperación, busca resultados, persigue objetivos</p>

Elaborado por: María del Carmen Leiton Lázaro

DIRECCIÓN

En el proceso administrativo la dirección siempre ocupa la parte inicial del organigrama estructural esto permite que se respeten las decisiones tomadas y que la organización sea condescendiente con las mismas, por ello se debe analizar el perfil de los miembros que ocupan este cargo porque son quienes velan con mayor compromiso el cumplimiento de los objetivos planificados.

Es responsabilidad de la asamblea general en el caso de las asociaciones; aquí se definen nuevos objetivos, se planifica y definen nuevas estrategias aplicables a la asociación, dentro de este modelo de gestión se detallan las siguientes:

- ✚ Establecer una dirección estratégica a través del encadenamiento productivo como: realizar una agenda turística con todos los servicios que brinda la asociación y comercializarlos, crear alianzas estratégicas y de relaciones con otros organismos que apoyen su desarrollo, incluir a otros servidores de turismo como hoteles, agencia de viajes y tour operadores.
- ✚ Aplicar programas de capacitación y actualización de conocimientos sobre técnicas de marketing, innovación, y administración que permitan que los socios conozcan medios de promoción de sus productos, como crear y mejorar los que ya ofertan.
- ✚ Utilizar las herramientas tecnológicas: uso de páginas electrónicas, redes sociales como medios de difusión de información básica de la asociación y de los servicios que prestan para incrementar sus ventas, fidelizar clientes y mejorar el desarrollo de la asociación.

CONTROL

En esta etapa final del proceso de la administración se verifica el cumplimiento de lo establecido en las etapas anteriores, pero adicionalmente se priorizan acciones para lograr un mejor aprovechamiento de tiempo y recursos para la búsqueda del desarrollo de la asociación

Políticas generales

- ✚ Promover el trato justo y responsable con todos los miembros de la asociación.
- ✚ Realizar un excelente trabajo.
- ✚ Todos los socios deben mantener un comportamiento de respeto y ética
- ✚ Trabajar voluntariamente en el pro de la asociación
- ✚ Reconocer que los cargos de la estructura profesional son para personas

Políticas para el cumplimiento de horarios

- ✚ Se exige puntualidad en las reuniones de la asamblea general
- ✚ Si un socio se retrasa más de una vez a las reuniones recibirá un llamado de atención verbal, si reincide en su incumplimiento se aplicará una multa correspondiente a una falta leve según lo que decida la asamblea.
- ✚ Se deberá respetar los horarios laborales establecidos por la asamblea para aprovechar de forma organizada las temporadas turísticas.
- ✚ En caso de faltar a sus jornadas laborales, se deberá presentar las respectivas justificaciones ante el presidente

CONCLUSIONES

La investigación realizada permitió llegar a las siguientes conclusiones:

La investigación sobre la asociación “Trabajadores del sector Humboldt”, puntualiza aspectos negativos internos, como la falta de planificación total o parcial de las actividades anuales, falta de indicadores evaluativos para el control de su desempeño impide que se valore el desarrollo de forma periódica. Además, carecen de una estructura organizacional para la distribución de responsabilidades; todas esas inconformidades internas ocasionan el problema principal que es la deficiente gestión administrativa.

Al revisar las teorías y conceptos se determina que la gestión administrativa es una herramienta que da los direccionamientos a seguir para aumentar el desarrollo turístico ya que incluye acciones sobre los pilares de la administración como son la planificación, organización, dirección y control, según lo respaldan los autores citados en el marco teórico.

Finalmente, un modelo de gestión administrativa describe la adecuada aplicación de herramientas administrativas en el que se detalla la propuesta de su planeación, organización estructural para definir roles y funciones, dirección estratégica para definir acciones que incrementen el desempeño de los involucrados, el valor en sus servicios y la rentabilidad de la organización.

RECOMENDACIONES

La investigación realizada permite llegar a las siguientes recomendaciones:

Realizar periódicamente una evaluación del desempeño de la asociación “Trabajadores del Sector Humboldt”, al igual que en esta investigación se pudo reconocer su gestión administrativa y demostrar la necesidad de direccionar sus actividades mediante las herramientas de la administración, la evaluación interna les permite identificar sus fortalezas y debilidades para proponer soluciones y estrategias en pro del bienestar de la asociación y todos sus miembros.

Revisar los términos que describen la problemática planteada y la solución, para poder comparar la administración convencional aplicada actualmente en la organización, con el modelo de gestión administrativa planteado en esta investigación, para comprender los cambios y beneficios que se requieren para aumentar el desarrollo de la organización.

Socializar el presente modelo de gestión administrativo con los miembros de la asociación “Trabajadores del Sector Humboldt” para que mediante acuerdo unánime se decida aplicarlo, en búsqueda de resultados positivos que contribuyan al desarrollo turístico de la asociación, ya que este garantiza que sus objetivos planteados buscan la eficiencia y eficacia de sus actividades.

BIBLIOGRAFÍA

- Asamblea General de las Naciones Unidas. (2001). *Código Ético Mundial para el Turismo*. Septiembre 11, 2017, de Organización Mundial de Turismo
- Cánoves, G. & Prat, J. (2012, enero - junio). *Las Asociaciones como eje vertebrador del desarrollo turístico industrial: La red XATIC y el turismo industrial en Cataluña*. Revista de Análisis Turístico, 13, pp.49-56.
- Castillo, Y., & Lazo, C. (2015, octubre-diciembre). *Gestión integrada de desarrollo local sostenible: corredor turístico del Santa Bárbara, Azuay, Ecuador*. Revista Científica Avances, 17, pp.397-406.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw Hill Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: Impresores Encuadernadores, S.A de C.V.
- Hernández, H., Cardona, D. & Del Rio, J. (2017, junio 28). *Direccionamiento Estratégico: Proyección de la Innovación Tecnológica y Gestión Administrativa en las Pequeñas Empresas*. Información Tecnológica, 28, pp.15-21.
- Londoño, N., Montoya, N., & Muñoz, J. (2013, abril-junio). *Aplicaciones del proceso administrativo en empresas de la región*. Gráficas disciplinares de la UCP, 21, pp.71-82.
- Lucas, M. & Tércila, J. (2015). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Cantón Playas*. Septiembre 08, 2017, de Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Playas
- Márquez, J., Cardoso, D., Carreño, L., & Bobadilla, S. (2017, junio). *Gestión Administrativa en MIPYMES sur Estado de México*, 2016. Agosto 31, 2017, de Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración, 6, pp.1-15

Montero, J. (2013). *Desarrollo turístico: de la ética de los principios a la práctica del turismo responsable*. Pasos, 11, p.225.

Orozco, J. & Núñez, P. (2013). *Las teorías del desarrollo. en el análisis del turismo sustentable*. InterSedes: Revista de las Sedes Regionales, 14, pp. 144-167.

LINKOGRAFÍA

Asamblea Nacional República del Ecuador. (2011). *Constitución de la República del Ecuador*. Julio 17, 2017, de Asamblea Constituyente Sitio web: file:///C:/Users/hew/Documents/TESIS%20-%20Maria/Documentos%20legales/constitucion_de_bolsillo.pdf

Ballesteros, K. (2017). Análisis de la gestión administrativa de la cooperativa de transporte en taxis N°4 "9 de marzo" ciudad de Esmeraldas. Febrero 06, 2018, de Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sitio web: <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/990/1/BALLESTEROS%20LAJONES%20%20KAREN%20ELENA.pdf>

Butterfield, E. (2005). *Desarrollo Organizacional e Inteligencia Organizacional*. septiembre 16, 2017, de The Organization Development Institute International, Latinamerica Sitio web: <http://theodinstitute.org/joomla/que-dicen-los-academicos-bibliografia/38-bibliografia/113-roles-y-tareas-en-las-organizaciones.html>

Campos, S., & Loza, C. (2011). *Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal "Pedro Moncayo" de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011*. febrero 06, 2018, de Universidad Técnica del Norte Sitio web: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1945/1/05%20FECYT%201136%20TESIS.pdf>

Carrión, L., Zula, J. Palacios, W., & Castillo, L. (2016). *Modelo de gestión administrativa para las pequeñas empresas de la industria del catering de la economía popular y solidaria de la ciudad de Riobamba, Ecuador*. febrero 12, 2018, de Instituto de Investigaciones y Estudios de las Ciencias Administrativas Sitio web: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/07CA201602.pdf>

Congreso Nacional del Ecuador. (2014). *Ley de Turismo*. septiembre 11, 2017, de Ministerio de Turismo del Ecuador Sitio web: <file:///C:/Users/hew/Documents/Documentos%20legales/LEY-DE-TURISMO.pdf>

Consejo Nacional de Planificación. (2017). *Plan Nacional del Desarrollo 2017-2021*. septiembre 11, 2017, de Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo Sitio web: <file:///C:/Users/hew/Documents/Documentos%20legales/Plan-Nacional-para-el-Buen-Vivir-2017-2021.pdf>

Duarte, J. (2017). *Evolución de los modelos de asociatividad empresarial y economía colaborativa en Colombia*. febrero 06, 2018, de Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá Sitio web: <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/1>

Fayol, H. & Winslow, F. (1987). *Administración Industria y General & Principios de la Administración Científica*. Argentina: Gráfica Yanina.

González, L. (2011). *El papel de la teoría administrativa en el proceso de dirección: caso de empresas locales*. Septiembre 10, 2017, de Apuntes del CENES Sitio web: <file:///C:/Users/hew/Downloads/Dialnet-ElPapelDeLaTeoriaAdministrativaEnElProcesoDeDirecc-3724586.pdf>

Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. (2011). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria*. febrero 11, 2018, de Presidencia de la Republica Sitio web: <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Ley%20Orga%CC%81nica%20de%20Economi%CC%81a%20Popular%20y%20Solidaria.pdf/0836bc47-bf63-4aa0-b945-b94479a84ca1>

Liendo, M., & Martínez, A. (2001). *Asociatividad. Una alternativa para el desarrollo y crecimiento de las pymes*. febrero 06, 2018, de Universidad Nacional de Rosario Sitio web: https://www.fcecon.unr.edu.ar/web/sites/default/files/u16/Decimocuartas/Liendo,%20Martinez_asociatividad.pdf

Liendo, M., & Martínez, A. (2001). *Asociatividad. Una alternativa para el desarrollo y crecimiento de las pymes*. febrero 04, 2018, de Instituto de Investigaciones Económicas, Escuela de Economía Sitio web: https://www.fcecon.unr.edu.ar/web/sites/default/files/u16/Decimocuartas/Liendo,%20Martinez_asociatividad.pdf

Sancho, A. (1997). *Crecimiento y desarrollo turístico sostenible*. septiembre 04, 2017, de Universidad de Valencia Sitio web: <http://old.aacr.org/web/congresos/1997/cts/comun/a3/03-082fjj.PDF>

Toubes, D. & Fraiz, J. (2010). *Gestión de crisis en el turismo: La cara emergente de la sostenibilidad*. Agosto 31, 2017, de Encuentros Científicos - Tourism & Management Studies Sitio web: <file:///C:/Users/Maria/Downloads/Dialnet-GestionDeCrisisEnElTurismo-3887951.pdf>

Varisco, C. (2008). *Desarrollo Turístico y desarrollo local*. febrero 11, 2018, de Universidad Nacional de Mar del Plata Sitio web: http://nulan.mdp.edu.ar/550/1/varisco_c.pdf

Anexos

**ASOCIACIÓN DE TRABAJADORES DEL SECTOR
HUMBOLDT**

Fundada: 4 de febrero del 2003
Acuerdo Ministerial: 6447
Playas - Ecuador

Playas, 10 de septiembre del 2018

Lcda. Paola Peralta Mendoza, MSc.
**DIRECTORA (e) DE LA CARRERA DE GESTION Y DESARROLLO
TURISTICO DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA
ELENA**

En su despacho. -

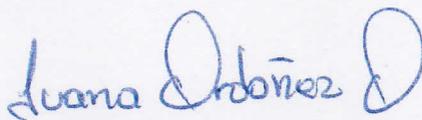
De nuestras consideraciones:

Por medio de la presente nos permitimos hacerle conocer que, la Sra. **MARIA DEL CARMEN LEITON LÁZARO** con CI: 092326189-5, egresada de la carrera de Hotelería Y Turismo solicito el aval para el desarrollo de su investigación con el tema: **LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMO MEDIO PARA EL DESARROLLO TURISTICO EN LA ASOCIACIÓN "TRABAJADORES DEL SECTOR HUMBOLDT" DEL CANTÓN PLAYAS, PROVINCIA DEL GUAYAS – AÑO 2017"** previo a la obtención del título de LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE TURISMO.

Por tal razón yo, **JUANA BERENICE ORDOÑES ORTIZ** con CI:080203548-5, como representante legal de la Asociación De Trabajadores Del Sector Humboldt Del Cantón Playas, emito la **AUTORIZACIÓN** para que la información obtenida por la estudiante para los fines académicos pueda ser publicada por la Universidad Estatal Península De Santa Elena en su portal web oficial.

Sirva el presente documento para los fines pertinentes de exclusividad para el solicitante, sin otro particular, me suscribo.

Atentamente,



Juana Berenice Ordoñez Ortiz
Telf: 0969262100

Asociación de Trabajadores del
Sector **HUMBOLDT**
Fundada el 4 de febrero del 2003
Acdo. Minist. 6447

Anexo 1.- Formato de Entrevista

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE HOTELERIA Y TURISMO**

**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMO MEDIO PARA EL DESARROLLO
TURÍSTICO EN LA ASOCIACIÓN TRABAJADORES DEL SECTOR HUMBOLDT DEL
CANTÓN PLAYAS, PROVINCIA DEL GUAYAS, AÑO 2017**

Entrevistas a autoridades municipales y del Ministerio de Ambiente

Objetivo: Conocer las opiniones administrativas observadas por profesionales gestores del turismo en el Cantón para medir el desarrollo y la gestión administrativa de la Asociación

Nombre de la autoridad: _____

Empresa: _____ **Cargo:** _____

Lugar y fecha de la entrevista: _____

1. ¿El desempeño de las asociaciones está mejorando el desarrollo del cantón?
2. ¿Cuál es el nivel de participación de la Asociación Trabajadores del Sector Humboldt en programas de mejoramiento administrativo?
3. ¿Durante las jornadas laborales de los socios se evidencia la planificación y coordinación?
4. ¿Considera usted que dicha organización tiene una adecuada gestión administrativa?
5. Ha evaluado el desarrollo de la asociación ¿Cuáles son sus observaciones?

Anexo 2.- Formato de Encuesta



**UNIVERSIDAD ESTADAL PENINSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE HOTELERIA Y TURISMO**

**“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMO MEDIO PARA EL DESARROLLO TURÍSTICO
EN LA ASOCIACIÓN “TRABAJADORES DEL SECTOR HUMBOLDT DEL CANTÓN
PLAYAS, PROVINCIA DEL GUAYAS, AÑO 2017”**

**Encuestas a emprendedores dedicados a la elaboración de productos de alimenticios y
bebidas, y prestadores de servicios de entretenimiento y recreación.**

Objetivo: Conocer las experiencias administrativas para medir el desarrollo turístico de la
asociación de “trabajadores del sector Humboldt” del Cantón

Indicaciones: Marque con una **X** la casilla según corresponda su respuesta a la pregunta.

Ni	Criterios	Siempre	Casi siempre	Rara vez	Nunca	Alguna vez
1	¿Usted pertenece o ha pertenecido a alguna asociación?					
2	¿Identifica cuál es su rol dentro de su organización?					
3	¿Las reuniones que convoca la asamblea se programan frecuentemente?					
4	¿Considera que los temas a tratar en las reuniones son de interés de su organización?					
5	¿Se delegan responsabilidades a un solo miembro de la organización (presidente)?					
6	¿Mensualmente planifican las acciones que deben ejecutar como organización?					
7	¿La asamblea analiza los resultados obtenidos durante participaciones públicas?					
8	¿Se califica el progreso que ha tenido la organización desde que inició su vida jurídica?					

Elaborado por: María del Carmen Leiton Lázaro.

Anexo 3.- Entrevista realizada

LCDO. JOSE LUIS YAGUAL

DIRECTOR DE TURISMO DEL GAD'S MUNICIPAL DEL CANTÓN PLAYAS

✚ ¿El desempeño de las asociaciones está mejorando el desarrollo del cantón?

Las respuestas coinciden que desde luego que las asociaciones están fomentando el desarrollo del cantón, pero es causa de que también están buscando el desarrollo como organización, no afirman que alguna asociación en particular esté bajo los parámetros de desarrollo esperados, es decir todas presentan falencias ya sean administrativas, financieras o del capital humano.

✚ ¿Cuál es el nivel de participación de la Asociación Trabajadores del Sector Humboldt en programas de mejoramiento administrativo?

Esta asociación ha tenido muchas ofertas de mejoramiento turístico, porque se los ha capacitado en mejoras de atención al cliente, manipulación de alimentos, primeros auxilios, pero no se han planteado proyectos sobre mejoramiento administrativo; los anteriores, mencionados con auspicios de la municipalidad del cantón, Prefectura del Guayas, Cruz Roja e incluso universidades públicas y privadas.

Pero el aspecto negativo surge cuando no se cuenta con la participación de todos los socios, muchas veces solo es su presidenta o su comité, a pesar de esto los beneficios les llegan a todos los socios, pero no por igual, esto se consideraría un nivel medio de participación de toda la asociación.

✚ ¿Durante las jornadas laborales de los socios, se evidencia la planificación y coordinación?

Difícilmente se puede evidenciar si han planificado, ellos llegan en distintos horarios a sus puestos de trabajo y cada uno cumple su rutina laboral, de los que sí se puede hablar es de que son los únicos socios que tienen más interacción social.

Con respecto a la coordinación, esta se evidencia durante su participación en ferias turísticas, concurso de mejores platos típicos, incluso la municipalidad los ha convocado para que presenten platos típicos en programas durante los feriados, en estas participaciones sí se observa que coordinan para presentar una diversidad de productos, todos usan uniforme y están en constante comunicación con su presidenta.

✚ ¿Considera usted que dicha organización tiene una adecuada gestión administrativa?

Esta asociación gestiona sus recursos de forma independiente, cada quien se encarga de buscar las alternativas que le convengan para obtener mejores costos, cómo aumentar sus ventas, cómo financiarse e incluso si necesitan contratar a alguien, esta información no suelen compartirla con los demás socios, y sobre sus funciones administrativas es más volátil la respuesta, porque sus procesos administrativos los realiza la presidenta ella es quien planifica las actividades a las que tienen que asistir o a las que han sido convocados, delega las responsabilidades, y verifica que estén cumpliendo, es un proceso que debe ser cumplido por todos no

solo por una socia, que a pesar de todo aplica sus conocimientos empíricos para que se beneficien todos dentro de esa asociación.

+ Ha evaluado el desarrollo de la asociación ¿Cuáles son sus observaciones?

Sí se ha observado el desarrollo de la asociación, claro que algo lento, pero es más un desarrollo externo, ya que se observa que sus lugares de trabajo están pintados, renovados cambian el aspecto de las cabañas, esto lo evidencia el turismo cuando hace uso de sus servicios, pero el desarrollo interno de la asociación como tal es deficiente, tienen varios años de vida jurídica y no poseen una sede, no han incrementado sus activos.

Ese desarrollo que han alcanzado es individual cada uno aumenta sus recursos porque laboran, pero no aportan a la asociación con nuevas ideas para mejorar o de contribuir a conseguir una sede, nuevos equipos, herramientas administrativas, todo sigue siendo con procesos rudimentarios.

Anexos 4
Fotografías de aplicación de encuestas



Fuente: Encuesta al servidor turístico del sector Humboldt en el cantón Playas
Elaborado por: Maria del Carmen Leiton Lázaro, (2017)



Fuente: Encuesta al servidor turístico del sector Humboldt en el cantón Playas
Elaborado por: Maria del Carmen Leiton Lázaro, (2017)



Fuente: Encuesta al servidor turístico del sector Humboldt en el cantón Playas
Elaborado por: Maria del Carmen Leiton Lázaro, (2017)



Fuente: Encuesta al servidor turístico del sector Humboldt en el cantón Playas
Elaborado por: Maria del Carmen Leiton Lázaro, (2017)



Fuente: Encuesta al servidor turístico del sector Humboldt en el cantón Playas
Elaborado por: Maria del Carmen Leiton Lázaro, (2017)



Fuente: Encuesta al servidor turístico del sector Humboldt en el cantón Playas
Elaborado por: Maria del Carmen Leiton Lázaro, (2017)

PRESUPUESTO

Tabla 16.- Presupuesto de Inversión Inicial

	Cantidad	Costo	Costo Total
Comercialización			
Alianzas estratégicas (Almuerzo con 5 empresas)	5	\$ 5,00	\$ 25,00
Agenda Turística	50	\$ 10,00	\$ 500,00
Herramientas administrativas			
Creación de buzones de sugerencias	1	\$ 50,00	\$ 50,00
Inversión en tecnología			
Computadora	1	\$ 700,00	\$ 700,00
Publicidad			
Millar de volantes	1	\$ 80,00	\$ 80,00
Creación de una página web	1	\$ 200,00	\$ 200,00
TOTAL, DE LA INVERSION INICIAL			\$ 1.555,00

Elaborado por: María Leiton Lázaro, (2017)



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CARRERA DE HOTELERÍA Y TURISMO

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	IDEA A DEFENDER	VARIABLES	INDICADORES
LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMO MEDIO PARA EL DESARROLLO TURÍSTICO EN LA ASOCIACIÓN "TRABAJADORES DEL SECTOR HUMBOLDT" DEL CANTÓN PLAYAS, PROVINCIA DEL GUAYAS, AÑO 2017	Los aspectos negativos internos como la falta de planificación y organización de sus funciones, falta de indicadores evaluativos para el control de su desempeño y desarrollo, además carecen de una estructura organizacional para la distribución de responsabilidades, todas esas inconformidades internas ocasionan el problema principal que es la deficiente gestión administrativa.	La gestión administrativa a través de los procesos y direccionamientos aplicados a la asociación de "Trabajadores del sector Humboldt" del cantón Playas incrementan su desarrollo turístico.	X: Gestión Administrativa Y: Desarrollo turístico	X1: Cultura organizacional X2: Objetivos Y1: Incremento Económico Y2: Crecimientos de socios

Elaborado por: María del Carmen Leiton Lázaro, (2017).