

REPÚBLICA DEL ECUADOR



MODELO ORGANIZACIONAL PARA LA AGENCIA DE OPERACIONES
TURÍSTICAS “AKANGAU JUNGLE EXPEDITION” EN LA CIUDAD DEL
TENA

Informe Final de Trabajo de Integración Curricular, presentado como requisito
parcial para optar por el título de Tecnólogo Superior de en Administración.

AUTORA: Andi Shiguango Yessenia Patricia

DIRECTOR: Ab. Juan Carlos Ortiz Serrano

Tena - Ecuador

2023

APROBACIÓN DEL DIRECTOR

AB. JUAN CARLOS ORTIZ SERRANO.

DOCENTE DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA.

CERTIFICA:

En calidad de Directora del Proyecto Integrador denominado: MODELO ORGANIZACIONAL PARA LA AGENCIA DE OPERACIONES TURÍSTICAS “AKANGAU JUNGLE EXPEDITION” EN LA CIUDAD DEL TENA, de autoría de la señora ANDI SHIGUANGO YESSSENIA PATRICIA, con CC. 150084684-3 estudiante de la Carrera de Tecnología Superior en Administración del Instituto Superior Tecnológico Tena, CERTIFICO que se ha realizado la revisión prolija del Trabajo antes citado, cumple con los requisitos de fondo y de forma que exigen los respectivos reglamentos e instituciones.

Tena, 09 de diciembre de 2022

Ab. Juan Carlos Ortiz Serrano.

DIRECTOR

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

Tena, 01 de febrero de 2023

Los Miembros del Tribunal de Grado abajo firmantes, certificamos que el Trabajo de Titulación denominado: **MODELO ORGANIZACIONAL PARA LA AGENCIA DE OPERACIONES TURÍSTICAS “AKANGAU JUNGLE EXPEDITION”** EN LA CIUDAD DEL TENA, presentado por **ANDI SHIGUANGO YESSENIA PATRICIA**, estudiante de la Carrera de Tecnología Superior en Administración del Instituto Superior Tecnológico Tena, ha sido corregida y revisada; por lo que autorizamos su presentación.

Atentamente;

Mg. Sergio Ivan Ruiz Gaibor

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Mg. Roxana Elizabeth León Lara

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Mg. Iliana Jessenia Villacis Verdezoto

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

AUTORÍA

Yo, ANDI SHIGUANGO YESSSENIA PATRICIA, declaro ser autora del presente Trabajo de Titulación denominado: **MODELO ORGANIZACIONAL PARA LA AGENCIA DE OPERACIONES TURÍSTICAS “AKANGAU JUNGLE EXPEDITION” EN LA CIUDAD DEL TENA**, y absuelvo expresamente al Instituto Superior Tecnológico Tena, y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales por el contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo al Instituto Superior Tecnológico Tena, la publicación de mi trabajo de Titulación en el repositorio institucional- biblioteca Virtual.

AUTORA:

ANDI SHIGUANGO YESSSENIA PATRICIA

CÉDULA: 150084684-3

FECHA: Tena, 01 de febrero de 2023

CARTA DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR

Yo, ANDI SHIGUANGO YESSANIA PATRICIA, declaro ser la autora del Trabajo de Integración Curricular titulado: MODELO ORGANIZACIONAL PARA LA AGENCIA DE OPERACIONES TURÍSTICAS “AKANGAU JUNGLE EXPEDITION” EN LA CIUDAD DEL TENA, como requisito para la obtención del Título de: TECNÓLOGO SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN: autorizo al Sistema Bibliotecario del Instituto Superior Tecnológico Tena, para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual del Instituto, a través de la visualización de su contenido que constará en el Repositorio Digital Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio el Instituto. El Instituto Superior Tecnológico Tena, no se responsabiliza por el plagio o copia del presente trabajo que realice un tercero. Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Tena, 13 de diciembre de 2022, firma la autora.

AUTOR: ANDI SHIGUANGO YESSANIA PATRICIA

FIRMA:

CÉDULA: 150084684-3

DIRECCIÓN: Barrio Huertos Familiares N°2

CORREO ELECTRÓNICO: yessenia.andi@est.itstena.edu.ec

TELÉFONO: 062847388 **CELULAR:** 0997414040

DATOS COMPLEMENTARIOS

DIRECTOR: Ab. Juan Carlos Ortiz Serrano.

TRIBUNAL DEL GRADO:

Mg. Sergio Ivan Ruiz Gaibor (Presidente).

Mg. Roxana Elizabeth León Lara (Miembro).

Mg. Iliana Jessenia Villacis Verdesoto (Miembro).

DEDICATORIA

El presente Proyecto lo dedico a mis Padres quienes han hecho posible mi existencia y me han brindado todo su apoyo para hacer mis sueños una realidad, a mi esposo Klever Tanguila quien impulsa mi vida, quien me ha apoyado, y me apoyará siempre en el transcurso de mi vida con sus consejos quien a pesar de todo estará siempre apoyándome.

Yessenia Andi

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer en primer lugar a Dios por brindarme toda su fe que enriquece y fortalece mi espíritu para seguir adelante.

A mi familia fuente de apoyo constante e incondicional en todo el transcurso de mi vida y más aún en mis duros años de carrera de formación profesional y en especial quiero dar mi agradecimiento a mis padres, a mi esposo que sin su apoyo y esfuerzo hubiera sido imposible culminar mi profesión.

Gracias a todos los docentes que compartieron sus conocimientos y experiencias en mi formación profesional.

Yessenia Andi

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL DIRECTOR.....	i
CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR	ii
AUTORÍA.....	iii
CARTA DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR.....	iv
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
ÍNDICE DE TABLAS	xii
A. TÍTULO.....	1
RESUMEN.....	2
ABSTRACT.....	3
B. FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA.....	4
2.1. Necesidad	4
2.2. Actualidad	4
2.3. Importancia	5
2.5. Delimitación.....	6
2.5.1 Delimitación Espacial	6
2.5.2. Delimitación Temporal	6
2.6. Beneficiarios	6
2.6.1. Directos	6
2.6.2. Indirectos.....	6
C. OBJETIVOS.....	8
3.1. Objetivo General	8

3.2. Objetivos Específicos.....	8
D. ASIGNATURAS INTEGRADORAS.....	9
E. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	11
5.1. Variables independientes	11
5.1.1. Gestión Administrativa	11
5.1.2. Análisis Situacional.....	13
5.1.3. Departamentalización.....	15
5.2. Variables dependientes.....	16
5.2.1. Estructura organizacional.....	16
5.2.2. Organigrama.....	18
5.2.3. Manual de funciones	20
5.3 Marco Legal	21
5.4. Marco Conceptual	23
F. METODOLOGÍA.....	25
6.1. Materiales y equipos	25
6.2. Ubicación del Área de estudio	25
6.2.1 Población y muestra	26
6.3. Tipo de investigación	27
6.3.1. Investigación de campo.....	27
6.3.2. Investigación exploratoria.....	27
6.3.3. Investigación Descriptiva.....	28
6.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
6.5. Metodología para cada objetivo	29
6.5.1. Objetivo 1: Diagnosticar la situación actual de la Agencia de Operaciones Turísticas “Akangau Jungle Expedition” respecto a la estructura organizacional.	29
6.5.2. Objetivo 2: Evaluar a los directivos y socios para la verificación de las necesidades de la agencia.....	30

6.5.3. Objetivo 3: Diseñar una estructura organizacional acorde a las necesidades de la agencia para el mejoramiento del desarrollo organizacional.	31
G. RESULTADOS	32
7.1. Objetivo 1: Diagnosticar la situación actual de la Agencia de Operaciones Turísticas “Akangau Jungle Expedition” respecto a la estructura organizacional.	32
7.2. Objetivo 2: Evaluar a los directivos y socios para la verificación de las necesidades de la agencia.....	35
7.3. Objetivo 3: Diseñar una estructura organizacional acorde a las necesidades de la agencia para el mejoramiento del desarrollo organizacional.	37
1.Datos de identificación.....	39
2.Componentes del diseño organizacional de la empresa.....	40
3.Análisis de los ambientes	42
4.Estructura organizacional para la agencia de operaciones turísticas Akangau Jungle Expeditions.	45
5.Descripción del puesto de trabajo y funciones del personal de la Agencia de operaciones de turismo Akangau Jungle Expeditions.....	46
H. CONCLUSIONES	49
I. RECOMENDACIONES	50
J. BIBLIOGRAFÍA	51
ANEXOS	54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Jerarquización de las variables	11
Figura 2. Factores del análisis FODA.	14
Figura 3. Tipos de departamentalización.	16
Figura 4. Ubicación de la agencia Akangau Jungle Expedition.....	26
Figura 5. Logotipo de la empresa.....	39
Figura 6. Organigrama organizacional de la agencia Akangau Jungle Expeditions	45

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Estructura del análisis situacional.	29
--	----

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Asignaturas integradoras de la malla curricular.....	9
Tabla 2. Formas organizativas.	17
Tabla 3. Diagnóstico FODA de la Agencia de Operaciones Turísticas "Akangau Jungle Expedition".	32
Tabla 4. Matriz FODA	42
Tabla 5. Distribución del personal de la agencia por cargos.....	46

A. TÍTULO

MODELO ORGANIZACIONAL PARA LA AGENCIA DE OPERACIONES
TURÍSTICAS “AKANGAU JUNGLE EXPEDITION” EN LA CIUDAD DEL
TENA.

RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo diseñar una Estructura Organizacional para la agencia de operaciones turísticas “Akangau Jungle Expedition”, ubicado en la ciudad de Tena, para el desarrollo de la presente investigación se ejecutó un diagnóstico de la situación actual de la empresa, mediante una matriz FODA considerando sus características internas y externas, entre los resultados más relevantes se encontró que la empresa no cuenta con un modelo organizacional, problema principal de estudio, el mismo que repercute en el buen funcionamiento de la agencia y por lo mismo el crecimiento de la empresa en el mercado turístico se encuentra bajo en comparación a la competencia.

El tipo de investigación es de campo usando el método inductivo, el mismo que permitió observar los hechos de manera real. Para los datos obtenidos se utilizó como herramienta de investigación, la entrevista, la cual se aplicó a los socios de la agencia que consta de 3 personas, debido al pequeño número no se realizó el cálculo del tamaño de la muestra.

Por ultimo para el diseño de la estructura organizacional de la agencia se usó un modelo jerárquico, mediante un organigrama se planteó el orden en la empresa, previamente identificando y clasificando las actividades de la empresa y agrupando en departamentos.

Palabras clave: Estructura, operaciones, diagnostico, organigrama, departamentos.

ABSTRACT

The objective of this study research is to design an Organizational Structure for the tourist agency “Akangau Jungle Expedition”, located in Tena. In order to develop this research a diagnosis of the current situation of the Company was executed, through a FODA matrix considering its internal and external characteristics, among the most relevant results it was found that the Company does not have an organizational model; the main problem of the study, it effects the proper functioning of the agency and therefore the growth of the company in the tourism market is low compared to the competition.

The type of investigation is field research using the inductive method, which allowed observing the facts in a real way. For the data obtained was used as a research tool, the interview, which was applied to the partners of the agency consisting of 3 people, due to the small number the calculation of the simple size was not performed.

Finally, for the design of the organizational structure of the agency, a hierarchical model was used, using an organizational chart to establish the order in the company, previously identifying and classifying the activities of the company and grouping them into departments.

Key words: Structure, operations, diagnosis, organization, chart, departments.

Reviewed by

Lic. Carmen Gutierrez Heras

Languages Center Coordinator – IST Tena

B. FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA

2.1. Necesidad

Dentro de la provincia de Napo y del cantón Tena el turismo es un sector muy destacado, esta actividad ha beneficiado al cantón donde se desempeña la agencia “Akangau Jungle Expedition”, por ejemplo, ayuda al crecimiento económico y sociocultural de cantón Tena. Sin embargo, los atractivos turísticos que posee el cantón no lo es todo, ya que se requiere de otros factores para brindar un excelente servicio a los turistas, de allí nace la necesidad de que las empresas que se dedican a esta actividad requieran de la capacidad de las personas que están al frente de cada empresa para sobrellevar adecuadamente el eje administrativo en cada una de ellas, contando con una estructura organizacional para lograr optimizar la carencia de conocimientos, habilidades y actitudes necesarias del desempeño adecuado de los recursos humanos y logística.

2.2. Actualidad

Actualmente las empresas se enfrentan a un mercado cada vez más competitivo, por ende, el no disponer de un diseño organizacional puede reflejar problemas que obstaculizan alcanzar el éxito deseado. Cabe recalcar también, que al enfrentarse las empresas a una competencia que va en crecimiento, e mercado se encuentra en constante cambio por lo que las empresas se ven obligadas a tomar decisiones de acuerdo a la estructura organizacional, sin dejar de lado la función de la Gestión de Talento Humano que es considerada como una pieza clave en el desarrollo de las empresas, ya que permite la realización de las metas elevando su papel a una posición estratégica.

2.3. Importancia

Mediante la creación del organigrama estructural que permita definir las acciones y responsabilidades de cada uno de los trabajadores y colaboradores de la agencia turística, en base al crecimiento económico y de la empresa se pretende impulsar la calidad de servicio de la Agencia de operaciones turísticas “Akangau Jungle Expedition”, que se encuentra ubicado en las afueras de la Ciudad de Tena con un complejo adecuado, creando clientes satisfechos del servicio turístico, por su calidad y servicio para los visitantes, los cuales disfrutarán una relación con el aire puro de la naturaleza.

2.4. Presentación del problema de investigación a responder

La introducción de un Modelo de gestión ayudará a la Administración de la Agencia de operaciones turísticas “Akangau Jungle Expedition a mejorar su eficacia y eficiencia, y obtener resultados que sirvan a la toma de decisiones, demostrando cuanto se valora a la persona y su colaboración en el logro de los objetivos de la organización.

Un Modelo de gestión en la Agencia de Operaciones Turísticas, a corto plazo, garantizará contar con un personal idóneo para hacer que la organización tenga éxito constantemente ya que es parte fundamental para el logro de las metas, teniendo en cuenta que el talento dentro de la empresa es mucho más eficiente si se desarrollan sus roles de liderazgo.

Esta investigación se relaciona con los siguientes parámetros

Campo: Administración

Área: Modelo organizacional

Aspecto: Organizativo

Sector: Turismo

2.5. Delimitación

2.5.1 Delimitación Espacial

- **Provincia:** Napo
- **Cantón:** Tena
- **Ciudad:** Tena
- **Parroquia:** Pano
- **Barrio / Comunidad:** Uchukulin
- **Asociación, empresa, emprendimiento:** Agencia de operaciones turísticas “Akangau Jungle Expedition”

2.5.2. Delimitación Temporal

El trabajo de investigación se desarrollará en el ciclo académico mayo 2022 – octubre 2022.

2.6. Beneficiarios

2.6.1. Directos

La población objetivo del proyecto será para los socios, trabajadores y visitantes de la Agencia de operaciones turísticas “Akangau Jungle Expedition

2.6.2. Indirectos

En el proyecto se incluirán a los moradores de la comunidad, el cual se desarrollará mediante indicadores de gestión cualitativos en el que se promueva la

capacitación, liderazgo, eficiencia y eficacia de la planificación a realizar en la comunidad de Uchukulin, de la parroquia Pano, cantón Tena, provincia de Napo.

C. OBJETIVOS

3.1. Objetivo General

Presentar un modelo de gestión organizacional para la Agencia de operaciones turísticas “Akangau Jungle Expedition” de la ciudad de Tena, Provincia de Napo.

3.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de la Agencia de Operaciones Turísticas “Akangau Jungle Expedition” respecto a la estructura organizacional.
- Evaluar a los directivos y socios para la verificación de las necesidades de la agencia.
- Diseñar una estructura organizacional acorde a las necesidades de la agencia para el mejoramiento del desarrollo organizacional.

D. ASIGNATURAS INTEGRADORAS

Para la realización del presente trabajo de integración Curricular se ha considerado apoyarse en las siguientes Asignaturas de la malla curricular de la carrera de Administración.

Tabla 1. Asignaturas integradoras de la malla curricular.

Asignaturas	Resultados de aprendizaje	Aplicación directa	Aplicación indirecta
Metodología de la investigación	Formula la solución del problema de índole administrativo aplicando metodologías y técnicas de investigación.	X	
Investigación de mercado	Identifica el aporte de la investigación de mercado en las diferentes decisiones de las organizaciones de manera eficiente.	X	
Planificación estratégica	Desarrolla las propuestas estratégicas que mejoren la Planificación Estratégica de las organizaciones con		X

	visión holística y positiva a largo plazo.
Formulación y evaluación de proyectos	Construye y analiza el estudio de mercado a fin de poder conocer los oferentes, y X demandantes, de un bien o servicio, aplicando las técnicas cuantitativas y cualitativas, para poder determinar la demanda insatisfecha.
Comercio Electrónico	Emprender y evaluar X ideas de negocios que promueven la productividad y contribuyan al crecimiento eficaz de la empresa, ejerciendo las actividades con liderazgo y compromiso ético.

Fuente: PEA ITST, 2022

E. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

En un estudio de investigación las variables integran todo lo que se mide, es decir la información que se recaba o los datos que se obtienen con el propósito de responder las preguntas de investigación, las mismas que se plantean en los objetivos. Su elección es primordial del proceso en el proceso de investigación (Villasís & Miranda, 2016, pág. 2).

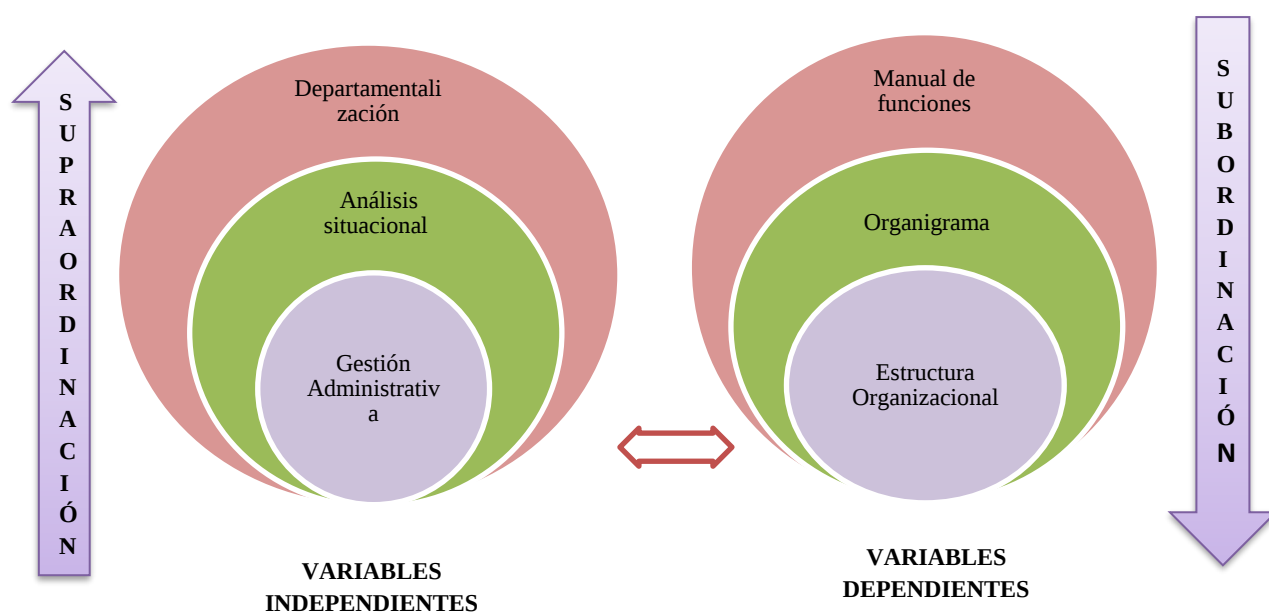


Figura 1. Jerarquización de las variables

Realizado por: Andi. Y, 2022

5.1. Variables independientes

5.1.1. Gestión Administrativa

La gestión administrativa es un arma vital en los distintos tipos de organizaciones ya que es el indicador del desempeño de los gerentes y administradores, para alcanzar objetivos (CERTUS, 2021, pág. 17).

Según los autores, Marcó, Loguzzo & Fedi (2016) menciona que,

la gestión administrativa es una herramienta que se pone en marcha en las organizaciones para el logro de objetivos planteados por la organización y así satisfacer las necesidades lucrativas y sociales, además ayuda a medir el desempeño de los administrativos de la empresa. (pág. 35)

En otras palabras, la gestión administrativa es el conjunto de actividades que se realizan dentro de una organización para dirigir, por medio de la conducción de un conjunto de tareas, capitales y esfuerzos. Al coordinar y dirigir acciones y actividades distintas que desarrollan en la empresa permite prevenir inconvenientes y logra cumplir objetivos y metas (Gonzalez, Viteri, Izquierdo, & Verdezoto, 2020, pág. 4).

Este proceso contempla cuatro funciones esenciales:

- a) **Planificación.** Consiste en definir metas, trazar los objetivos, establecer los recursos y las actividades que se desarrollan en un periodo de tiempo.
- b) **Organización.** Organiza una estructura para distribuir los recursos materiales, económicos, humanos, tecnológicos y de información para desarrollar su trabajo y lograr los objetivos planteados.
- c) **Dirección.** Incluye la ejecución de las estrategias trazadas, orientando los esfuerzos hacia los objetivos planteados mediante el liderazgo, la motivación y comunicación.
- d) **Control.** Verifica que las tareas previstas estén alineadas con las estrategias planificadas, con el fin de corregir cualquier problema y evaluar los resultados, para un mejor proceso de toma de decisiones.

La gestión administrativa está a cargo de los ejecutivos, quienes supervisan las operaciones de la organización y aseguran que los recursos sean utilizados de manera correcta, entre las funciones que desempeñan los directivos en el proceso de gestión organizacional, se plantean las siguientes:

- ✓ Plantear y construir políticas, normas y procedimientos.
- ✓ Controlar la ejecución del presupuesto de la empresa.
- ✓ Fabricar programas de capacitación del personal.
- ✓ Disponer los planes de ventas, marketing, etc.
- ✓ Exponer e implementar mejoras en las políticas de gestión del personal.
- ✓ Elección de los planes de las diferentes áreas, departamentos, o secciones.

5.1.2. Análisis Situacional

El procedimiento para realizar el plan estratégico puede depender del número de etapas, generalmente se considera los siguientes, identificación de la misión y visión, formulación de estrategias, análisis de las características internas y externas. En casi todos los casos se realiza el diagnóstico o análisis de la situación para a partir de ahí poder establecer un pronóstico y así proponer una estrategia, este análisis se basa en identificar las siguientes variables: fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, es decir un análisis FODA (Ramírez, 2012, pág. 54).

Según los autores Oña Adriana & Vega Ruth (2018), “Desde hace mucho tiempo atrás se utiliza el análisis FODA, debido que presenta ventajas y desventajas, el cual ha facilitado a las empresas a adaptar esta metodología de manera sencilla como herramienta de apoyo para el desarrollo de estrategias” (pág. 437).

Es decir el análisis situacional FODA es un marco directo que permite mostrar las fuerzas internas y externas con el propósito de conocer las fuentes de la ventaja competitiva, cada organización debe evaluar sus entornos internos y externos para adoptar una estrategia (Ghazinoory & Mehr, 2011)

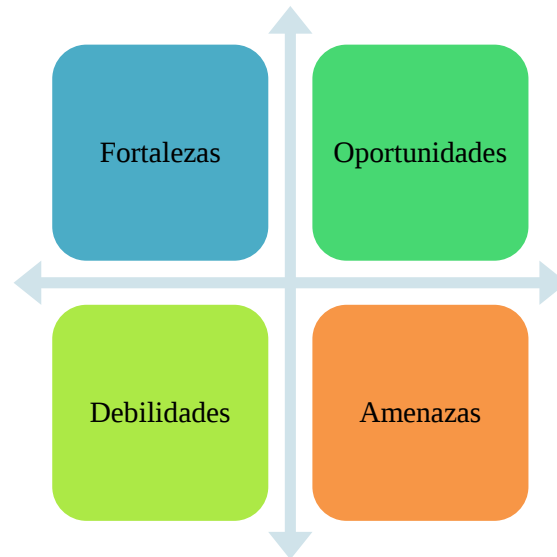


Figura 2. Factores del análisis FODA.

Realizado por: Andi. Y, 2022

- **Fortalezas:** Son las capacidades especiales que posee la organización y estas hacen que tenga una posición por encima de la competencia.
- **Oportunidades:** Integran todos los factores que resultan positivos y favorables para el aprovechamiento de la empresa y esto permite tener ventaja frente a la competencia.
- **Debilidades:** Factores que provocan una posición con desventaja frente a la competencia.
- **Amenazas:** Son las situaciones en que se originan del entorno y que es peligroso para el bienestar y permanencia de la empresa.

Los autores Helms, Rodríguez, Lisandro, Hargrave (2011) mencionan que,

El análisis FODA brinda la base para el alineamiento deseado de variables o problemas dentro de la organización, al determinar los problemas internos y externos favorables y desfavorables en cada uno de los cuatro cuadrantes de la matriz foda, los interesados pueden entender de mejor manera como aprovechar las fortalezas y así también aprovechar las nuevas oportunidades y entender también como las debilidades pueden ralentizar el progreso o magnificar las amenazas. (pág. 225)

5.1.3. Departamentalización

Este es un proceso que la empresa decide de qué manera distribuir las áreas administrativas, dependiendo de la actividad que posee cada empresa, puesto que la departamentalización es la segmentación de las actividades de la empresa, de esta manera cada área y unidad en particular sea responsable por actividades especializadas (Carrera, Martínez, & Pérez, 2013, pág. 32).

En otras palabras, la departamentalización es el resultado de las decisiones que realizan los directivos y gerentes de las empresas en base a las actividades laborables, al ser divididas en tareas dependiendo del tamaño de la empresa y su actividad, pues se podrá relacionar en grupos similares que permiten establecer cuantos son necesarios y así optimizar los bienes materiales (Carrera, Martínez, & Pérez, 2013, pág. 33).

A continuación, en el grafico se muestran algunos tipos de departamentalización usadas en las organizaciones:

Funcional	• Agrupa los cargos en departamentos por el criterio de funciones, competencias y recursos similares
Por productos o divisional	• Agrupa los cargos por líneas de productos similares, permite la especialización en productos y servicios
Por procesos	• Se utilizan en empresas manufactureras, agrupa las actividades de acuerdo a las fases del proceso productivo
Geográfica	• Empresas de gran tamaño oficinas y departamentos en distintas zonas geográficas distantes
Por proyectos	• Se utiliza en compañías que desarrollan varios tipos de proyectos de gran tamaño
Por clientes	• Se agrupan los puestos de acuerdo al grupo de clientes que la organización desea llegar.
Matricial	• Combina dos o más de las enunciadas anteriormente, de manera especial la funcional y otros.

Figura 3. Tipos de departamentalización.

Fuente: (Barragán, 2016)

Realizado por: Andi. Y, 2022

5.2. Variables dependientes

5.2.1. Estructura organizacional

La estructura organizacional se entiende como el conjunto de las funciones y de las relaciones que encuentran las funciones que cumplen cada unidad y la manera de comunicación entre cada unidad, pues el propósito de poseer una estructura organizacional es establecer un sistema de actividades que han de desarrollar cada integrante de una organización para que se agrupen y trabajen de manera óptima y esto permita alcanzar las metas y objetivos que se ha fijado en la planificación (Ureña & Viteri, 2013, pág. 17).

La Autora Cortez Gabriela (2016), en su estudio cita a Mintzberg (1984), el cual define a la Estructura organizacional como, “ El conjunto de todas las formas en que se divide el trabajo en tareas distintas y la posterior coordinación de las mismas” (Pág. 10).

Por lo anterior mencionado la estructura organizacional puede ser definida como las distintas formas en que se puede dividir el trabajo de una organización para direccionar al logro de objetivos (Cortez, 2016, pág. 9).

Seleccionar un apropiado diseño organizacional para la organización es fundamental, ya que esto ayuda a determinar el tipo de estructura a implantar. Según los autores Carrera, Martínez & Pérez (2013) establecen algunos tipos de formas organizativas y sus distintos modelos:

- Simples. Estructura jerárquica piramidal, dirigida a procesos técnicos y administrativos.
- Complejas clásicas. Descentralizaciones las actividades
- Complejas nuevas. Enfoque para una empresa más flexible, estructura que se adapta a la exigencia del entorno.

Tabla 2. Formas organizativas.

Formas Simples	Modelo lineal
	Modelo funcional
	Modelo adhocrático
Formas complejas clásicas	Modelo lineo – funcional
	Modelo divisional
	Modelo matricial

	Modelo colegial
Formas complejas nuevas	Modelo federal
	Modelo trébol
	Modelo en red
Fuente: (Carrera, Martínez, & Pérez, 2013)	
Realizado por: Andi. Y, 2022	

A continuación, se detallan algunos elementos de la organización:

- ✓ Los objetivos planteados por la organización deben ser verificables, precisos y posibles, por ende, deben ser cualitativos y cuantitativos.
- ✓ Aclarar la definición de los deberes, derechos y actividades de cada persona.
- ✓ se debe fijar la autoridad de cada persona, es decir lo que cada persona debe realizar para alcanzar las metas.
- ✓ Obtener información necesaria para cada actividad, para ello se debe saber cómo y dónde obtenerla.

5.2.2. Organigrama

Según el autor Barragán (2016) menciona que, “Un organigrama es una representación gráfica de la estructura formal de una organización” (pág., 29).

Por otra parte el autor Koontz (2012) afirma: “Organigrama indica cómo se vinculan los departamentos a lo largo de las principales líneas de autoridad”(pág. 259). A través del organigrama se muestra las relaciones de autoridad formal que existen en la empresa, y erradicando las relaciones informales o que son de información insignificantes. También proporciona a gerente y al personal de la empresa a conocer cuál es su rol o función específica en la organización.

A continuación, se muestran dos tipos de organigrama:

a) Organigrama Estructural

Este tipo de organigrama muestra la estructura administrativa de la organización, determinando los distintos niveles jerárquicos y líneas de comunicación (Barragán, 2016, pág. 30).

b) Organigrama Funcional

El organigrama funcional es una representación gráfica en donde se muestra las áreas y funciones de cada uno de los departamentos que integran la empresa (Barragán, 2016, pág. 30).

Sin embargo, antes de elaborar un organigrama se debe toma en consideración algunos aspectos como:

- ✓ Segmentar los departamentos, para ello se deberá dividir la empresa en departamentos de acuerdo a las funciones de cada equipo.
- ✓ Planificar la cadena de mando, conocer la jerarquía del trabajo es primordial para crear el organigrama.
- ✓ Definir las responsabilidades para cada equipo, se deberá conocer antes de que se encarga cada equipo y luego asignar responsabilidades con nombres.
- ✓ Realizarlo de arriba hacia abajo, empezando por el gerente, director ejecutivo y los responsables de los departamentos y así hasta llegar a todos los integrantes de la empresa.
- ✓ Ofrecer una visión clara de la empresa.

5.2.3. Manual de funciones

Para seleccionar personal se debe tener información en cuanto a conocimientos, habilidades, educación y experiencia que requiere el cargo. Puesto que las descripciones del cargo permiten determinar el perfil ideal de la persona que va a ocupar el cargo, en concordancia con lo que se aplicara las pruebas adecuadas, como base para la selección del personal (Ponce, 2011, pág. 35).

El manual de funciones también es conocido como un manual administrativo, el cual es un documento que posee información de una forma ordenada y sistemática, además instrucciones sobre historia, políticas, procedimientos de un organismo social, los mismos que se consideran para el buen desempeño de la empresa (Carrera, Martínez, & Pérez, 2013, pág. 28).

Objetivos del manual de funciones:

- ✓ Instruir sobre objetivos, políticas, normas y procedimientos al personal.
- ✓ Servir como medio de integración y comunicación al personal nuevo que ingresa.
- ✓ Facilitar la incorporación del personal nuevo.
- ✓ Ayudar a la correcta ejecución de las funciones designadas.
- ✓ Proporcionar uniformidad en el trabajo.
- ✓ Informar sobre lo que la empresa tiene planeado y las reformas realizadas.
- ✓ Evitar el deslindar y duplicar responsabilidades.

Para la realización de manuales se debe considerar algunos aspectos a continuación:

- ✓ Determinar el responsable de la elaboración del manual, el área que se encargue debe ser compuesta con miembros de alto nivel.

- ✓ Analizar la planeación de elaboración, para ello se deberá estudiar qué acciones futuras serán necesarias para alcanzar metas definidas.
- ✓ Programar un plan, por lo que se deberá reunir toda la información de la empresa, en un tiempo limitado mediante técnicas de evaluación.

El manual de funciones debe ser realizado con el objetivo de delimitar funciones, tareas y responsabilidades de cada uno de los colaboradores de la empresa. Las actividades deben ser claras y concisas de manera que otra persona de otro departamento lo pueda entender, la elaboración del manual evita tiempos muertos, es decir que las actividades sean compartidas por una o dos personas (Ponce, 2011, pág. 35).

5.3 Marco Legal

5.3.1. Constitución de la República del Ecuador (2008)

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

Art. 53.- Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación.

El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.

Art. 325.- El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de auto sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores.

Art. 336.-El Estado impulsará y velará por el comercio justo como medio de acceso a bienes y servicios de calidad, que minimice las distorsiones de la intermediación y promueva la sustentabilidad.

El Estado asegurará la transparencia y eficiencia en los mercados y fomentará la competencia en igualdad de condiciones y oportunidades, lo que se definirá mediante ley.

5.3.2 Ley del Consumidor (2015)

Art. 4.- Derechos del Consumidor. - Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

Numeral 4.- Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar;

5.4. Marco Conceptual

Administración

El proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales.

Ambiente externo

Incluyen los componentes cuyos son el largo alcance y tienen consecuencias a largo plazo para los directivos, las empresas y sus estrategias.

Ambiente interno

Comprenden todas las componentes que actúan dentro de la organización con implicaciones específicas para el desempeño de la misma.

Gestión

Designa los aspectos financieros del funcionamiento de una empresa, aquellos que no pertenecen al ámbito de la producción.

Indicadores de Gestión

Es la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso.

Manual de capacitación

Un manual de capacitación es un recurso que forma parte integral de un programa de capacitación. Es un documento que reúne un conjunto de instrucciones o pautas

precisas para llevar a cabo un proceso, trabajo o conjunto de actividades en particular.

Capacitación

Conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa.

Fortalezas

Fortalezas engloba aquellos aspectos que la entidad realiza bien o que tiene, y que además le hacen fuerte y diferente en comparación a la competencia. Estas fortalezas suelen acarrear alguna ventaja competitiva en el mercado.

Oportunidades

Oportunidad se denomina a toda circunstancia en la cual existe la posibilidad de lograr algún tipo de mejora de índole económica, social, laboral, etc.

Debilidades

La debilidad es sinónimo de agotamiento, extenuación, flaqueza, decaimiento, desfallecimiento, por lo que muestra a un ser humano sin fuerza, débil, dominado y sin energía.

Amenazas

Se conoce como amenaza al peligro inminente, que surge, de un hecho o acontecimiento que aún no ha sucedido, pero que de concretarse aquello que se dijo que iba a ocurrir, dicha circunstancia o hecho perjudicará a una o varias personas en particular.

F. METODOLOGÍA

6.1. Materiales y equipos

En el presente trabajo de investigación se utilizó los materiales y equipos como se detalla a continuación:

Materiales

- Esferos
- Hojas de papel bond
- Celular
- Impresiones
- Flash memory
- Cuaderno de apuntes

Equipos

- Laptop
- Impresora

6.2. Ubicación del Área de estudio

La agencia de operaciones turísticas “Akangau Jungle Expedition” se encuentra ubicada a unos pasos de las oficinas de la Federación de Organizaciones Indígenas de Napo, siendo esta la sede de la agencia, punto de partida hacia los distintos lugares y actividades turísticas que ofrece.

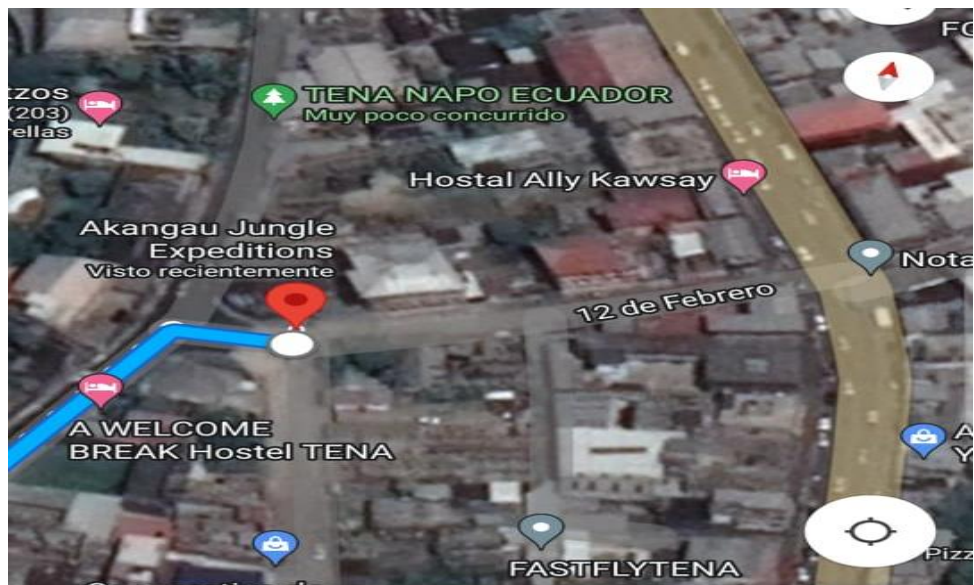


Figura 4. Ubicación de la agencia Akangau Jungle Expedition.

Fuente: Google Maps, 2022

6.2.1 Población y muestra

En el caso del desarrollo del presente trabajo al contar con solo tres personas que están al cargo de la agencia turística “Akangau Jungle Expedition”, de los cuales una persona es el líder de la organización y las otras dos personas son los socios, es decir solo tres personas se encargan de funcionamiento de la agencia, por esta razón no se procede a determinar la muestra ya que nos encontramos frente a un número de personal limitado, en donde es posible obtener información de cada uno sin tener problemas de recursos económicos o tiempo.

Ubicación política

- **Provincia:** Napo
- **Cantón:** Tena
- **Parroquia:** Tena

Ubicación Geográfica

- **Norte:** Archidona y Loreto
- **Sur:** Arosemena Tola, Tungurahua, Pastaza
- **Este:** Orellana
- **Oeste:** Cotopaxi, Baños

6.3. Tipo de investigación

En la presente investigación se desarrolló en base a la modalidad cuantitativa-cualitativa, ya que se analizó las diferentes teorías y conceptos establecidos en el capítulo de fundamentación teórica y además se realizan las diferentes interpretaciones de la información obtenida.

Mientras que la cuantitativa intercedió para la obtención de datos de la población en estudio y además se usó para datos numéricos empleados en la población y muestra.

6.3.1. Investigación de campo

Este tipo de investigación tiene como objetivo comprender, analizar e interactuar cualitativamente con los individuos en sus entornos originales y recopilar datos. Es decir, consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados o de la realidad de los hechos (Arteaga, 2020, pág. 1)

6.3.2. Investigación exploratoria

Este tipo de investigación se utiliza para investigar un problema que no está claramente definido y que se realiza para tener una mejor comprensión del problema existente (Zita, 2018, pág. 1)

En este caso tiene por objeto esencial estudiar los conceptos desconocidos del modelo de gestión para los procesos internos.

6.3.3. Investigación Descriptiva

Analiza las características de una población o fenómeno sin entrar a conocer las relaciones entre ellas (Rus, 2021, pág. 1). Para analizar como es y cómo se manifiesta los modelos de gestión para los procesos internos y públicos.

6.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La confiabilidad y validez de información que se obtiene tanto de fuentes primarias como secundarias en la investigación se apoyara de la información que brinda el personal de la agencia turística. La técnica e instrumento a utilizar son:

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

Mientras que el instrumento que se utilizará en el desarrollo es:

Cuestionario: El cuestionario es un documento formado por un conjunto de preguntas que deben estar redactadas de forma coherente, y organizadas, secuenciadas y estructuradas, de acuerdo con una determinada planificación, con el fin de que sus respuestas nos puedan ofrecer toda la información necesaria.

6.5. Metodología para cada objetivo

6.5.1. Objetivo 1: Diagnosticar la situación actual de la Agencia de Operaciones Turísticas “Akangau Jungle Expedition” respecto a la estructura organizacional.

El análisis situacional de la agencia de operaciones turísticas se lo realizará mediante una matriz FODA, a través de esta herramienta analítica se permitirá conformar un cuadro de la situación en que se encuentra la empresa en un determinado momento, de esta forma se puede obtener un diagnóstico minucioso, de manera que permita tomar las mejores decisiones para la empresa acorde a los objetivos y políticas formuladas por la empresa.

Estructura:

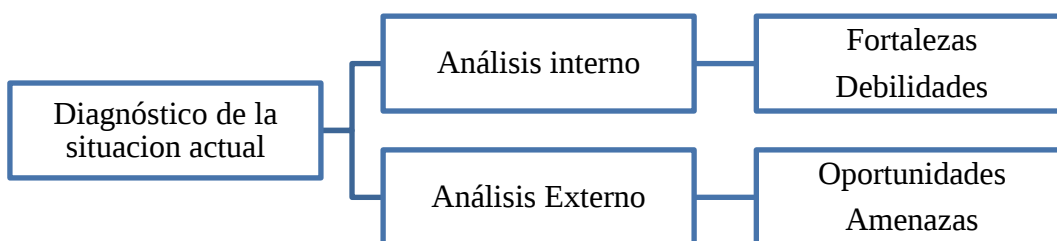


Gráfico 1. Estructura del análisis situacional.

Realizado por: Andi. Y, 2022

Las metodologías necesarias para realizar el análisis situacional dentro de la agencia de operaciones turísticas fueron:

Analítica: Método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, este método nos permite conocer más del objeto de estudio, con lo cual se puede: explicar, hacer analogías, comprender mejor su comportamiento y establecer nuevas teorías

Deductiva: Forma específica de pensamiento o razonamiento, que extrae conclusiones lógicas a partir de un conjunto dado de premisas o proposiciones.

Inductiva: Es una estrategia de razonamiento, sigue una serie de pasos. Inicia por la observación de determinados hechos, los cuales registra, analiza y contrasta.

6.5.2. Objetivo 2: Evaluar a los directivos y socios para la verificación de las necesidades de la agencia.

Para realizar la evaluación a los directivos y socios de la agencia de operaciones turísticas, se tuvo un acercamiento con el líder de la empresa el señor Misael Cerda, por medio de un escrito con la finalidad de tener autorización para realizar el análisis y la evaluación a los directivos. El cumplimiento del presente objetivo se basa en la técnica de la entrevista, debido a que la empresa está constituida por tres directivos en este caso no fue necesario realizar el cálculo de la muestra, por ende, se procedió a entrevistar a los tres directivos.

Siendo así se utilizó un tipo de entrevista semiestructurada o semilibre en donde se realizaron preguntas abiertas con el fin de dar la oportunidad al entrevistado de expresar sus ideas y obtener una información más completa y precisa.

Para el cumplimiento del presente objetivo se utilizó la siguiente metodología:

Metodología cualitativa: Se trata de un modelo de investigación de uso extendido en las ciencias sociales, basado en la apreciación e interpretación de las cosas en su contexto natural. Es un método de estudio que se propone evaluar, ponderar e interpretar información obtenida a través de recursos como entrevistas, conversaciones, registros, memorias, entre otros, con el propósito de indagar en su significado profundo.

6.5.3. Objetivo 3: Diseñar una estructura organizacional acorde a las necesidades de la agencia para el mejoramiento del desarrollo organizacional.

El diseño de la estructura organizacional se basa en las siguientes metodologías

Exploratoria: Es una primera aproximación que un investigador puede abordar sobre el objeto de su estudio, con el fin de poder recabar información general del mismo: características, comportamiento, aspecto, ubicación.

Documental o Bibliográfica: Técnica de investigación cualitativa que se encarga de recopilar y seleccionar información a través de la lectura de documentos, libros, revistas, grabaciones, filmaciones, periódicos, bibliografías.

Desarrollo del diseño de la estructura organizacional

- Datos de identificación
- Razón social
- Logotipo
- Misión
- Visión

- Valores
- Políticas
- Objetivos
- Descripción de la empresa
- Análisis de los ambientes
- Matriz FODA
- Estructura organizacional
- Descripción de los puestos de trabajo

G. RESULTADOS

7.1. Objetivo 1: Diagnosticar la situación actual de la Agencia de Operaciones Turísticas “Akangau Jungle Expedition” respecto a la estructura organizacional.

Mediante un diagnostico situacional FODA se posibilitó conocer y evaluar las condiciones de operación de la agencia en estudio, analizando sus características internas (Debilidad y Fortalezas) y su situación externa (Amenaza y Oportunidades), gracias a todas las facilidades que se presentaron para el acceso a información respecto a la estructura organizacional, se presentan los siguientes resultados, datos que se sustentan con la información brindada por parte de sus colaboradores y mediante un levantamiento de información en campo para obtener datos reales.

Tabla 3. Diagnóstico FODA de la Agencia de Operaciones Turísticas "Akangau Jungle Expedition".

ANÁLISIS INTERNO	
Fortalezas	Debilidades
• Precios accesibles en el mercado de servicios de turismo • Conocimiento especializado de la región amazónica. • Atención personalizada. • Transporte turístico propio. • Experiencia en operaciones de turismo. • Equipos de trabajo propios de la agencia. • Alianzas con empresas en el exterior.	• Poco posicionamiento en el mercado nacional. • No cuenta con un plan de publicidad marketing establecido. • No cuentan con un modelo organizacional. • Limitado personal para atención al cliente. • No existe un medio para medir la satisfacción del cliente. • No cuenta con una adecuada promoción y difusión de la empresa • Falta de convenios con la industria hotelera.
ANÁLISIS EXTERNO	
Oportunidades	Amenazas
• Diversas alternativas de operaciones turísticas. • Campañas gubernamentales apoyan al desarrollo del turismo. • Reglamentos y regulaciones favorables para el turismo.	• Mayor personal capacitado dentro de las empresas competentes. • Marketing y publicidad por parte de la competencia tiene mayor fuerza.

-
- | | |
|--|--|
| • Reconocimiento internacional al país como Mejor destino turístico. | • Cambios de preferencias de destino por parte de los clientes. |
| • Aceptación en el mercado por parte de turistas. | • Ingreso de competidores en el mercado. |
| • Capital propio para solventar los gastos de la agencia. | • Incremento de impuestos y aranceles a empresas en Ecuador. |
| | • Desastres naturales que afecten la operación de paquetes de turismo. |
-

Realizado por: Andi. Y, 2022

Conclusiones del diagnóstico de la situación actual

Mediante el estudio de la situación actual de la agencia de operaciones turísticas "Akangau Jungle Expedition", se obtuvo como resultado que en primera instancia no cuenta con un modelo organizacional, lo cual afecta directamente en el buen funcionamiento de la agencia, pues no existe claridad en las funciones que le corresponde a cada persona encargada, cabe recalcar que no existe una persona que se encargue de la publicidad de la agencia y esto trasciende a que no tenga un buen posicionamiento dentro del mercado local, habiendo mayor realce por parte de los competidores, también se pudo observar que la agencia presta sus servicios solo dentro de la región amazónica mas no a nivel nacional por lo que se refleja limitación en sus servicios. El problema identificado como la raíz de todos los factores negativos es qué, el personal que opera en la agencia es limitado y debido

a ello no se aprovechan a cabalidad las fortalezas y oportunidades que se presentan para la agencia.

7.2. Objetivo 2: Evaluar a los directivos y socios para la verificación de las necesidades de la agencia.

- Como técnica para recolectar información se empleó una entrevista, la misma que se utilizó tanto para la evaluación de la persona líder, como para los socios de la agencia de operaciones turísticas "Akangau Jungle Expedition", dicha entrevista está desarrollada con preguntas abiertas, direccionadas a conocer las necesidades de la empresa. A continuación, se presenta un resumen de las respuestas de cada uno:

1. ¿Hace cuánto está constituida su empresa?

Las tres personas entrevistadas manifiestan que la empresa se encuentra constituida desde septiembre del 2015.

2. ¿Cómo definiría su empresa?

Los directivos definen a la empresa como una agencia que brinda tour en la selva y muy pocas veces fuera de la región, de una manera sostenible con el medio ambiente y las comunidades, además que genera trabajo justo para las comunidades.

3. ¿Existe algún líder, del que la empresa dependa mucho?

Manifiestan que el funcionamiento de la empresa es gracias a las tres personas que son socios, pero la persona que lidera la empresa es el señor Misael Cerda.

4. El dinero que se genera, ¿Cómo lo administran, lo tienen en el banco, custodia propia, o lo reinvierten?

Los tres socios afirman que una parte del dinero lo reinvierten en mejoras del establecimiento y para la compra de equipos. Y la otra parte es ganancia para los socios.

5. ¿El personal que labora en la empresa conoce a plenitud las funciones que debe ejercer?

Afirman que las tres personas son encargadas de las funciones de la empresa y cada una es poli funcional y no es que tienen una actividad específica por cumplir.

6. ¿Qué servicios presta y a quienes presta este servicio?

Declaran que la empresa presta servicios de tours guiados en la selva a los turistas nacionales y extranjeros.

7. ¿Se cuenta con los recursos necesarios para operar el negocio?

Manifiestan que cuentan con un capital de inversión, pero este es limitado en temporadas bajas debido a la poca llegada de turistas.

8. ¿En dónde se prestan los servicios?

Confirman que sus servicios prestan solo en Tena, Misahualli, Ahuano, y demás alrededores del cantón, pero también en Yasuní, Cuyabeno y en la Reserva Biológica Limoncocha.

9. ¿Puede medir el grado de satisfacción del servicio que la agencia ofrece?

Manifiestan que actualmente no disponen con un medio para medir la satisfacción del cliente como un buzón de sugerencias, pero que revisan los comentarios en TripAdvisor y Googl

10. ¿Porque es importante el servicio que ofrece la empresa?

Expresan que es importante porque los turistas conocen parte de la diversidad del país en cuanto a la naturaleza y cultura, lo que hace que los turistas recomienden visitar Ecuador y esto ayude a la economía del país.

Conclusiones de la evaluación a los directivos y socios para la verificación de las necesidades de la agencia

La evaluación a los directivos y socios de la agencia de operaciones turísticas "Akangau Jungle Expedition" se cumplió mediante la aplicación de una entrevista, en la misma se reportó que la empresa tiene 7 años de experiencia en el mercado turístico, aun no se encuentra muy bien posicionada en el mercado y presenta algunas necesidades como, por ejemplo, expandir sus servicios fuera de la región amazónica y abrirse a nivel nacional, contar con un modelo de gestión organizacional, que ayude a definir de mejor manera la forma como se distribuyen los departamentos, actividades, grupos y profesionales de la empresa, también es necesario la contratación de personal especializado en el tema de guía de turismo en diferentes regiones del país, llevar un control financiero ya que cuentan con un capital de inversión limitado el cual escasea en temporadas bajas, poseer un método que ayude a medir la satisfacción del cliente, como encuestas, fidelización, buzón que quejas y reclamos, el mismo que ayudará a que la empresa conozca sus errores y los pueda cambiar.

7.3. Objetivo 3: Diseñar una estructura organizacional acorde a las necesidades de la agencia para el mejoramiento del desarrollo organizacional.

2022

PRESENTACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL PARA LA AGENCIA DE OPERACIONES TURÍSTICAS "AKANGAU JUNGLE EXPEDITION" DE LA CIUDAD DE TENA, PROVINCIA DE NAPO



Autor:

Andi Yessenia

**Instituto Superior Tecnológico
Tena**

23-8-2022

1. Datos de identificación

1.1.Razón Social

Agencia de operaciones turísticas "Akangau Jungle Expedition"

1.2.Logotipo



Figura 5. Logotipo de la empresa

Fuente: Agencia de operaciones turísticas Akangau Jungle Expeditions.

Representante legal: Misael Cerda

Categoría: Operadora de Turismo

Ciudad: Tena

Provincia: Napo

Dirección: 12 de febrero y Augusto Rueda

Teléfonos: 097963624

1.3.Descripción de la empresa

La Agencia operadora de turismo Akangau Jungle Expeditions, se encuentra situada en la ciudad del Tena, es una empresa con trayectoria de siete años de experiencia, brinda sus servicios de turismo dentro de la región amazónica, captando potencialmente la acogida de turistas extranjeros, además ofrece actividades como: caminatas por senderos al aire libre, recorridos en barco y deportes acuáticos, acampadas y senderismo, tours privados, tours culturales, rafting y tubing.

2. Componentes del diseño organizacional de la empresa

2.1.Misión

Ofrecer al turista nacional y extranjero, servicio de calidad en el área turística, pero siempre promoviendo principios para garantizar una gestión responsable, sostenible y de calidad que satisfaga las expectativas de los turistas mediante personal capacitado.

2.2.Visión

Ser una agencia operadora de turismo líder en la prestación de servicios a nivel nacional e internacional, por medio del adecuado desarrollo de los procedimientos administrativos, para lograr la efectividad organizacional.

2.3.Valores

Respeto, para los clientes y colaboradores de la agencia ya que son dos componentes importantes en el crecimiento de la empresa.

Justicia, aplicación del reglamento interno de la empresa con igualdad para directivos y empleados, así mismo tomar en cuenta a todos los empleados para la toma de decisiones.

Profesionalismo, personal capacitado y comprometido en brindar el mejor servicio a los clientes.

Honestidad, Conducta del personal bajo principios leales, fidelidad en el uso de los recursos de la empresa.

2.4.Políticas

Cumplimiento del reglamento interno

- Preservar un ambiente de trabajo acorde a las necesidades de los empleados para un mejor desempeño.
- Todos los colaboradores deberán preservar un criterio ético y el desarrollo de sus funciones.
- Trabajar con medidas de precaución en los servicios
- Cumplimiento con las horas adecuadas de trabajo.
- Fortalecer el trabajo en equipo.
- Contar con personal técnico idóneo para el uso de los equipos en las operaciones de turismo.

2.5.Objetivos

○ **Objetivo general**

Optimizar la gestión administrativa mediante la estructura organizacional para promover el funcionamiento efectivo de la Agencia de operaciones turísticas Akangau Jungle Expeditions, en el Cantón Tena, Provincia de Napo.

○ **Objetivos específicos**

Crear una imagen empresarial a través de procesos administrativos y políticas planteadas para todo el personal.

Definir las acciones y responsabilidades de cada uno de los trabajadores y colaboradores de la agencia turística para generar mejor desempeño de responsabilidades.

Diseñar una estructura organizacional mediante las herramientas técnicas para memorar la gestión administrativa de la empresa.

3. Análisis de los ambientes

Tabla 4. Matriz FODA

FACTORES INTERNOS	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
• Precios accesibles en el mercado de servicios de turismo • Conocimiento especializado de la región amazónica. • Atención personalizada. • Transporte turístico propio. • Experiencia en operaciones de turismo.	• Poco posicionamiento en el mercado nacional. • No cuenta con un plan de publicidad marketing establecido. • No cuentan con un modelo organizacional. • Limitado personal para atención al cliente.

• Equipos de trabajo propios de la agencia. • Alianzas con empresas en el exterior.	• No existe un medio para medir la satisfacción del cliente. • No cuenta con una adecuada promoción y difusión de la empresa • Falta de convenios con la industria hotelera
--	---

FACTORES EXTERNOS	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
• Diversas alternativas de operaciones turísticas. • Campañas gubernamentales apoyan al desarrollo del turismo. • Reglamentos y regulaciones favorables para el turismo. • Reconocimiento internacional al país como Mejor destino turístico. • Aceptación en el mercado por parte de turistas. • Capital propio para solventar los gastos de la agencia.	• Mayor personal capacitado dentro de las empresas competentes. • Marketing y publicidad por parte de la competencia tiene mayor fuerza. • Cambios de preferencias de destino por parte de los clientes. • Ingreso de competidores en el mercado. • Incremento de impuestos y aranceles a empresas en Ecuador. • Desastres naturales que afecten la operación de paquetes de turismo.

ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
-Ofrecer sus servicios a diferentes regiones del país para aprovechar los atractivos turísticos del Ecuador. -Fomentar incentivos para el personal, con el fin de mejorar el ambiente laboral.	-Diseñar la estructura organizacional en cuanto a las necesidades de la empresa para desempeñar sus funciones eficientemente.

	-Establecer proceso de reclutamiento de personal especializado.
ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
-Establecer proceso de capacitación del personal de la empresa. -Crear un plan de marketing para aprovechar las fortalezas y oportunidades.	-Implementar un manual de funciones. - Establecer personal en calidad de supervisor para el control de las actividades de la agencia.

4. Estructura organizacional para la agencia de operaciones turísticas Akangau Jungle Expeditions.

Al no contar con una estructura organizacional la agencia en estudio, se propone una estructura organizacional clasificada en cuatro niveles jerárquicos; los mismos están asignados por departamentos y con la finalidad que la empresa se pueda manejar adecuadamente, dicha propuesta debe ser implementada cuando se disponga de recursos económicos, ya que como se indica se deberá contratar a 17 personas.

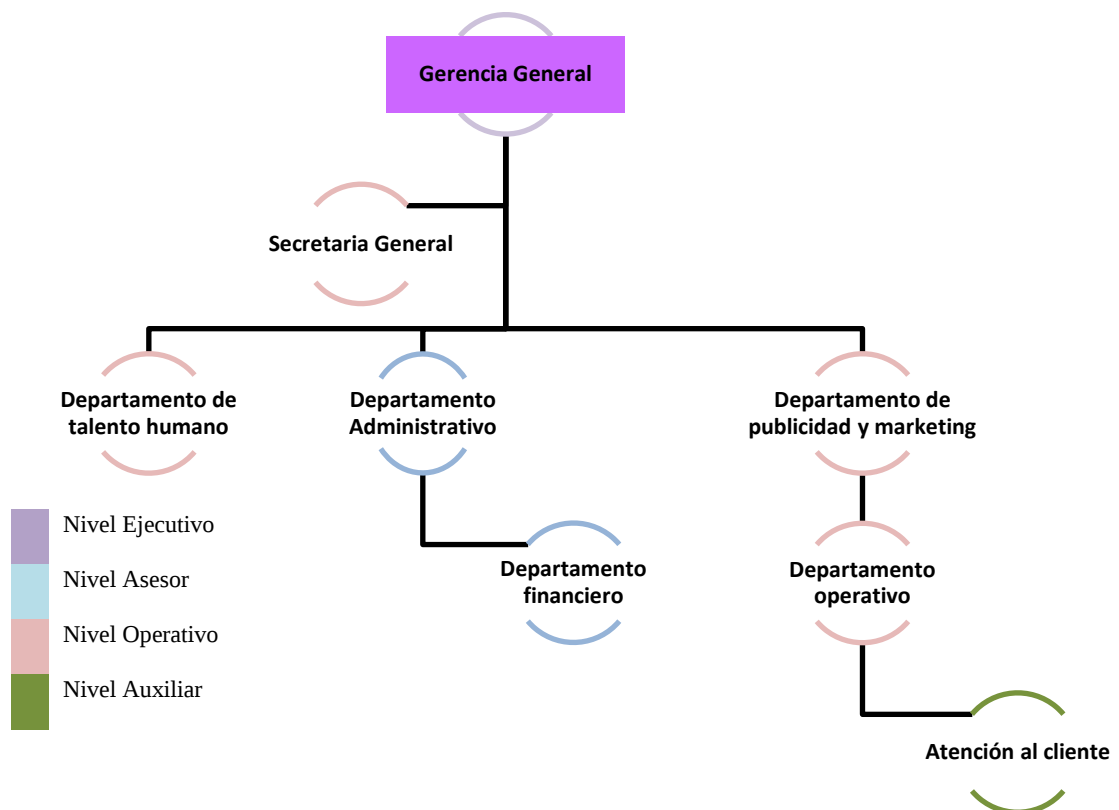


Figura 6. Organigrama organizacional de la agencia Akangau Jungle Expeditions

Realizado por: Andi. Y, 2022

Cargos	N° de empleados
Gerencia	1
Secretaria	1
Departamento de talento humano	2
Departamento administrativo	3
Departamento financiero	1
Departamento de publicidad y marketing	2
Departamento operativo	5
Atención al cliente	2
TOTAL	17

Tabla 5. Distribución del personal de la agencia por cargos.

Realizado por: Andi. Y, 2022

5. Descripción del puesto de trabajo y funciones del personal de la Agencia de operaciones de turismo Akangau Jungle Expeditions.

Las descripciones de los puestos de trabajo están establecidas en base al Manual de Puestos de Trabajo de la Corte Constitucional de Ecuador, resolución que se encuentra vigente desde mayo del 2021 de conformidad dispuesto por el Ministerio de Economía y Finanzas.

Gerente general

- ✓ Encargado de representar a la empresa ante otras entidades
- ✓ Toma de decisiones
- ✓ Designa tareas y exige el cumplimiento de estas



- ✓ Ejecuta políticas internas de la empresa
- ✓ Interviene en aspectos legales que este inmersa la empresa.

Secretaria General

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



Jefe de talento humano

- ✓ Selección del personal de la empresa
- ✓ Revisión académica.
- ✓ Charlas de capacitación
- ✓ Ubicación del personal en el departamento adecuado



Jefe administrativo

- ✓ Control y seguimiento de los procesos de la empresa.
- ✓ Asegurar el cumplimiento de políticas de la empresa.
- ✓ Administrar y controlar el manejo de recursos presupuestarios de la agencia.
- ✓ Mantener en custodia y ordenados os archivos e documentos de la agencia.



Jefe financiero y contable

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



Jefe de marketing

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



Atención al cliente

- ✓ Cautela en la prestación de los servicios terrestres y náuticos
- ✓ Capacitados en la actividad que desempeñan
- ✓ Brindar seguridad al cliente
- ✓ Atención personalizada sobre los pros y los contras de cada uno de los servicios.



H. CONCLUSIONES

- Se diagnosticó la situación actual de la Agencia de Operaciones Turísticas “Akangau Jungle Expedition” respecto a la estructura organizacional, para lo cual se analizó la situación actual mediante un diagnostico situacional FODA, el mismo que permitió evaluar las condiciones en las que opera la agencia, conociendo sus características internas y externas, como información relevante se conoció que la empresa no cuenta con un modelo organizacional y esto repercute en el buen funcionamiento de la agencia y por lo mismo el crecimiento de la empresa en el mercado turístico se encuentra limitado.

- Se evaluó a los directivos y socios para la verificación de las necesidades de la agencia, mediante una entrevista dirigida a los 3 socios incluyendo al líder de la agencia, Sr. Misael Cerda, con preguntas dirigidas a conocer las necesidades de la empresa, en donde se pudo verificar que, la empresa aún no se encuentra muy bien posicionada en el mercado, debido a algunos factores uno de ellos es la falta de personal laboral que cumplan con todas las funciones que requiere la empresa para su buen funcionamiento por lo que es necesario la contratación de personal especializado en el tema de guía de turismo en diferentes regiones del país para que sus servicios no se concentren solo en la región amazónica.

- Se diseñó una estructura organizacional acorde a las necesidades de la agencia para el mejoramiento del desarrollo organizacional, la misma que permite asignar las funciones y responsabilidades que tienen que cumplir cada miembro de la agencia con el fin de alcanzar los objetivos propuestos, Por lo tanto, para la agencia de operaciones turísticas “Akangau Jungle Expedition” debido a su tipo de operación se integra en su estructura organizacional por los diferentes departamentos.

I. RECOMENDACIONES

- Se recomienda que al momento de realizar el análisis FODA, la información recaba se debe realizar en el lugar de estudio, y además se lo debe realizar por partes, siendo primero las fortalezas y oportunidades, y luego las debilidades y amenazas para que los datos obtenidos sean o más reales posible.
- Debido al crecimiento de la empresa se debe considerar ampliar el número de colaboradores de la Agencia de operaciones turísticas “Akangau Jungle Expedition” y aplicar el diseño de estructura organizacional propuesto en la presente investigación, para el mejoramiento funcional de la empresa.
- La Agencia a futuro debe tomar en consideración el establecer indicadores de gestión empresarial con el propósito de evaluar objetivamente la gestión de la misma, en base a la gestión organizacional diseñada en este trabajo el cual consta de cuatro niveles jerárquicos.

J. BIBLIOGRAFÍA

Andrade, J. (2011). Turismo en el Ecuador, una mirada global desde la geografía turística. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <https://www.lifeder.com> › Administración y finanzas.

Arteaga, G. (28 de Febrero de 2020). Qué es la investigación de campo: definición, métodos, ejemplos y ventajas. Obtenido de <https://www.testsiteforme.com/investigacion-de-campo/>

Barragán, N. (2016). Estructura organizacional de la farmacia popular " El Rosario" para ejorar el desempeño laboral. Ambato: Pontificia Universidad Católica del Ecuador .

Carrera, S., Martínez, T., & Pérez, A. (2013). Diseño de la estructura organizacional y funcional de la empresa DISTAPIZ Cía. Ltda. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.

CERTUS. (23 de Febrero de 2021). ¿Que es el proceso administrativo y cuales son sus fases? Obtenido de <https://www.certus.edu.pe/blog/que-es-proceso-administrativo/#:~:text=El%20proceso%20administrativo%20est%C3%A1%20conformado,al%20completar%20su%20%C3%BAltima%20fase.>

Cortez, G. (2016). Estructura Organizacional para mejorar el desempeño laboral del departamento de talento humano de la Bananera "Isabel María". . Babahoyo : Universidad Regional Autónoma de los Andes .

Ghazinoory, A., & Mehr, A. (12 de Abril de 2011). Metodología FODA: Una revisión del estado del arte del pasado, un marco para el futuro. Obtenido de <https://doi.org/10.3846/16111699.2011.555358>

- Gonzalez, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotle Barros en la ciudad de Quevedo. Quevedo: Universidad Regional Autónoma de los Andes.
- Gore, E. (2017). LA EDUCACION EN LAS EMPRESAS/aprendiendo en contextos organizativos.
- Helms, M., Rodríguez, M., Lisandro, R., & Hargrave, W. (2011). Un análisis FODA: Revisión de la competitividad: Un internacional diario de negocios. El emprendedor potencial en Argentina: .
- Koontz, H. (2012). Administración: una perspectiva global y empresarial. México, D.F.: McGraw-Hill.
- Marcó, F., Loguzzo, H., & Fedi, J. (2016). Introducción a la gestión y Administración en las organizaciones. Buenos Aires : Universidad Nacional Arturo Jauretche.
- MURA, J. y. (2019). ADMINISTRACION / UNA APROXIMACION INTEGRAL.
- Oña, A., & Vega, R. (2018). Importancia del análisis FODA para la elaboración de estrategias en organizaciones Americanas, una revisión de la última década. . Quito-Ecuador : Universidad de las Fuerzas Armadas .
- Ponce, M. (2011). Propuesta de una estructura por producto y manual de funciones para el broker asesores de seguros Alamo S.A para las ciudades de Quito y Guayaquil. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Portillo, D. (2012). La Investigación Científica. Santa Barbara de Zulia: Universidad Nacional Experimental "Sur de Lago".

- Ramírez, J. L. (2012). Procedimiento para la elaboración de un análisis FODA como herramienta de planeación estratégica en las empresas. Veracruz: Universidad Veracruzana - Instituto de Investigaciones .
- Rus, A. E. (05 de Febrero de 2021). Investigación Descriptiva . Obtenido de economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-descriptiva.html>
- Salas, D. (3 de Diciembre de 2019). Investigalia. Obtenido de Marco Metodológico de investigación: <https://investigaliacr.com/investigacion/investigacion-bibliografica/>
- Soto Concha. (2015). En S. Concha.
- Ureña, N., & Viteri, G. (2013). Sistema de reestructuración organizacional para sostener el crecimiento de la agenci de viajes y operadora "KAMAC". Quito: Universidad Politécnica Salesiana .
- Villasís, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación IV: las variables de estudio. México: Instituto Mexicano del Seguro Social.
- Zita, A. (2018). Tipos de investigación . Obtenido de Instituto Venezolano de Investigaciones Cientificas: <https://www.diferenciador.com/tipos-de-investigacion/>

ANEXOS

Anexo 1. Entrevista a los dirigentes y socios de la Agencia de operaciones turísticas

“Akangau Jungle Expedition”



**INSTITUTO SUPERIOR
TECNOLÓGICO TENA**
Tecnología, Innovación y Desarrollo

Objetivo: Proponer un modelo organizacional para la Agencia de operaciones turísticas “Akangau Jungle Expedition, el cual optimizara su producto final, que es el servicio turístico.

Entrevista para obtener información de la empresa.

- **Responda con sus palabras cada pregunta.**

1. ¿Hace cuánto está constituida su empresa?
Esta constituida desde septiembre del 2015.
2. ¿Como definiría su empresa?
Operadora turística que ofrece tours en la selva de manera respetuosa con la naturaleza.
3. ¿Existe algún líder, del que la empresa dependa mucho?
Miguel Córdova.
4. El dinero que se genera como lo administran ¿lo tienen en el banco o en su propia custodia o lo reinvierten?
Se reinvierte, utilizamos en gastos y se guarda un poco.
5. ¿El personal que labora en la empresa conoce a plenitud las funciones que debe ejercer ?
Cada uno conoce el trabajo que se hace.
6. ¿Qué servicios presta? ¿A quiénes presta este servicio?
Tours en la selva.
7. ¿Se cuenta con los recursos necesarios para operar el negocio?
Si tenemos un capital

8. ¿En donde se prestan los servicios?

Tercu, Misahuali, Ahuano.

9. ¿Puede medir el grado de satisfacción de los usuarios del servicio?

Aun no disponemos para poder medir.

10. ¿Por qué es importante el servicio que ofrece la empresa?

Porque así conocen la naturaleza.

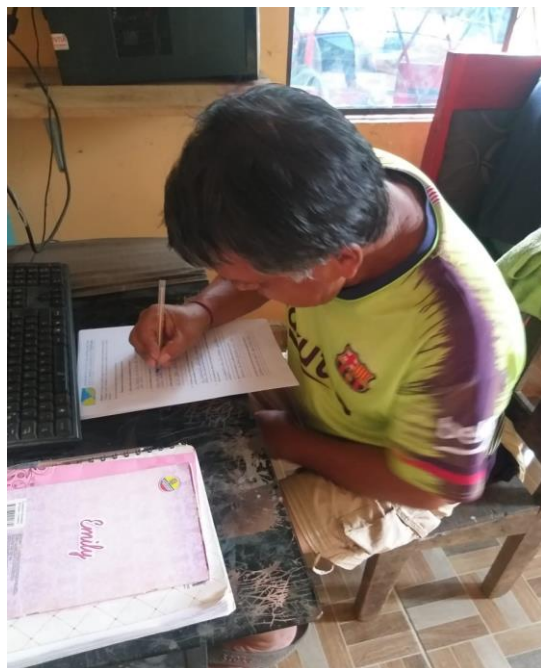
DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACION CURRILAR	 Firmado electrónicamente por: JUAN CARLOS ORTIZ SERRANO Ab. Juan Carlos Ortiz Serrano
DOCENTE DE LA ASIGNATURA DE TRABAJO DE INTEGRACION CURRICULAR (TIC)	 Firmado electrónicamente por: BETTY ALEXANDRA JARAMILLO TITUANA Ing. Betty Jaramillo Mg.

Anexo 2. Agencia de Operaciones turísticas “Akangau Jungle Expedition”



Fuente: Andi. Y, 2022

Anexo 3. Entrevistas a los dirigentes y socios de la agencia.



Fuente: Andi. Y, 2022