

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE
MADRE DE DIOS**

FACULTAD DE ECOTURISMO

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES**



**“PERCEPCION DE LA PLANIFICACION EN LA EMPRESA DE
TRANSPORTE TERRESTRE TRAVEL TOURS EXPEDICIONES
COLORADO MANU S.A. 2019”**

Presentado por:

Bachiller: JAMANCCAY CAMACHO,
Samuel

Bachiller: PALOMINO HUILLCA,
Hetson

Para optar el Título Profesional de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Asesor: Mg. RIVERA MAMANI,
Freddy Abel

Puerto Maldonado, 2020

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE
MADRE DE DIOS**

FACULTAD DE ECOTURISMO

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES**



**“PERCEPCION DE LA PLANIFICACION EN LA EMPRESA DE
TRANSPORTE TERRESTRE TRAVEL TOURS EXPEDICIONES
COLORADO MANU S.A. 2019”**

Presentado por:

Bachiller: JAMANCCAY CAMACHO,
Samuel

Bachiller: PALOMINO HUILLCA,
Hetson

Para optar el Título Profesional de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Asesor: Mg. RIVERA MAMANI,
Freddy Abel

Puerto Maldonado, 2020

DEDICATORIA.

Este trabajo está dedicado a las personas que han sido esenciales en mi formación personal y profesional;

A mi madre Carmen Camacho, la mujer que me ha dado la vida y que es mi principal inspiración.

A mis hermanos (as) Jorge, Martha, Isaías, Adelaida, Laura, Héctor, Hermitanio y Ciro, ellos han sido parte de mi formación profesional con sus apoyos incondicionales en el transcurso de mis estudios.

A mi tío Benicio Ríos Ocsa quien ha sido como un padre, mi guía y ejemplo a seguir, que en forma incondicional ha sabido guiarme por el camino correcto, y sus sabias enseñanzas hacen que pueda concluir satisfactoriamente mis objetivos y sé que le estaré eternamente agradecido.

A mi amigo Gilmar Quispe Cuno, que es una persona fundamental en mi vida, por su exigencia y su constante motivación para lograr mis objetivos.

Bachiller: JAMANCCAY CAMACHO, Samuel

A mi padre; Javier, por su invaluable sacrificio y su apoyo incondicional durante toda mi formación profesional .

A mi madre; Asunta, por haberme dado el preciado tesoro que es la vida, y por los consejos y motivación que me ha ayudado a lograr mis objetivos.

A mis hermanos (a) Luis Enrique y Mirian, que forman parte de mi vida compartiendo momentos únicos de alegría y felicidad y por la motivación que me dieron para cumplir la presente tesis.

Bachiller: PALOMINO HUILLCA, Hetson

AGRADECIMIENTOS.

A la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, por brindarnos el privilegio de culminar nuestra carrera profesional en tan importante y prestigiosa casa de estudio.

A nuestra “Facultad de Ecoturismo de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales”, por la hermosa experiencia y los conocimientos que obtuvimos, hasta culminar nuestra formación académica.

A nuestro Asesor, Mg. RIVERA MAMANI, Freddy Abel como también al grupo de especialistas que integraron el jurado, ya que, con su revisión, contribución, comprensión y servicio, pudimos mejorar nuestro trabajo de investigación.

Bachiller: JAMANCCAY CAMACHO, Samuel

Bachiller: PALOMINO HUILLCA, Hetson

PRESENTACIÓN.

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

Presentamos ante ustedes el presente trabajo de investigación titulado “PERCEPCION DE LA PLANIFICACION EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE TERRESTRE TRAVEL TOURS EXPEDICIONES COLORADO MANU S.A. 2019”, la cual tiene como finalidad determinar la percepción de la planificación en la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A. 2019; con el propósito de optar el título profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales. La investigación fue desarrollada conforme a la “norma vigente del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”.

La presente investigación, se encuentra enmarcada en el área de la Planificación, la cual cumple un rol de gran importancia dentro de la empresa u organización, y en otras áreas de estudio, es una herramienta que contiene una visión integral o global en el negocio empresarial; por lo tanto, para el desarrollo de la investigación recurrimos a distintos autores y revistas especializadas en el área administrativa.

La investigación se desarrolló de la siguiente forma:

El Capítulo I: Contiene el planteamiento del problema con la realidad problemática.

El Capítulo II: Se planteó el Marco teórico que es sustentó de la investigación, además de los antecedentes de estudios.

El Capítulo III: Se explica la metodología empleada, y el respectivo análisis siguiendo las pautas estadísticas.

El Capítulo IV: En la sección final se anexa, los instrumentos con las variables empleadas y las respectivas matrices.

RESUMEN

“Percepción de la planificación en la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A. 2019”. Tuvo como propósito: “Determinar el nivel de percepción de la planificación en la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A”.

Planteó un tipo de investigación descriptivo simple con una sola variable, con una muestra probabilística que incluyó a 84 socios de la “La empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A”.

Se llegó a la conclusión de que: El nivel de percepción de la variable planificación en “La empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A”. Es regular; sustentado en la Tabla 7, La media está en un nivel regular, se encuentra en un intervalo de 155,43 de un total 150.7 a 166.4 puntos sobre la percepción que tienen los “Socios de la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A”; de la Planificación; es decir, que ellos perciben el problema, y manifiestan que la empresa debe mejorar.

Palabras clave: Planificación, misiones o propósitos, objetivos o metas, estrategias, políticas, procedimientos, reglas, programas, presupuestos.

ABSTRACT

"Perception of planning in the land transport company Travel Tours Expeditions Colorado Manu S.A. 2019". Its purpose was: "Determine the level of perception of planning in the land transport company Travel Tours Expeditions Colorado Manu S.A".

He proposed a simple descriptive type of research with a single variable, with a probabilistic sample that included 84 partners of the "Travel Tours Expeditions Colorado Manu S.A. land transport company".

It was concluded that: The level of perception of the planning variable in "The land transport company Travel Tours Expeditions Colorado Manu S.A". It is regular; supported in Table 7, the average is at a regular level, it is in an interval of 155.43 of a total 150.7 to 166.4 points on the perception that the "Partners of the land transport company Travel Tours Expeditions Colorado Manu S.A. "; of Planning; that is, that they perceive the problem, and state that the company must improve.

Keywords: Planning, missions or purposes, objectives or goals, strategies, policies, procedures, rules, programs, budgets.

INDICE

DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTOS.....	V
PRESENTACIÓN.....	VI
RESUMEN.....	VII
ABSTRACT.....	VIII
INDICE.....	IX
INDICE DE TABLAS.....	X
INDICE DE FIGURAS.....	XI
INTRODUCCIÓN.....	12
CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACION.....	13
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	13
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	15
1.3. OBJETIVOS.....	16
1.4. VARIABLES.....	18
1.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE.....	19
1.6. JUSTIFICACIÓN.....	20
1.7. CONSIDERACIONES ÉTICAS.....	21
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	22
2.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIOS.....	22
2.2. MODELO TEÓRICO.....	28
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	53
CAPÍTULO III.....	56
METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....	56
3.1. TIPO DE ESTUDIO.....	56
3.2. DISEÑO DE ESTUDIO.....	57
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	57
3.4. MÉTODOS Y TÉCNICAS.....	58
3.5. TRATAMIENTO DE LOS DATOS.....	59
CAPITULO IV.....	60
RESULTADO DEL TRABAJO DE INVESTIGACION.....	60
4.1. CONFIABILIDAD Y VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO.....	60
4.2. ANÁLISIS CUANTITATIVO DE LA VARIABLE.....	61
4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	83
CONCLUSIONES.....	89
RECOMENDACIONES.....	91
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....	93
ANEXOS.....	97
ANEXO N° 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	98
ANEXO N° 2. INSTRUMENTO.....	99
ANEXO N° 3: SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA REALIZACIÓN DE ESTUDIO.....	101
ANEXO N° 4: SOLICITUD DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO.....	102
ANEXO N° 5: FICHA DE VALIDACIÓN.....	105
ANEXO N° 6: CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	108

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Población.....	57
Tabla N° 2 Muestra.	58
Tabla N° 3 Confiabilidad del instrumento.....	60
Tabla N° 4 Validación del instrumento.....	61
Tabla N° 5 Puntuaciones generales de la variable percepción de la planificación y sus dimensiones.	62
Tabla N° 6 Resultados generales de la variable percepción de la planificación.	64
Tabla N° 7 Descriptivos de la variable: Percepción de la Planificación.	66
Tabla N° 8 Resultados generales de la dimensión Misión y Propósito.....	67
Tabla N° 9 Descriptivos de la dimensión Misión y Propósito.	68
Tabla N° 10 Resultados generales de la dimensión Objetivos o metas	69
Tabla N° 11 Descriptivos de la dimensión Objetivos y Metas.	70
Tabla N° 12 Resultados generales de la dimensión Estrategias.....	71
Tabla N° 13 Descriptivos de la dimensión Estrategias.....	72
Tabla N° 14 Resultados generales de la dimensión política.	73
Tabla N° 15 Descriptivos de la dimensión Políticas.	74
Tabla N° 16 Resultados generales de la dimensión procedimientos.	75
Tabla N° 17 Descriptivos de la dimensión Procedimientos.	76
Tabla N° 18 Resultados generales de la dimensión reglas.....	77
Tabla N° 19 Descriptivos de la dimensión Reglas.	78
Tabla N° 20 Resultados generales de la dimensión programas.....	79
Tabla N° 21 Descriptivos de la dimensión programas	80
Tabla N° 22 Resultados generales de la dimensión presupuestos.	81
Tabla N° 23 Descriptivos de la dimensión presupuestos.	82

INDICE DE FIGURAS

Figura N° 1	Resultados generales de la variable percepción de la planificación. ...	64
Figura N° 2	Resultados generales de la dimensión Misión y Propósito.	67
Figura N° 3	Resultados generales de la dimensión Objetivos o metas.....	69
Figura N° 4	Resultados generales de la dimensión Estrategias	71
Figura N° 5	Resultados generales de la dimensión política.....	73
Figura N° 6	Resultados generales de la dimensión procedimientos.....	75
Figura N° 7	Resultados generales de la dimensión reglas.....	77
Figura N° 8	Resultados generales de la dimensión programas.....	79
Figura N° 9	Resultados generales de la dimensión presupuestos.....	81

INTRODUCCIÓN.

A nivel mundial la Planificación, siempre ha existido dentro de las empresas, pues sirve para que éstas pueda funcionar de una manera correcta y planificada, con el fin de poder mejorar cada vez más.

La planificación es muy significativa en una empresa u organización, ya que mediante sus estrategias y técnicas muchos gerentes estudian anticipadamente sus objetivos y acciones, para así no dirigir sus actos con corazonadas, sino regirse por un plan o algún método estructurado.

En el Perú existen muchas empresas u organizaciones donde la planificación se establece mediante los objetivos, definiendo los procedimientos que son realmente adecuados para ser analizados, la planificación sirve como guía fundamental para poder aplicar los recursos de la organización eficientemente en las actividades desempeñadas y de esa manera tomar buenas decisiones acorde a los objetivos y procedimientos efectuados mediante un plan.

Es el carácter fundamental dentro de las organizaciones o empresas, porque tienen la habilidad de poder mejorar la producción y los servicios, de manera puntual y sobre todo ordenada en lo que se refiera a las actividades de origen económico, con el fin de realizarlas eficaz y eficientemente, con el fin de obtener los objetivos deseados.

En la región de Madre de Dios, se encuentra ubicada “La empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A”, que posee una percepción de la planificación, algo variable, es decir, no se efectúa de la mejor manera, por tal motivo el propósito del estudio e indagar en herramientas y estrategias que faciliten la ejecución de labores de gestión más adecuadas y se cumplan de mejor forma con el logro de los objetivos, de esta empresa, tomando en consideración el futuro de la misma y su sostenimiento y posterior crecimiento.

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. Descripción Del Problema.

A nivel global la planificación es un pilar fundamental dentro de todas las empresas y organizaciones, en el ámbito empresarial ayuda a mejorar la producción y a diversificar de manera ordenada y puntual en los gastos que requiera las actividades económicas, de manera eficiente y eficaz alcanzando el objetivo planteado por un período determinado.

Considerando la problemática a nivel internacional, realizando un análisis tomamos como ejemplo a la empresa “**Aggreko**”, creada en el año 1962 en Holanda, en los últimos 50 años esta empresa ha sido consolidada y extendida a más de 100 países a nivel mundial, como Asia, Sudamérica entre otros, su actividad laboral es brindar el alquiler generadores y servicios de electricidad, y dar solución a los problemas que existen, pero como toda organización cuenta con una serie de problemas de origen internos, como la falta de mejorar la categorización del servicio, como también el mal manejo de respuesta que sea más rápida mediante una solicitud.

En ese sentido es de suma importancia tomar en cuenta la planificación ya que es un proceso lógico establecido por una organización o por una empresa que necesita consolidarse “en el mercado a corto, mediano y largo” plazo lo que demostraría el camino a seguir.

Por tal modo muchas empresas multinacionales, marcaron hitos muy importantes gracias a una planificación acertada de forma objetiva posibilitando un gran desarrollo y despegue en la economía de dichas empresas.

Vale afirmar que el éxito de las empresas, se ve reflejado en el crecimiento de sus operaciones, de acuerdo a los resultados obtenidos en el tiempo mediante un proceso planificado, para que las empresas logren su posicionamiento en el mercado local, regional, e incluso internacional, esto gracias a los diferentes métodos reflexivos y sistemáticos, que son de gran utilidad para identificar, en que creen, quienes son, hacia donde van, con el fin de poder analizarlos y poder crear estrategias que sean permanentes.

En el Perú, existen gran cantidad de empresas, que están en un constante cambio, de manera muy competitiva; por tal motivo, estas empresas necesitan reaccionar y prever con rapidez, para seguir siendo organizaciones exitosas, progresistas, lograr un mejor en funcionamiento continuo en sus procesos, dinámicos y activos que beneficien a la empresa.

Como ejemplo podemos mencionar a la empresa nacional **“Serpost”**, o como es mejor llamado **“El correo del Perú”**, esta empresa se encarga de realizar servicios de llevar la correspondencia a varios países, esta empresa regenera su plan estratégico cada 5 años, mediante los objetivos y metas realistas y adaptadas a la época, y también se enfoca a nivel internacional y nacional, con el fin de llegar cada vez más a más países, optimizando y reduciendo su tiempo de entrega, de igual manera implementa el debido control de gestión empresarial, en la mejora de la calidad de servicio, esto se refiere a la visión externa; pero cuando hacemos referencia a la visión interna podemos mencionar que existe una series de problemas como; no tienen una adecuada categorización, cuentan con poco personal joven en los centros de atención al cliente, no cuentan con un diseño que les proponga comunicación y seguridad en los empleados, no perciben una remuneración variable, cuentan con un sistema operativo deficiente y no automatizado.

De tal modo; la planificación se encuentra asociada a los procesos de origen sistemático, como son la implementación de acciones y planes para obtener un objetivo o propósito planteado a corto, mediano y largo plazo.

La planificación es un proceso que se puede aplicar en distintos entornos, el principal es en los negocios, a través de un proceso reflexivo, con el fin de darle dirección a la empresa, realizando paso a paso sus procesos de una manera participativa y adecuada a los diferentes términos para el logro de resultados; esperando alcanzar el éxito.

Ahora bien, en el ámbito local la unidad de estudio es la Empresa de Transporte Terrestre Colorado S.A. en la cual se ha percibido que la designación de los responsables-encargados de la dirección de la entidad por parte del Directorio ha venido recayendo en personas sin respaldo académico, lo cual trae como consecuencia que el proceso de la planificación no represente una fortaleza en la gestión. Esto hace que el conocimiento relacionado a métodos, técnicas y/o herramientas de planificación no fortalezcan la toma de decisiones.

1.2. Formulación del Problema.

1.2.1. Problema General

¿Cuál es el nivel de percepción de la planificación en “La empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A”.?

1.2.2. Problemas Específicos

PE1. ¿Cuál es el nivel de percepción de la misión o propósitos en “La empresa de transporte terrestre “Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A”.?

PE2. ¿Cuál es el nivel de percepción de los objetivos o metas en “La empresa de transporte terrestre “Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A”.?

PE3. ¿Cuál es el nivel de percepción de las estrategias en “La empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A”.?

PE4. ¿Cuál es el nivel de percepción de las políticas en “La empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A”.?

PE5. ¿Cuál es el nivel de percepción sobre los procedimientos en “La empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A”.?

PE6. ¿Cuál es el nivel de percepción sobre las reglas en “La empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A”.?

PE7. ¿Cuál es el nivel de percepción sobre los programas en “La empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A”.?

PE8. ¿Cuál es el nivel de percepción sobre los presupuestos en “La empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A”.?

1.3. Objetivos.

1.3.1. Objetivos General

Determinar el nivel de percepción de la planificación en “La empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A”.

1.3.2. Objetivos Específicos

OE1. Determinar el nivel de percepción sobre las misiones o propósitos en “La empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A”.

OE2. Identificar el nivel de percepción sobre los objetivos o metas en “La empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A”.

OE3. Determinar el nivel de percepción sobre las estrategias en “La empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A”.

OE4. Identificar el nivel de percepción sobre las políticas en “La empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A”.

OE5. Determinar el nivel de percepción sobre los procedimientos en “La empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A”.

OE6. Identificar el nivel de percepción sobre las reglas en “La empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A”.

OE7. Determinar el nivel de percepción sobre los programas de “La empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A”.

OE8. Identificar el nivel de percepción sobre los presupuestos en “La empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A”.

1.4. Variables.

1.4.1. Variable de Estudio N° 1

X: Planificación

Dimensiones:

- Misiones o propósitos
- Objetivos o metas
- Estrategias
- Políticas
- Procedimientos
- Reglas
- Programas
- Presupuestos

1.5. Operacionalización de Variable.

Variable independiente	Definición	Dimensiones	Indicadores	Escala
Planificación	"Consiste en seleccionar misiones, objetivos, y decidir sobre las acciones necesarias para lograrlos; requiere tomar decisiones, elegir una acción entre varias alternativas, de manera que los planes proporcionen un enfoque racional para alcanzar los objetivos preseleccionados". (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012)	Misiones propósitos	El establecimiento de la misión, es claro y produce compromiso. Es un marco de referencia de evaluación que define que es la empresa, asimismo es el reflejo de la opinión de los socios.	Muy mala = 1 Mala = 2 Regular = 3 Buena = 4 Muy buena = 5
		Objetivos metas	Establece metas y objetivos con claridad, cuantitativos y alcanzables. Las metas y objetivos son importantes, se realiza como acuerdo de los socios.	Muy mala = 1 Mala = 2 Regular = 3 Buena = 4 Muy buena = 5
		Estrategias	Establece estrategias con claridad, cuantitativas y alcanzables. Las estrategias son importantes, se realiza como acuerdo de los socios.	Muy mala = 1 Mala = 2 Regular = 3 Buena = 4 Muy buena = 5
		Políticas	Establece políticas racionales claridad, cuantitativas y realizables. Las políticas son importantes, se realiza como acuerdo de los socios	Muy mala = 1 Mala = 2 Regular = 3 Buena = 4 Muy buena = 5
		Procedimientos	Establece procedimientos racionales claros, y realizables. Los procedimientos son importantes, se realizan como acuerdo de los socios	Muy mala = 1 Mala = 2 Regular = 3 Buena = 4 Muy buena = 5
		Reglas	Establece reglas claras, razonables y realizables. Las reglas son importantes, se realizan como acuerdo de los socios	Muy mala = 1 Mala = 2 Regular = 3 Buena = 4 Muy buena = 5
		Programas	Establece programas claros, razonables y realizables. Los programas son importantes, se realizan como acuerdo de los socios	Muy mala = 1 Mala = 2 Regular = 3 Buena = 4 Muy buena = 5
		Presupuestos	Establece presupuestos claros, razonables y realizables. Los presupuestos son importantes, se realizan como acuerdo de los socios.	Muy mala = 1 Mala = 2 Regular = 3 Buena = 4 Muy buena = 5

Fuente: "Elaboración propia.

1.6. Justificación.

El trabajo de investigación se justifica, porque permitió obtener la percepción de los socios respecto a la planificación de “La empresa de transporte terrestre Travel Tour Expediciones Colorado Manu S.A”, a partir de esta investigación se podrá generar nuevos estudios de tipo descriptivo, que permitan explicar las diversas situaciones de la empresa.

El trabajo de investigación es fundamental, porque mediante una buena planificación la empresa logrará una buena conducción para prestar un servicio de calidad al cliente.

Justificación Social.

Se justifica socialmente, porque conocer la percepción de los socios respecto a la planificación favorece en mejorar la calidad y atención de los servicios que presta “La empresa de transporte terrestre Travel Tour Expediciones Colorado Manu S.A”, de esta forma se incrementará sus clientes y los puestos de trabajo en las diferentes localidades donde brinda servicios la empresa.

Justificación Teórica.

Porque existe una amplia especulación en relación a la variable de estudio. Estos resultados que se obtuvieron con mucha madurez serán de gran ayuda para enriquecer el bagaje teórico de las futuras investigaciones que se encuentren relacionados con el tema de estudio.

Justificación Práctica.

Los resultados de la presente investigación pretenden contribuir en la solución de problemas en planificación de las empresas, principalmente en las empresas locales, también servirá como respaldo para la realización de futuros

trabajos de investigación en especial para los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica

Justificación Metodológica.

Con las deducciones conseguidas luego de la realización de las encuestas a cada colaborador o trabajador. Se logró obtener una información de origen confiable, con el fin de mejorar de manera eficaz y eficiente la planificación en favor al bienestar laboral de la “Empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A”.

1.7. Consideraciones Éticas.

El trabajo de investigación se realizó en todo momento con objetividad y veracidad, siempre respetando las normas y políticas que se encuentran ampliamente establecidas en el reglamento general de presentación, redacción y la sustentación de trabajos investigativos de la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, de igual manera se respetó la opinión de cada uno de los autores, que son la guía principal en la presente investigación.

La relación que existe entre el investigador y el participante, se encuentra medida por la reciprocidad, esto fue parte fundamental para el consentimiento informado, ya que, la mayoría de las personas cuando se les realizaba las encuestas siempre preguntaban: ¿pero qué voy a recibir a cambio? Se le explica que esta decisión se realiza teniendo en cuenta el ambiente, el contexto, las características que se encuentran en los factores sociales, también se le explica las condiciones que exige el desarrollo del trabajo, y sobre todo de los acuerdos que se lograron con los participantes.

La forma de retribución en la comunidad son los resultados obtenidos, que serán de utilidad para mejorar el servicio, mediante el compartimiento de conocimientos a los integrantes de la empresa Colorado.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de Estudios.

2.1.1. Antecedentes internacionales.

Barreiros Carrera, A (2012), “**Planificación estratégica como una herramienta de gestión para promover la competitividad en la empresa Kawa Motors**”, llegó a las siguientes conclusiones:

1. Es necesario que esta empresa implemente un plan que sea estratégico, debido a que este contribuirá a la empresa lograr que todos los procesos estén sintetizados y sobre todo organizados, con el fin de brindarle al cliente una mejor atención y que estos sean fieles a la empresa.
2. En “KAWA MOTORS S.A.”, es importante mencionar que no cuentan con las herramientas de poder tener detalladamente cuales son los procesos, tareas, funciones, esto ha causado que los integrantes de esta compañía realicen actividades que no tiene nada de relación con el cargo establecido, los cuales mucho cuentan con un excesivo trabajo.
3. No cuentan con una misión y visión detallada y organizadas, los cuales son importantes para el desarrollo de la organización.
4. Esta empresa cuenta con un reconocimiento y prestigio importante adquirido a través del tiempo, y muchas personas la prefieren por el tipo de servicio que ofrece, es la mayor fortaleza que tiene en el marco competitivo.

Marín Navarro, J y Oviedo Cervantes, J (2003), “**Diseño de un modelo de planificación estratégica y estudio de mercado de los**

servicios de transporte terrestre y carga suelta aplicado a la compañía de transportes El Tranvía S.A". Llegó a las siguientes conclusiones:

1. La firma de estudio tiene que adecuar la estructura operativa como también la estructura organizacional, y de igual manera el área comercial, con el fin de obtener una mayor flexibilidad en todos los procesos de origen políticos y en los procedimientos.
2. La empresa deberá tener una concordancia con las tendencias que existen en la actualidad, como empresa moderna con el propósito de hacerle una excelente competencia a las demás empresas, adecuando cada vez más sus servicios a las necesidades verdaderas con la que cuenta los clientes potenciales y actuarles.

Flores Soto, L (2016), "**Planificación Estratégica para el área de Producción de la empresa Biomasa Chile S.A.**", Se llegó a las siguientes conclusiones.

1. Esta compañía a diferencia de sus competidores propone un servicio distinto, debido a que tiene la capacidad de poder producir una serie de productos y sobre todo de servicios, que en la actualidad a nivel industrial son únicos, además sean sustentables con el medio ambiente.
2. El proyecto de tesis presentado pretende ser parte estratégico de la gestión de la empresa, es decir, otorga la función del direccionamiento, con el fin de poder diseñar adecuadamente la estructura, para que sea competitiva, eficaz y sobre todo eficiente; en donde por sobre todo exista una "única voz" que represente a la empresa y la guíe sobre lo que se está realizando y sobre lo que se proyecte realizar y que no se mantenga solo en la empresa sino que sea capaz de transmitirse a potenciales nuevos clientes a través de las diferentes plataforma que la tecnología nos presenta día a día.
3. La organización se perfila como una empresa inteligente, que si bien necesita de que el personal cuente con un aprendizaje continuo y

sobre todo de capacitación en el área de producción, estas se pueden obtener mediante disciplina, comunicación entre las áreas mediante un adecuado desarrollo en la planificación de estrategias.

4. La comunicación entre las áreas y sus representantes resulta ser la clave para Biomasa Chile S.A. sobre todo si pensamos que la meta de cualquier empresa siempre será la posibilidad de ampliarse y extenderse.
5. Esta empresa debe de realizar actividades y reuniones que se encuentren establecida con los diferentes integrantes de la organización,
6. La empresa Biomasa Chile S.A. tiene como principal fortaleza la diferenciación de sus competidores en el producto que entrega.

2.1.2. Antecedentes Nacionales.

Mego Pezo, D (2018), "***Planeamiento estratégico y su relación con el desarrollo del turismo en la Municipalidad Provincial de Moyobamba***", Se llegó a las siguientes conclusiones.

1. El instrumento utilizado; fue el cuestionarios para medir las variables en estudio.
2. Los resultados encontrados fueron:
 - I. El nivel de planeamiento estratégico se está desarrollando en un 51.4% de manera "Deficiente", 40% "regular" y 8.6% de manera "óptimo".
 - II. El grado de desarrollo del turismo de acuerdo al instrumento aplicado a la muestra de investigación, evidencia que se encuentra en un grado "bajo" con un 70%.
 - III. El 24.3% manifestó que se encuentra en un grado "alto" y 5.7% lo definió que se encuentra en un grado

“mediano” con 4 encuestados.

- IV. El estudio concluye que existe correlación positiva moderada entre la planificación estratégica y el desarrollo de turismo con una correlación de 0,731. Asimismo, mismo muestra un valor “p” (0,000) es menor a 0.05, mostrando que existe relación entre las variables.

Rosas Rojas, N (2016), ***“Planeamiento estratégico y su repercusión en la gestión empresarial del sector turismo de la región de Puno”***, Se llegó a las siguientes conclusiones.

1. La empresa lo implementa como una medida de gestión empresarial dentro de la organización a través de un plan estratégico para ejecutar planes de largo, mediano y corto plazo para hacer cada vez más mejoras.
2. A los representantes, dueños y administradores realizar capacitación al personal, con el fin de que estén actualizados y capacitados en los procesos estratégicos en la planificación que den beneficios productivos en la gestión empresarial.
3. La oficina de “DIRCETUR”, sea la organización que gestione y coordine con la empresa que se encuentra en la región de Puno, que se dedica al turismo, con el propósito de que el personal directivo pueda participar directamente en la realización y elaboración de planes estratégicos.
4. La oficina “DIRCETUR”, tiene la Capacidad para capacitar a integrantes de empresas turísticas en la evaluación y formulación de planes estratégicos para que puedan ser notificados en el estado, pues el turismo es una de las industrias más competitivas en el mercado regional y puede afectar directamente a la ciudad de Puno El desarrollo económico de la organización.

Ruíz Dávila, H (2016), ***“Planificación estratégica y eficacia en empresas operadoras turísticas del distrito de Tarapoto”***, Se llegó a las

siguientes conclusiones.

1. En general existen muchas empresas de turismo que no cuentan con las herramientas para la aplicación de planes estratégicos en el tema de los programas, ya que muchas de estas trabajan con proyecciones mensuales, lo cual la eficacia y eficiencia son bajas.
2. Las diferentes organizaciones estudiadas no cuentan con una ejecución administrativa y financiera buena, por lo tanto es necesario brindar el soporte administrativo y apoyar para que pueda existir un mejor desempeño, realizando actividades de capacitación, y sobre todo dar asistencia para que la ejecución de las actividades se puedan cumplir para obtener los objetivos y metas esperados.

Quispe Condori, Deysi M (2015), ***“Planificación estratégica y competitividad empresarial en el complejo recreacional Ponceca Ecoturístico del distrito de Andahuaylas”***, Se llegó a las siguientes conclusiones.

1. Los encargados o dueños tienen que tener en cuenta que existen variables a nivel individual, estas son parte esencial para el desarrollo empresarial, debido a que se considera como una planificación buena, para que se conserve la orientación al futuro de la empresa, ya que facilita la toma de decisiones que son constantes, que se encuentren enmarcadas a las necesidades principales del cliente, para que la empresa siga siendo de gran competencia.
2. En “El complejo Recreacional Ponceca Ecoturístico del distrito de Andahuaylas”, tienen que tener una constante actualización de la información que se encuentra dentro de la empresa a estudiar, con el fin de poder estructurar y desarrollar planes estratégico, el cual cuente con la participación de sus empleados, para que estén consiente cual es la misión, visión, valores, políticas e indicarles cuáles son sus funciones que se encuentren enfocadas a un objetivo común, recordarle siempre la importancia que se debe de dar al servicio del

cliente o consumidor. Igualmente se recomienda que los jefes de cada departamento tenga una buena relación con sus personal, con el fin de que exista una confianza en ambos, para hacerles saber y sobre todo enseñarles que toda labor es importante, ya que permite alcanzar el desarrollo de la empresa en el ámbito de la competencia.

3. Esta empresa no debe de olvidar nunca que existen factores externos e internos que permiten que la organización obtenga el éxito esperado o el fracaso, por tal motivo es importante desarrollar procesos para determinar las capacidades con la que cuenta, explorando las fortalezas, y sobre todo de aprovechar las oportunidades que se les puedan presentar, siempre y cuando pueda afrontar las amenazas, neutralizando las debilidades; es necesario que estén en una constante capacitación a todo el personal, con el fin de que puedan estar preparados para las diferentes circunstancias que se puedan presentar.
4. En “El complejo Recreacional Ponceca Ecoturístico del distrito de Andahuaylas”, tiene que seguir y mejorar el mantenimiento, las políticas, las estrategias y el estilo de trabajo que tiene los empleados al momento de cumplir con sus actividades laborales, que se note el compromiso de cada empleado, mediante motivación o recompensas por realizar sus actividades de la mejor manera.
5. Los consumidores y clientes optan por esta empresa no solamente por la comida ni por el ambiente, sino porque cuentan un buen servicio y el precio cobrado.

Gutiérrez León, Luz M y Quispe Rodríguez, Jakqueline (2015), **“Incidencia de la gestión administrativa en la empresa de Transportes Doradino S.C.R.L. para el financiamiento y renovación de las unidades de transporte- cusco 2014”**, Se llegó a las siguientes conclusiones.

1. La empresa Doradino, en la actualidad no cuenta con una gestión administrativa que sea adecuada, tanto el conjunto total de sus operaciones son realizadas individualmente por cada uno de sus

socios o de ser el caso por los propietario de los vehículos.

2. El hecho que demuestra y pone en evidencia que tienen directa influencia mediante el financiamiento que tienen la renovación de la flota del automóvil, la misma que en las condiciones en que se desarrolla la gestión de la empresa no será viable y únicamente se hará por financiamiento individual.
3. Se evidencia que la renovación de la flota vehicular de la Empresa de transportes Doradito sería factible en mejores condiciones financieras siempre que la entidad tenga una real y adecuada gestión administrativa.

2.2. Modelo Teórico.

2.2.1. Planificación

Según **(Roque Martin, 2010, pág. 44)** en el libro “**Planificacion y control de Gestion**” determina que la planificacion es; *Entender la situacion actual*, implica comprender su historia, sus valores, el impacto de las deciciones anteriores y por que la empresa se encuentra en la situacion actual. Estas etapas que contienen los procesos de la planificacion dentro de la empresa se re-define asi misma es de vital importancia.

Identificar el futuro deseado es otra parte central del proceso de planificacion. La identificacion del futuro es un proceso sumamente complejo que requiere una decodificacion del ambiente competitivo de la organización. Si una empresa conoce lo que quiere ser en el futuro, podra conocer entonces cuales son los objetivos, politica y metas intermedias que construiran el camino apropiado para transitar hacia ese lugar en el futuro.

Según el Dr. **Luis Briceño (1998)** en su libro **Planificación - ¿Qué es y para qué sirve?** Da a conocer que la planificación sirve para; “Ofrecer alternativas de solución, mejor organización, definir objetivos coherentes y consistentes, proveer cambios o modificaciones, evitar improvisaciones y decisiones espontaneas, brindar los medios adecuados, una mejor

asignación de recursos y orientar lo que se tiene y que tiene que hacerse”.
(Briceño Contreras)

De acuerdo a **(Savendra Guzman, Castro Zea, Restrepo Quintero, & Rojas Rojas, 2001, pág. 29)** en el libro “**Planificación y Desarrollo**” indican que: “A principios del siglo XX se mencionan de manera expresa el término “*Planificación*” en la literatura científica, cuando los clásicos Taylor y Fayol estudian el fenómeno de la organización”.

A partir de la revolución tecnológica y científica se originó el estudio del trabajo sistemático y sobre todo a los principios de la planificación y la organización.

La planificación de una empresa, organización, institución se convierte en un proceso mediante el cual:

- ❖ Se pueden identificar los espacios de acción que facilite a su gerente o líder determinar cuál será el rumbo establecido dentro de esos espacios.
- ❖ Pretende identificar la unidad con la que cuenta la empresa procurando que el propósito de esta pueda ser compartido entre los integrantes de la organización.
- ❖ Se tienen que tomar medidas en todos los niveles existentes dentro de la empresa, con el fin de anticipar algún cambio, y así poder aprovechar de manera constructiva las diferentes experiencias obtenidas, y tener en cuenta las nuevas oportunidades.

El proceso de la planificación consiste en establecer un ambiente adecuado y propicio para una excelente gestión lucrativa, dentro de un determinado espacio, que se encuentre delimitado por las diferentes características grupales o institucionales y sobre todo a la dinámica que se encuentre dentro del entorno.

Planeación: ¿Qué es la planeación?

Los autores, **(Robbins & Coulter, 2014, pág. 220 y 222)** en su libro **“Administración 12° edición”** definen la planeación como: “La función administrativa que involucra a los objetivos empresariales, el establecimiento de estrategias para lograrlos, el desarrollo de los planes para integrar y coordinar las actividades laborales, tiene que ver con los (el que) como en los medios (el cómo)”.

El término planear es cuando nos referimos a que existe una planeación formal, esta define a cada uno de los objetivos que son realmente específicos que son alcanzados en un tiempo determinado.

La mayoría de las veces estos objetivos pueden llegar a estipular por escrito, para que todo y cada uno de sus miembros tengan el mismo conocimiento planteado, con el fin de reducir la ambigüedad, y sobre todo poder dar el compartido entendimiento de los procedimientos que se deben de realizar para conseguir el logrado objetivo

Tipos de planes

1. **Alcance:** Pueden ser operativos o estratégicos.
2. **Temporal:** Pueden ser a largo o a corto plazo.
3. **Especificidad:** Pueden ser específicos o direccionales.
4. **Frecuentes:** Pueden ser usados permanentemente o una sola vez.

Planeación

Según **(Pinto Villatoro, 2017, págs. 67 - 69)**, en su libro **“Planeación estratégica de capacitación empresarial”**, define que la planeación es: “La primera fase del proceso administrativo, tiene como finalidad la determinación del curso concreto de las acciones que habrán de efectuarse en una actividad”.

Para **(Pinto Villatoro, 2017, págs. 67 - 69)**, indica que la planeación es:

“La fijación y selección de diversas alternativas, la determinación de las normas y políticas, la secuencia en las operaciones y tareas, expresadas en términos de tiempo, recursos y medios necesarios para su puesta en marcha”.

Por ello plantea los siguientes niveles de planeación:

- ✓ **Estratégica:** “Son el diseño de nuevos sistemas o procesos o la conversión de sistemas existentes. Afecta los planes de toda la organización o sus departamentos, por ejemplo, comercialización, recursos humanos, finanzas, producción y servicio”. **(Pinto Villatoro, 2017, págs. 67 - 69)**
- ✓ **Táctico:** “En términos de efectividad (incluida la eficiencia y efectividad reales), mejoras a los procesos existentes o al desarrollo del sistema. Involucrado en áreas delimitadas tales como ventas, compras, crédito y cobranzas”. **(Pinto Villatoro, 2017, págs. 67 - 69)**
- ✓ **Operativa:** “Este es el nivel mínimo de colaboración para cada puesto relacionado con las actividades directas de ejecución del programa. Los niveles afectados son puestos de trabajo, niveles profesionales similares (secretarias, gerentes, etc.) e incluso personas”. **(Pinto Villatoro, 2017, págs. 67 - 69)**

Según este autor la planeación es un ejercicio que se encarga de utilizar la información con el cual cuenta, con el fin de repasar de la mejor manera para poder encaminar las acciones de la empresa con el propósito de lograr en un determinado tiempo los fines y acciones que se propongan.

Planeación.

Para **(Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012, págs. 108 - 114)**, en su libro **“Administración una perspectiva global y empresarial”** define que: “Al diseñar un ambiente para el desempeño efectivo y funcional de los individuos que trabajan, la tarea principal de un gerente es asegurarse de

que todos comprendan el proyecto a realizar como los objetivos y los métodos para alcanzarlos”.

La planeación es la base fundamenta de todas las funciones gerenciales, debido a que tienen la capacidad de seleccionar los objetivos y las misiones, y sobre todo de poder decidir cuáles son las acciones necesarias para obtenerlas, esto sucede porque debe de tomar decisiones, entre varias alterativas, de esta manera los planes tienen la habilidad de proporcionar un enfoque de origen racional, con el fin de poder obtener los objetivos que ya han sido preseleccionados.

Según **(Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012, págs. 108 - 114)**, En la planeación “También participa activamente la innovación gerencial, la planeación y el control, son inseparables; cualquier intento por controlar sin una buena planeación no tiene sentido, los planes aportan los estándares de control”.

Los autores clasificaron los planes como:

- 1. Misiones o propósitos;** La **misión** o el **propósito**: “En cada sistema social las empresas deben realizar una función básica o tarea que la sociedad le asigna, el propósito de una empresa en general es la producción y distribución de bienes y servicios”. **(Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012, págs. 108 - 114)**
- 2. Objetivos o metas;** “Son los fines hacia los cuales se dirige la actividad; no sólo representan el punto final de la planeación, sino el fin al que se dirige la organización, la integración de personal (*staffing*), la dirección y el control”. **(Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012, págs. 108 - 114)**
- 3. Estrategias;** “Son el método de la empresa para determinar los objetivos básicos a largo plazo, los medios de acción y la asignación de recursos necesarios para alcanzar estos objetivos.”. **(Koontz,**

Wehrich, & Cannice, 2012, págs. 108 - 114)

- 4. Políticas;** “También son planes, enunciados o explicaciones generales que pueden orientar la toma de decisiones, orientadas a la toma de decisiones y asegurar que sean coherentes con las metas y ayuden a alcanzar las metas.”. **(Koontz, Wehrich, & Cannice, 2012, págs. 108 - 114)**

- 5. Procedimientos;** “Son planes para formular los métodos de acción necesarios para apoyar las actividades futuras; son la secuencia de tiempo de las acciones que deben tomarse, son pautas para la acción, no pautas para el pensamiento, y especifican la manera exacta en que deben realizarse ciertas actividades.”. **(Koontz, Wehrich, & Cannice, 2012, págs. 108 - 114)**

- 6. Reglas;** “Formulan las acciones específicas necesarias para evitar desviaciones; casi siempre son el tipo de plan más simple y no permiten desviaciones de la acción establecida, que es para indicar si se debe seguir la decisión de gestión de una acción.”. **(Koontz, Wehrich, & Cannice, 2012, págs. 108 - 114)**

- 7. Programas;** “Son un complejo de metas, políticas, procedimientos, reglas, asignaciones de tareas, pasos a seguir, recursos a emplear y otros elementos necesarios para realizar un curso de acción determinado; por lo regular cuentan con el apoyo de un presupuesto asignado”. **(Koontz, Wehrich, & Cannice, 2012, págs. 108 - 114)**

- 8. Presupuestos;** “Es el instrumento de planeación fundamental en muchas compañías, es obligatorio elaborar por adelantado con los flujos de efectivo, gastos e ingresos, gastos de capital, es necesario para el control, pero no sirve como estándar a menos que repercuta en los planes”. **(Koontz, Wehrich, & Cannice, 2012, págs. 108 - 114)**

Pasos de la planeación



Fuente: (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012, págs. 108 - 114)

Planificación.

Para (Darwin, 2000, págs. 131-158) en su libro titulado “**Organización y Administración de empresas 2º Edición**” determina que la planificación “Es el proceso de la administración que consiste en determinar el analizar, formular y reformular las ideas para luego concretarlos en planes, es el elemento fundamental que tiene la misión de establecer todos los tipos de planes”.

Clasificación de los planes

a. Según su naturaleza

1. El pronóstico

“Consiste en hacer un estudio, análisis y evaluación de los hechos, cosas, casos, recursos hacia donde quiere conducirse una persona, empresa, haciendo el discernimiento de los problemas, formulando y reformulando las ideas hasta que se establece un **Cuasiplan o Semiplan**”. (Darwin, 2000, págs. 131-158).

El pronóstico tiene la capacidad de poder trabajar con la imaginación mediante la proyección que tiene los planes en las variables en diferentes situaciones sociales, económicas, políticas o culturales, que

se van conjugando mediante el momento en que se encuentran realizando la planificación, entre las cuales podemos mencionar:

1. ¿Cómo sería el plan a realizar?
2. ¿Qué objetivos se pueden trazar?
3. ¿Será conveniente realizar este tipo de plan?

Mediante el pronóstico podemos realizar las siguientes interrogantes de origen positivas:

1. ¿Qué se va a realizar? (causa formal)
2. ¿Cómo se va a realizar? (causa formal)
3. ¿Quién lo va a efectivizar? (causa eficiente)
4. ¿Dónde se efectuara el plan? (causa del lugar)
5. ¿en cuánto tiempo se va a efectuar? (causa tiempo)
6. ¿por qué? (causa final)

2. El objetivo

Después de haber hecho el pronóstico se logra establecer el objetivo que consiste en la fórmula específica y concreta de algo que se tiene que efectuar, como también donde se dirigen gran cantidad de acciones y muestras.

“El objetivo es el Plan cualitativo en cambio la **meta** es el objetivo logrado o el plan cuantitativo. Con ello se entiende que la meta es el plan intrínseco del objetivo”. (Darwin, 2000, págs. 131-158)

3. Las políticas

“Son criterios generales que tienen por objeto darle una mejor aplicación a las actividades y acciones para que se logren los objetivos. Las políticas son el lubricante de la administración (hablando en términos mecánicos)”. (Darwin, 2000, págs. 131-158)

Las políticas son coadyuvantes al logro de los objetivos, son **reglas en acción**, por ejemplo:

1. La política es de manera permanente dentro de una empresa,

debido a que constantemente seleccione y reclute personal capacitado o idóneo, sin realizar y recibir recomendaciones de alguna persona, ya que muchas personas van a entrevistas de trabajos mediante anuncios en el periódico, o en internet.

2. En las empresas existen políticas que se encargan de seleccionar al personal femenino y que se encuentren solteras para que cumplan las funciones en el área de limpieza y corte de espárragos; para el área de etiquetado de conservas (de acuerdo a estudios y evaluación son originales las funciones de operatividad que cumplen).

Es importante mencionar que las políticas son creadas mediante las necesidades que tiene cada empresa, organización, compañía o entidad, para que cubra las distintas áreas laborales que lo conforman.

4. Los programas

“Son todos aquellos planes que son establecidos mediante el tiempo, con el fin de realizar diferentes actividades, operaciones, tarea y acciones”. **(Darwin, 2000, págs. 131-158)**

También son aquellos que son establecidos para establecer prioridades, orden o relaciones en las actividades, teniendo en cuenta el grado de importancia, que no interrumpa el ciclo dinámico que cuenta la administración, económicamente se indica el tiempo para cada actividad o caso que sea oportuno y sobre todo necesario. Se procura que la ejecución de los programas de actividades sean compatibles que no tropiecen con otros programas.

Los programas creados y elaborados que luego deben ser introducidos y almacenados en las computadoras deben ser para ejercer el mejor control del avance de su ejecución.

5. Los procedimientos

“Radica mediante la secuencia del origen cronológico y lógico que presentan las acciones, debido a que los puntos de contacto

por donde pasan las operaciones, acciones y documentos que son implementados". **(Darwin, 2000, págs. 131-158)**

Son planes imprescindibles de partículas acciones que se establecen y accionan para cubrir un determinado proceso.

Los procedimientos son adecuados a la sección funcional que presenta cada acto administrativo, son también los niveles que tiene la compañía, que sirven para economizar todos los recursos disponibles y esencialmente el factor tiempo, por ello es necesario hacer revisiones periódicamente para establecer puntos que se deben suprimir o que procedimientos eliminar.

Es importante mencionar que todos los procedimiento tienen que ser muy ágiles, ya que estos tienen la capacidad de moverse de un lugar a otro pasando por varias oficinas, talleres, almacenes, sección planta, sección campo etc. y se encuentran bajo distintas autoridades, funcionarios, empleados y obreros por consiguiente se deja claramente establecido los grados de responsabilidad en la **recepción, resolución y tramite** en cada punto de contacto con los documentos, recursos e instrumentos que pasan por las manos.

6. Los presupuestos

"Son planes fundamentales para la consecución de los objetivos, pues sin dinero es inconcebible realizar alguna actividad". **(Darwin, 2000, págs. 131-158).**

Los presupuestos son planes cuantitativos, pues se trabaja solamente en base a números y sirve para valorar los términos y hacer un control permanente de los ingresos por ventas de diferente índole y los egresos en el avance de la ejecución de las obras y en los gastos administrativos que ocasione el funcionamiento de la empresa o entidad.

Cuando se comienza a elaborar los planes de presupuestales surge la capacidad de gestión de los administradores, concentrados en las

soluciones de hechos concretos, experiencias en los casos y pericia en el manejo de números concretos más nunca abstractos.

El balanceo de recursos de ingreso y egreso con que cuenta y los que falta encontrar, hacen que los administradores analicen sus posibilidades y elaboren al final su cuadro presupuestal para solucionar los gastos de mano de obra, materiales y recursos financieros y saber operar con las variaciones de precios en el mercado.

7. La investigación

Es el plan o conjunto de planes que se deben efectuar cuando en determinadas circunstancias existen desviaciones o deficiencias en el cumplimiento de los planes ya establecidos por la empresa que puedan ocasionar pérdida de tiempo y recurso.

1. ¿Por qué no se está logrando el objetivo trazado?
2. ¿Por qué no se puede realizar las actividades programadas?
3. ¿Por qué se ha interrumpido el ciclo de las operaciones procedimentales?
4. ¿Por qué no alcanza el dinero presupuestado?
5. ¿Qué paso?
6. ¿Por qué no han surtido efecto las políticas emprendidas?

La investigación entra a tallar en los momentos cruciales, hace su trabajo y se enrumba nuevamente la fluidez funcional administrativa de la empresa o sea la dinámica que siempre debe prevalecer.

“La investigación recomienda los correctivos necesarios y oportunos. Para la investigación siempre tiene que detectarse problemas para clasificarlos y darle solución”. **(Darwin, 2000, págs. 131-158)**

8. El proceso

Es el conjunto de fases o etapas que tienden a la formulación, ejecución y evaluación de un plan integral de un proyecto,

de una autoridad de producción, de comercialización o cualquier actividad administrativa y técnica de la empresa o entidad.

Proceso, también es el conjunto de procedimientos secuenciados en forma lógica estableciendo los tiempos y movimientos que se emplean para la ejecución de cualquier plan.

“El proceso se aplica cuando es necesario ordenar las actividades y los procedimientos; cabe indicar que el proceso, comprende, o envuelve a los procedimientos”. **(Darwin, 2000, págs. 131-158)**

Para esquematizar el Proceso en un plano o maqueta, se utilizan varios instrumentos como por ejemplo: Flujogramas y Diagramas de Gantt, que permiten la representación de cualquier proceso.

El proceso utiliza diferentes instrumentos manuales y tecnológicos operativos para lograr cambios de un estado a otro de los recursos o para combinaciones o mezclas. Por ejemplo:

1. El proceso para el control de calidad de un producto.
2. El proceso para el abastecimiento de materia prima e insumos a la fábrica.

Proceso de Abastecimiento de Materia Prima.

1. Requerimiento de materia prima.
2. Adquisición:
 - Compras directas
 - Compras por concurso de precios
 - Compras por licitación pública
3. Almacenamiento
4. Distribución

9. El proyecto

1. Proyecto de inversión

Es un estudio técnico, económico y financiero y de ingeniería de alta especialización en la que se aplica todas las técnicas de investigación analítica y de prevención de factores y fenómenos con el fin de poner en marcha una empresa que se le da el nombre de **Proyecto Autónomo** y que tiene como objetivo fundamental la explotación de los recursos naturales en determinadas áreas geográficas para ser aprovechadas en beneficio de la comunidad.

2. Proyectos de investigación

Son planes de trabajo de estudio que se presenta a los jurados para la obtención de **Grados Académicos** en cualquier especialidad profesional.

Y también están los **Grados de alta especialidad** estudios académicos denominados maestría y doctorado, el cual culminando los cursos de alta especialidad tienden a presentar un riguroso proyecto de investigación para obtener el grado de maestro o doctor.

3. Los sistemas

Son los planes que sirven para diagramar y especificar en forma detallada el conjunto de **Procesos, Procedimientos, Operaciones, Acciones** interconectadas para la realización de todas las actividades. De tal modo en las empresas y entidades existen sistemas que pasan por distintos órganos administrativos tales como:

1. Personal.
2. Abastecimiento.
3. Trámite documentario y Archivo.
4. Producción,

“Dichos sistemas son aplicados por los directores de las organizaciones para agrupar y regimentar las actividades de tal manera que faciliten su administración”. (Darwin, 2000, págs. 131-158)

5. La estrategia y táctica

“Son planes culminantes de riesgo inmediato. Es de los planes el más confidencial, que debe ser conocido solamente por lo que tienen la gran responsabilidad de aplicarlos y ejecutarlos”. **(Darwin, 2000, págs. 131-158)**

Son creados después de tener todos los recursos a su alcance. La estrategia y la táctica tienen mejores argumentos de aplicación en las guerras cuando hay que debilitar y derrotar al enemigo, con los estrategias de la acción bélica.

En cambio en las empresas se emplean, si el estilo de los administradores es de costumbre organizacional. Por ejemplo: Es necesario establecer los recursos humanos, materiales y financieros disponibles para lanzar un producto al mercado con todas las potencialidades que el caso requiere (estrategia) en la forma y el momento más precisos que las circunstancias exijan (táctica); son planes que se aplican al externo de la organización cuyo diseño tiene que tener esa orientación.

6. El método

El método es un tipo de plan que es a corto alcance, debido a las características que tiene cada persona ya que son individuales, pero no son colectivas, es importante mencionar que el estilo que tiene el personal, tiene la capacidad de poder influenciar en que la administración pueda ser mejor en la investigación de un determinado caso.

El método de enseñanza y aprendizaje que emplea el señor catedrático es lo adecuado porque hace la exposición, dialoga con preguntas, repreguntas y respuestas en forma ordenada sin entrar a discusión; y mediante una motivación permanente que hace que los participantes comprendan y sean gustados los contenidos temáticos. **(Darwin, 2000,**

págs. 131-158)

Los Principios de planificación.

a. El principio de la unidad

El plan a ejecutarse tienen que tener constituido un solo plan general, por ejemplo: el objetivo general que tiene la empresa para el próximo año es incrementar la producción en un 20% de la capacidad instalada con relación al año anterior. El objetivo es el plan general que se divide en planes específicos para cada uno de las áreas administrativas que se compone la organización.

b. El principio de la consistencia y precisión

El plan que se tiene que establecer en los diferentes criterios de origen técnicos para ejecutarse a la posible precisión, esto es porque se rigen mediante acciones que son debidamente concretas en el planteamiento operativo, que es el plan de la empresa que se realiza anualmente, es importante mencionar que este principio tienen la capacidad de poder sustentar la programación de las diferentes actividades como base fundamental para realizar los planes, porque no se puede trabajar al azar y sin sistemas, es necesario precisar las cosas y las acciones que requiere, para ejecutar los planes.

c. El principio de la consecuencia.

Es necesario mencionar que todo plan debe de comenzar y terminar con un objetivo, esto quiere decir que no puede existir ningún tipo de plan si no se tienen un objetivo, debido a esta situación es donde nacen los programas de las actividades, como también los diferentes tipos de planes que tengan un grado menor o mayor en la participación con el fin de alcanzar el objetivo planteado, una es consecuencia como la otra y así sucesivamente hasta concretar el ciclo o plan.

d. El principio de la flexibilidad

Dentro de los planes se encuentra la precisión, que generalmente son los márgenes que pueden existir o surgir mediante los cambios por razones inesperadas, debido a los motivos o a las circunstancias de fuerza mayor, esta puede hacer que varíen, suspendan modifiquen, o en muchos casos que no se logren cumplir con la ejecución o realización de los planes ya establecidos.

Nadie puede supervisar los fenómenos naturales que puedan afectar el normal desarrollo de los planes; ni las leyes o las políticas inadecuadas que aplican los gobiernos de turno

Importancia de planificación.

Es importante mencionar que la planificación tiene la capacidad, habilidad y destreza de realizar diferentes tipos de planes que realmente necesite una empresa, organizaciones, compañías, entidades públicas y privadas, en la administración, con el fin de establecer el mínimo efecto o error que puede existir en la gestión administrativa de aquí radica la importancia que tiene la planificación para muchas empresas.

La planificación es muy importante para todo tipo de empresa, ya que en ella se pueden establecer programas actualizados, que le permita al empleado encargado a obtener con gran certeza desde el inicio de la ejercitación o realización de los planes y proyectos, debido a que cuentan con la responsabilidad monetaria y funcional.

Planeación

Para **(Bateman & Snell, 2009, págs. 132-137)** en su libro titulado **“Administración liderazgo y colaboración en un mundo competitivo 8° edición”** indica que la planeación es: “El proceso consciente y sistemático de toma de decisiones acerca de las metas y actividades que un individuo, un grupo, una unidad de trabajo o una organización perseguirán en el futuro”.

Es importante mencionar que no es una respuesta riesgosa o informal que

se puede tener en una crisis, debido a que es una iniciativa que se encuentra controlada y dirigida mediante los directores de la empresa u organización, que a menudo se encuentran basadas en la experiencia y el conocimiento que tiene el personal que labora dentro de la empresa.

Según **(Bateman & Snell, 2009, págs. 132-137)** indica que: “La planeación ofrece a los individuos y a las unidades de trabajo una visión clara para orientar las actividades futuras; al mismo tiempo, esta visión puede ser flexible para permitir circunstancias individuales y condiciones cambiantes”.

Proceso básico de la planeación

Los procesos básicos de la planificación son los siguientes pasos:

- **Paso 1: análisis situacional:** se encuentra conformado en la planeación como el inicio del análisis de la situación, el cual existen restricciones de recursos, tiempo, los encargados de realizar los planes tienen que interpretar, resumir y reunir toda la información que realmente es importante para realizar de manera efectiva la planeación. Como también deben de realizar un análisis general mediante la situación estudiada mediante los eventos que han pasado, para así poder examinar las condiciones que existen en la actualidad, con el fin de poder proporcionar soluciones y tendencias futuras. Se encuentran enfocadas en la fuerza internas que se encuentran dentro de la empresa o en el ambiente laboral, de una manera coherente siempre respetando la perspectiva que tiene el sistema abierto.

También tienen la capacidad de examinar las influencias que se encuentran en el ambiente externo, mediante el resultado que origine el diagnóstico e identificación de las diferentes suposiciones, problema y aspectos que tenga la planeación.

- **Pasó 2: metas y planes alternativos:** Son también procesos en la planificación debida, a que deben de generar alternativas a futuro que sean de gran utilidad para alcanzar las diferentes metas,

mediante el análisis situacional. Para este proceso es importante enfatizar cada vez la creatividad, y sobre todo poder alentar a los directivos y trabajadores que piensen en términos que sean amplios referentes a su ocupación laboral.

Una vez ya desarrolladas varias alternativas, el valor que tienen estas metas y planes tienen que ser evaluados por un personal que tenga experiencia.

Las metas: Son todos aquellos fines y propósitos que los directores quieren obtener. El cual para ser eficientes deben de contar con una serie de cualidades entre las cuales podemos mencionar:

1. **Específicas:** Son todas aquellas metas que son precisas, que describen el comportamiento particular del individuo, como también el resultado, el personal es quien puede determinar con gran facilidad ya que son sus actividades cotidianas y están cerca de ellas.
2. **Medibles:** Las metas deben de cuantificar todos los resultados en la medida posible, con el fin de que no exista ningún tipo de duda en su realización.
3. **Alcanzables pero desafiantes;** Es donde todos los trabajadores deben de reconocer cuales son las metas alcanzadas, y sobre todo cuales son de su responsabilidad, ya que si no cuentan con esta información se pueden sentir frustrado y se desalienten, lo cual es importante que se sientan capaces de cumplir retos para que trabajen con ánimo y creatividad.
4. **Relevantes:** Es donde cada meta tiene que contribuir en la misión general de la empresa, es decir, tiene que ser consistente en sus valores y ética, que deben de ser consistentes entre los grupos laborales.
5. **Temporalmente determinadas:** Estas son aquellas

metas que son eficientes, que tienen un tiempo determinado o una fecha límite para la realización.

Es importante mencionar que los trabajadores tienen que saber cuáles son sus actividades, como también estar consciente del tiempo al realizarlas para entregar los resultados en el tiempo establecido.

Los planes: Son todos aquellos medios o acciones o medios que los directores realizan para obtener las metas. La planeación en un nivel mínimo deberá proyectar diferentes acciones alternativas, con el fin de obtener cada meta establecida, mediante los recursos necesarios para enfrentar los medios y posibles obstáculos que se presenten.

Entre los planes más resaltantes encontramos los siguientes:

1. **Planes de un solo uso:** Están diseñados con el fin de alcanzar una serie de metas, donde exista la posibilidad de que no se vuelva a repetir en el futuro.
 2. **Planes permanentes:** Se encuentran enfocados en las actividades cotidianas, están diseñados con el fin de preservar y alcanzar un conjunto de metas.
 3. **Planes de contingencia:** Deben de existir en toda organización, ya que estos planes son de gran ayuda, por si existe un problema inesperado, el cual se encuentra formado por un conjunto de acciones que se tomaran, cuando en los planes principales o iniciales de la empresa ya no estén funcionando adecuadamente, o mediante que exista un evento que requieran de un cambio inesperado en el ambiente externo.
- **Paso 3: Evaluación de la meta y del plan:** Es donde los directores tienen la capacidad de poder evaluar los efectos potenciales, ventajas y las desventajas que tiene cada meta establecida en el plan alternativo para cumplir con las metas de

mayor prioridad. Es importante mencionar que se deben de priorizar cada meta, en muchas ocasiones hasta eliminar algunas de ellas, ya que se debe de prestar atención al costo que puede tener cada iniciativa, y sobre todo determinar el retorno de lo invertido.

- **Paso 4: Selección de la meta y del plan:** Cuando los directores hayan realizado la evaluación adecuada de los diferentes planes y metas, tienen que seleccionar cuales son los más adecuados y sobre todo factibles para la empresa, este proceso tiene la capacidad de poder realizar la evaluación de cuáles son los beneficios y prioridades que presenta cada plan y cada meta.
- **Paso 5: la implementación:** Cuando los directores ya hayan seleccionado cuales son los planes y metas, tienen que implementar el plan de diseño con el fin de obtener las metas establecidas, es importante mencionar que no se debe de olvidar que existen planes perfectos pero que pueden llegar hacer inútiles en muchos casos es porque no se implemente de la manera correcta.
- **Paso 6: Monitoreo y control:** Es un caso que muchos directores en muchas ocasiones ignoran, pero deben de tener en cuenta que es un proceso esencial, ya que si no se implementa nunca sabrán si el plan implementado tendrá o no éxito.

a) Administración

El autor (**Fayol, 1916, pág. 9 y 24**) en su libro “**Administración Industrial y General**” indico que: “Administrar es prever, organizar, mandar, coordinar y controlar”.

1. **Prever:** Es aquel que puede estructurar el provenir, como también confeccionar los diferentes programas de acción.
2. **Organizar:** Es aquel mediante el cual se pueden contribuir de manera doble el organismo social y material que tiene la entidad o empresa,

3. **Mandar:** Es aquel que tiene la capacidad de poder mandar o dar órdenes al personal.
4. **Coordinar:** Es todo aquello que se puede unir, ligar y armonizar mediante los esfuerzos realizados en cada acto.
5. **Controlar:** Es la vigilia continua de todo lo que suceda dentro de la empresa, y se pueda controlar mediante las reglas y ordenes que se encuentran establecidas dentro del organismo.

Según **(Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012, pág. 4)** Determinan que la **Administración:** Consiste que: “Este es el proceso de diseño y mantenimiento del entorno en el que las personas del equipo pueden lograr objetivos específicos de manera eficaz. Esta definición básica debe ampliarse”:

1. Los gerentes son personas que tienen la capacidad de poder realizar las actividades y funciones gerenciales, como: controlar, dirigir, integrar al personal, organizar y planear.
2. La administración tiene la destreza de poder aplicarse en cualquier tipo de empresa u organización.
3. Tiene la habilidad de poder adjudicarse a los gerentes mediante todos los niveles que tiene la empresa u organización.
4. Las metas que tiene cada gerente siempre es la misma, que es la de poder crear y aumentar el valor agregado.
5. La administración puede ocuparse directamente de la productividad de la empresa, ya que cuenta con la eficiencia y efectividad, para lograr positivamente la eficacia.

Es importante mencionar que los gerentes que se encuentren en un nivel medio y los supervisores en una primera línea, tiene la capacidad de contribuir de manera significativa en lograr las metas de la empresa.

El autor **(Stoner, Freeman, & Gilbert Jr, 2010, pág. 7)** en su libro titulado “**Administración**”, da a conocer que la administración es “Planificar, dirigir y controlar el trabajo de los miembros de la organización y el proceso de

uso de los recursos disponibles de la organización para lograr las metas establecidas.”.

La administración en las organizaciones es de gran importancia, debido a que forman parte esencial para el constante y consistente funcionamiento que deben de tener en las empresas.

Según el autor **(Stoner, Freeman, & Gilbert Jr, 2010, pág. 7)** indica que: “Todas las organizaciones cuentan con personas que se encargan de atenderlas para lograr sus objetivos. Gerentes, entrenadores, directores, ejecutivos de ventas, si no hay una administración efectiva, es probable que fracasen.”.

Según **(Bateman & Snell, 2009, pág. 19)** en su libro “**Administración Liderazgo y Colaboración en un Mundo Competitivo**” deduce la función de la administración, es: “El proceso de trabajar con personas y recursos para lograr las metas organizacionales. Los buenos gerentes pueden realizar estas funciones de manera efectiva. Efectivo significa lograr los objetivos de la organización”.

“Los mejores gerentes mantienen un enfoque claro en la eficiencia y la eficacia. Estas definiciones han existido durante mucho tiempo. Sin embargo, como todos sabemos, se han producido cambios fundamentales en el negocio. La pregunta importante es; ¿qué debemos hacer?. Según **(Bateman & Snell, 2009, pág. 19)**

Hoy en día nos encontramos en un mundo rodeado de muchos negocios y formas específicas que conllevan al cambio, el cual para obtenerlos existen principios que son esenciales como lo son tener un buen y excelente administrador y sobre todo contar con una buena empresa.

Los roles del administrador

Según **Mintzberg (1997)** citado por los autores **(Marco & Loguzzo, 2016, págs. 48-49)** en su libro “**Introducción a la Gestión y Administración en**

las Organizaciones”, indica que: “Se distinguen diez funciones de gestión, las cuales se dividen en tres tipos de roles, que son otorgados por sus cargos oficiales en la organización. Son: roles interpersonales, roles de información y roles de toma de decisiones”.

Los roles interpersonales “son aquellos que involucran establecer relaciones con las personas dentro de la organización y fuera de ella. Las funciones asociadas a estos roles son”, según Mintzberg (1997):

- ✓ **Representación:** “Es una función con las características de acuerdos y símbolos, como participar en actividades, inauguración, reuniones, organización de reuniones, etc. Al mismo tiempo, tiene la función de representar los valores organizacionales e intervenir para que sus gerentes también puedan expresarlos.”. Según **Mintzberg(1997):**
- ✓ **Liderazgo:** “El director es responsable del trabajo del gerente, por lo tanto, debe orientar sus acciones hacia los objetivos de la organización, inspirarlos, alentarlos, capacitarlos y educarlos”. Según **Mintzberg(1997):**
- ✓ **Enlace:** “Esta función incluye coordinar el trabajo de su unidad y otras unidades, y establecer contactos entre la organización y otros departamentos externos a la organización, formar una red, firmar convenios de cooperación, establecer alianzas, etc.”. Según **Mintzberg(1997):**

b) Planificación estratégica.

En la planificación de las estrategias se encuentran los procesos de la toma de decisiones para el cumplimiento organizacional sea direccionado, fijando el objetivo general y los específicos a mediano o a corto plazo, como también deben de trazar las trayectorias con el fin de poder consolidar lo mencionado.

La planificación de las estrategias dentro de una organización son procesos que se originan de manera sistemáticos, que ayudan a obtener y alcanzar

los objetivos y propósitos que se hayan establecido en un periodo determinado.

Según Autores **Kotler y Armtroug (2001)**, mencionan que: “La organización ha formulado un plan estratégico antes de iniciar operaciones; la organización empresarial se ajustará de acuerdo a sus propias metas y objetivos, de manera de enfocarse en el plan de construcción para mejorar el posicionamiento de la empresa.”

La planificación desde un punto de vista administrativo se genera como un proceso de gestión, el cual establece el direccionamiento y reconstrucción de la funcionabilidad del sistema, esta hace la que organización pueda deducir los sucesos que se encuentren involucrados en la gestión de manera directa.

A continuación, presentamos diferentes definiciones al respecto de la planificación:

Para Muridick, C (1994), citado por Ruíz Dávila (2016), indica que: “Crear un plan estratégico para ubicar la situación real de la empresa y terminar donde queremos ubicar la empresa en base a los objetivos que trazamos”.

Según **Mitzemberg, G (1994), citado por Ruíz Dávila (2016)**, indica que existen cuatro pasos para que la planificación de origen estratégica debe de realizarse entre las cuales mencionaremos:

1. La organización tiene la capacidad de poder coordinar y sobre todo planificar cada una de las actividades, debido a que puede tomar las decisiones correspondientes como un proceso formal.
2. La organización deberá de asegurar el futuro de la empresa, mediante las decisiones que fueron tomadas y elegidas acertadamente, es importante mencionar que debe de existir una adecuada planificación de las estrategias establecidas, que

originen resultados en los planes concretos a largo o a mediano plazo, los empresarios tienen que proyectar sus objetivos y metas a largo plazo.

3. La organización puede llegar a planificar todas y cada una de las decisiones que son formales, con el fin de poder examinarlas y moldear toda la información, esto quiere decir, que la planificación tiene el control de todos los procesos, el cual permite mejorar las estrategias de manera constante que sirven para contrarrestar el cambiante mercado que existe.
4. El control del plan organizacional; motivación y promoción, porque se debe establecer un procedimiento general para establecer la meta general y metas específicas para la mejora diaria.

❖ **Datos de la empresa de Transportes Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A. :**

“Empresa de Transportes Trv. Tour Expediciones Colorado Manu - Sociedad Anónima” | “Trv Tour Ex Colorado Manu S.A.”

- **RUC:** 20450757617
- **Razón Social:** “EMPRESA DE TRANSPORTES TRV. TOURS EXPEDICIONES COLORADO MANU - SOCIEDAD ANONIMA”
- **Nombre Comercial:** Travel Tour Ex Colorado Manu S.A.
- **Tipo Empresa:** Sociedad Anónima
- **Socios:** 108 en la actualidad
- **Condición:** Activo
- **Fecha Inicio Actividades:** 16 / Febrero / 2009
- **Actividades Comerciales:**
 - Otros Tipos Transporte Reg. Vía Ter.
 - Transporte de Carga por Carretera.
- **CIU:** 60214
- **Dirección Legal:** Av. 28 de Julio Mza. 4b Lote. 6b (a Media Cuadra de Jaime Troncoso)

- **Distrito / Ciudad:** Tambopata
- **Provincia:** Tambopata
- **Departamento:** Madre de Dios, Perú
- **Teléfonos:**
 - 790630
 - 946693201
- **Perfil de La “Empresa de Transportes Travel Tours Expediciones Colorado Manu - Sociedad Anónima” | “Trv Tour Ex Colorado Manu S.A”:**

LA “EMPRESA DE TRANSPORTES TRAVEL TOURS EXPEDICIONES COLORADO MANU - SOCIEDAD ANONIMA” CON RUC: 20450757617 y con nombre comercial TRV TOUR EXCOLORADO MANU S.A”. Ubicado en el departamento de MADRE DE DIOS, Provincia de TAMBOPATA, Distrito de TAMBOPATA, en la dirección AV. 28 DE JULIO MZA. 4B LOTE. 6B (A MEDIA CUADRA DE JAIME TRONCOSO). Dedicado a OTROS TIPOS TRANSPORTE REG. VIA TER.

- ❖ Empadronada en el Registro Nacional de Proveedores para hacer contrataciones con el Estado Peruano

Representantes Legales “La de Empresa de Transportes Travel Tours Expediciones Colorado Manu - Sociedad Anónima | Trv Tour Ex Colorado Manu S.A”.

- ❖ Gerente General: Canaza Condori Tito Primitivo

2.3. Definición de términos.

- **Compromiso:** El compromiso es una obligación, es decir, un acuerdo de obligación contractual, por lo que un compromiso puede considerarse como un acuerdo contractual no escrito en el que todas las partes asumen determinadas obligaciones o responsabilidades.
- **Estrategia:** “Dentro de una empresa, la estrategia de una empresa es un modelo de toma de decisiones o modelo que determina o revela sus metas,

metas u objetivos; de igual manera, este modelo produce las principales políticas y planes para lograr estas metas.”. (Mintzberg & Quinn, 1993).

- **Meta:** Son los resultados obtenidos, alcanzados y esperados a través de los procedimientos de origen específicos, mediante los sistemas de acción y trayectoria.
- **Misión:** “Es la identificación y razón que debe tener la empresa, corresponde a los resultados que persigue con carácter permanente. Se puede concretar en dos metas generales: obtener beneficio continuado y ofrecer un producto que cubra las necesidades de la sociedad”. **Bueno, Campos, E. y otros. (1996).**
- **Objetivo Organizacional:** Son situaciones en la cual la empresa desea o intenta lograr, es un proceso dentro de la organización para alcanzar y obtener las metas u objetivos en el futuro, cuando este no tiene el resultado esperado se busca y se analizan otros para que sean alcanzados.
- **Objetivos:** es el plan que tiene un propósito o meta para ser obtenida, de acuerdo al ambiente que se va a utilizar, formular, el cual deben de tener un nivel de complejidad.
- **Organización:** “Son estructuradas administrativas y sistemas administrativos creados para lograr metas u objetivos con apoyo de los propios seres humanos, y/o con apoyo del talento humano o de otras características similares”. (Wikipedia)
- **Planear:** “Tienen diferentes significados según su uso y contexto. El significado más empleado se refiere a la acción que implica la elaboración de un plan o proyecto de trabajo, estudio o de alguna actividad a realizar a futuro”. (7Graus, 2019).
- **Políticas:** “Se trata de una actividad ideológica, tiene como objetivo la toma de decisiones del grupo para la consecución de determinados objetivos, puede ejercer su poder para resolver o minimizar los conflictos de interés que se presenten.”. (Wikipedia)
- **Presupuesto:** “Es una expresión cuantitativa formal de los objetivos que se propone alcanzar la administración en un periodo con las estrategias necesarias para lograrlas, son estimaciones programada sistemáticamente, por las condiciones de operación y resultados a obtener

en un periodo determinado”. **Burbano (2005)**,

- **Procedimiento:** es la secuencia que se origina paso a paso en ciertas actividades o acciones, donde cuentan con un punto de inicio y sobre todo un fin definido, debido a que se deben seguir un orden, que se encuentra establecido para realizar de manera correctas las actividades o tareas.
- **Programas:** es un conjunto de procedimientos, políticas, reglas, asignaciones de funciones y recursos, como también de otros elementos que puedan ser necesarios para continuar con el curso determinado.
- **Regla:** Son importante el aspecto legal en una empresa, la situación laboral determina el rumbo de la misma, así mismo existen limitaciones que permiten el buen funcionamiento de una empresa, estas son leyes y normas jurídicas que regulan la interacción dentro de la empresa y son concebidas por el estado y otros agentes.
- **Visión:** “Es el liderazgo que implica comprender qué ha ocurrido en la historia y que está sucediendo en el presente, para poder planificar hacia dónde debe dirigirse la organización. La visión es una ruta para el futuro que se ha diseñado”. Quigley (1993),

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de estudio.

Según la metodología de Hernández, Fernández, & Baptista (2012), definen que: “Existen estudios exploratorios, descriptivos, correlacionales, y explicativos”.

El trabajo de investigación es un estudio descriptivo explicativo de enfoque cuantitativo pues en base de encuestas se recolectaron datos sobre las misiones o propósitos, objetivos o metas, estrategias, políticas, procedimientos, reglas, programas y presupuesto de “La empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A”, donde se realizó la medición y el análisis de los mismos.

“La investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice”. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2012).

La investigación descriptiva se utilizó con el fin de describir cual es la realidad del problema estudiado, mediante los eventos, situaciones, la comunidad, las personas del cual se logró abordar el presente tema analizado.

3.2. Diseño de estudio.

“El diseño es un tipo de descripción simple, no experimental. El diseño descriptivo de transacciones tiene como objetivo investigar la incidencia y el valor de una o más variables.”. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2012).

“En un estudio no experimental no se construye ninguna situación sino que se observa situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente”. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2012)

3.3. Población y Muestra.

3.3.1. Población.

Como la población de estudio se consideró a 108 socios de “La empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A”.

“La población es un conjunto de elementos que consiste de personas, objetos, en los que se pueden observar o medir una o más características de naturaleza cualitativa o cuantitativa”. (Rodríguez, 2008).

Tabla N° 1 Población.

Empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A.	Socios	Total
	108	108

Fuente: “Instrumento aplicado a los socios de la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A”.

3.3.2. Muestra.

La muestra es una parte pequeña y representativa de la población para ofrecer una información objetiva (Hernández, Fernández, & Baptista, 2012). “El tipo de muestreo utilizado en esta investigación es el muestreo probabilístico, que es probabilístico porque cada elemento de la población,

tiene la misma probabilidad de ser muestreado.”.

Tabla N° 2 Muestra.

Empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A.	Socios	Total
	84	84

Fuente: “Instrumento aplicado a los socios de la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A”.

Para el presente estudio la muestra será de 84 socios de “La empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A”, se aplicó la siguiente fórmula para determinar el tamaño que tiene la muestra:

$$n = \frac{Z_{(1-\alpha/2)}^2 \times N \times p \times q}{Z_{(1-\alpha/2)}^2 \times p \times q + (N - 1)\epsilon^2}$$

$$n = \frac{1.96^2 \times 108 \times 0.5 \times 0.5}{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 + (108 - 1)0.05^2}$$

$$n = 84.47 \cong 84$$

Donde:

n es tamaño de la muestra,
 N tamaño de la población,
 Z es el nivel de confianza,
 p es la probabilidad de ocurrencia,
 q es la probabilidad de fracaso,
 ϵ es el nivel de significancia.

3.4. Métodos y técnicas.

Los instrumentos y técnicas que se aplicaron para la recolección de información, se desarrolló mediante las necesidades y características que

existieron en la variable única, mediante la encuesta, el análisis de documentos, las entrevistas y las observaciones directas.

- **ENCUESTA:** Es la técnica que se utilizó para obtener la información deseada, que se encuentran debidamente fundamentadas mediante un conjunto de preguntas, que se realizan con el fin de poder obtener la información correcta de las personas entrevistadas.
- **INSTRUMENTOS:** Se utilizó el cuestionario codificado y validado, para que permita obtener la información deseada y sobre todo para poder medir la variable única, a través de las dimensiones estudiadas.

3.5. Tratamiento de los datos.

En el procesamiento de datos de la información obtenida se revisó, codificó y digitalizó mediante el programa estadístico SPSS, esta información se agrupó y categorizó mediante tablas y Figuras para hallar los resultados.

En el presente trabajo de investigación, el análisis estadístico de los datos se realizó mediante la estadística descriptiva.

La información descriptiva se presenta mediante tablas y Figuras, debidamente interpretadas.

CAPITULO IV

RESULTADO DEL TRABAJO DE INVESTIGACION

4.1. Confiabilidad y Validación del Instrumento.

Para determinar la "confiabilidad" encontrada en la información obtenida a través de la herramienta de recolección de datos, se implementaron estadísticas "Alfa de Cronbach".

Tabla N° 3 Confiabilidad del instrumento.

INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICO	COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD
Cuestionario Percepción de la Planificación	Alfa de Cronbach.	0,653.

En el coeficiente "Alfa de Cronbach". Para las herramientas implementadas en el estudio, este valor es superior a 0,6. Según Hernández et al. (2014); señalaron que "a mayor valor Alpha, mayor confiabilidad", y el valor obtenido mediante la aplicación del cuestionario es de 0,653. Por lo tanto, se consideran valores aceptables, lo que significa que el instrumento tiene "condiciones fiables" "confiabilidad aceptables".

Para poder "**Validar**" la estructura, contenido y forma es necesario utilizar la técnica denominada como el "**Juicio de expertos**", esta técnica sirve para poder determinar la "**Validez De Contenido**" del instrumento aplicado en el trabajo investigativo, el cual se eligieron a tres experto, de acuerdo a la experiencia y los años de estudios, en relación al tema estudiado, y también por el tipo de actividad que actualmente realizan.

EXPERTO	VALIDACIÓN	CALIFICACIÓN
Exp. 1 Dr. Cesar Roque Guisada.	Validez de forma, contenido y estructura.	Excelente
Exp. 2. Mg. María Isabel Huamaní Pérez.	Validez de forma, contenido y estructura.	Excelente
Exp. 3. Dra. Nelly Jacqueline Ulloa Gallardo.	Validez de forma, contenido y estructura.	Excelente.

Tabla N° 4 Validación del instrumento.

Fuente: "Elaboración propia".

En la tabla 4 se puede evidenciar que cada uno de los expertos realizó una validación, de la estructura, contenido y forma con una calificación excelente.

4.2. Análisis Cuantitativo de la Variable.

Se procedió con el análisis y la tabulación de los resultados que se muestran a continuación.

Es importante mencionar que en este capítulo se presentan todos y cada uno de los resultados obtenidos mediante la implementación de los pasos metodológicos, que están descritos detalladamente en el capítulos anterior, donde se aplicó de manera efectiva la encuestas, con el propósito de poder obtener y alcanzar los objetivos establecidos.

También se muestran los resultados obtenidos el cual se utilizó el método de la encuesta, la cual fue aplicada de manera correcta a los 84 socios de "La empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A".

Así mismo, se consigna todos los resultados que fueron obtenidos durante la aplicación del instrumento denominado: "**Cuestionario para los Socios**", el cual estuvo estructurado de 40 ítems para la única variable: "**Percepción de la Planificación**", con el fin de tener una mejor categorización y comprensión de manera organizada, partiendo de las dimensiones y variables

aplicadas en el estudio, mediante cuadros estadísticos, conformados por figuras, tablas de frecuencia y su interpretación.

Tabla N° 5 Puntuaciones generales de la variable percepción de la planificación y sus dimensiones.

N°	Percepción de la Planificación	Misión y Propósito	Objetivos y metas	Estrategias	Políticas	Procedimientos	Reglas	Programas	Presupuestos
1	138	20	16	13	18	16	19	18	18
2	192	25	25	24	25	25	23	20	25
3	155	19	19	18	21	16	20	19	23
4	146	19	18	14	18	18	21	20	18
5	146	18	19	18	19	17	19	16	20
6	140	19	19	14	19	17	17	16	19
7	139	16	21	15	18	19	19	14	17
8	136	19	18	11	16	19	19	15	19
9	126	15	18	10	15	16	19	16	17
10	147	18	17	19	18	17	19	19	20
11	153	19	19	16	19	19	20	21	20
12	142	18	16	17	20	17	19	17	18
13	146	19	19	18	19	17	17	19	18
14	143	19	17	16	18	17	17	21	18
15	139	19	17	16	21	15	19	16	16
16	143	20	19	16	17	17	16	19	19
17	153	19	17	18	21	19	19	19	21
18	145	19	20	15	17	19	18	20	17
19	143	19	18	17	20	16	17	18	18
20	153	22	20	15	19	19	19	20	19
21	157	22	20	19	19	17	20	19	21
22	154	20	23	16	21	18	20	19	17
23	150	20	22	19	20	17	16	18	18
24	152	19	20	16	21	17	19	18	22
25	156	20	20	18	20	18	19	19	22
26	153	20	20	18	21	15	19	19	21
27	152	19	21	17	18	17	18	20	22
28	155	19	21	18	21	17	20	17	22
29	187	23	22	23	23	24	22	25	25
30	176	23	19	20	24	23	24	20	23
31	194	25	23	25	23	25	25	23	25
32	192	25	25	23	25	22	25	24	23
33	194	24	24	25	23	25	25	25	23
34	157	22	22	19	23	18	19	20	14
35	192	23	25	23	22	24	25	25	25
36	181	24	24	21	24	20	21	22	25
37	190	23	23	25	23	25	25	23	23
38	191	24	24	23	25	24	24	24	23

39	170	19	22	23	20	21	23	19	23
40	124	18	15	17	17	14	14	14	15
41	127	19	15	18	16	15	15	13	16
42	155	22	19	16	20	20	20	18	20
43	155	21	19	17	20	19	20	17	22
44	162	22	21	18	21	18	22	19	21
45	154	21	21	15	21	18	18	18	22
46	155	20	19	16	21	20	22	16	21
47	155	19	20	19	20	21	18	17	21
48	154	20	22	16	20	19	20	18	19
49	177	25	15	20	23	23	25	21	25
50	153	19	17	19	20	21	20	17	20
51	149	19	18	17	20	18	20	17	20
52	147	16	17	17	19	19	20	20	19
53	144	17	20	17	17	20	18	20	15
54	146	18	15	18	19	21	17	19	19
55	135	17	17	16	16	18	18	18	15
56	150	18	20	17	19	19	19	21	17
57	179	21	19	23	20	25	24	25	22
58	177	25	24	22	19	23	18	22	24
59	188	25	24	24	22	22	23	25	23
60	184	23	22	22	23	23	25	23	23
61	170	19	23	23	19	19	22	22	23
62	164	21	22	22	19	22	21	18	19
63	190	23	25	25	25	17	25	25	25
64	197	25	25	25	22	25	25	25	25
65	177	25	22	24	21	21	22	21	21
66	121	19	13	14	14	14	17	15	15
67	129	18	14	14	18	18	17	16	14
68	124	19	14	14	17	14	16	14	16
69	125	16	17	16	14	15	16	16	15
70	119	19	14	15	16	13	11	13	18
71	144	19	16	14	17	19	21	19	19
72	141	19	19	13	18	18	17	18	19
73	143	20	18	15	19	17	19	17	18
74	148	20	18	15	21	19	21	18	16
75	139	18	19	12	15	19	18	20	18
76	146	19	19	14	18	17	19	19	21
77	150	19	19	16	22	18	19	19	18
78	146	20	18	15	20	18	19	18	18
79	149	20	19	16	20	18	20	18	18
80	151	20	19	20	19	18	18	18	19
81	151	18	18	18	19	19	20	19	20
82	148	17	18	18	20	19	17	20	19
83	142	18	18	17	19	16	18	17	19
84	194	25	25	20	24	25	25	25	25

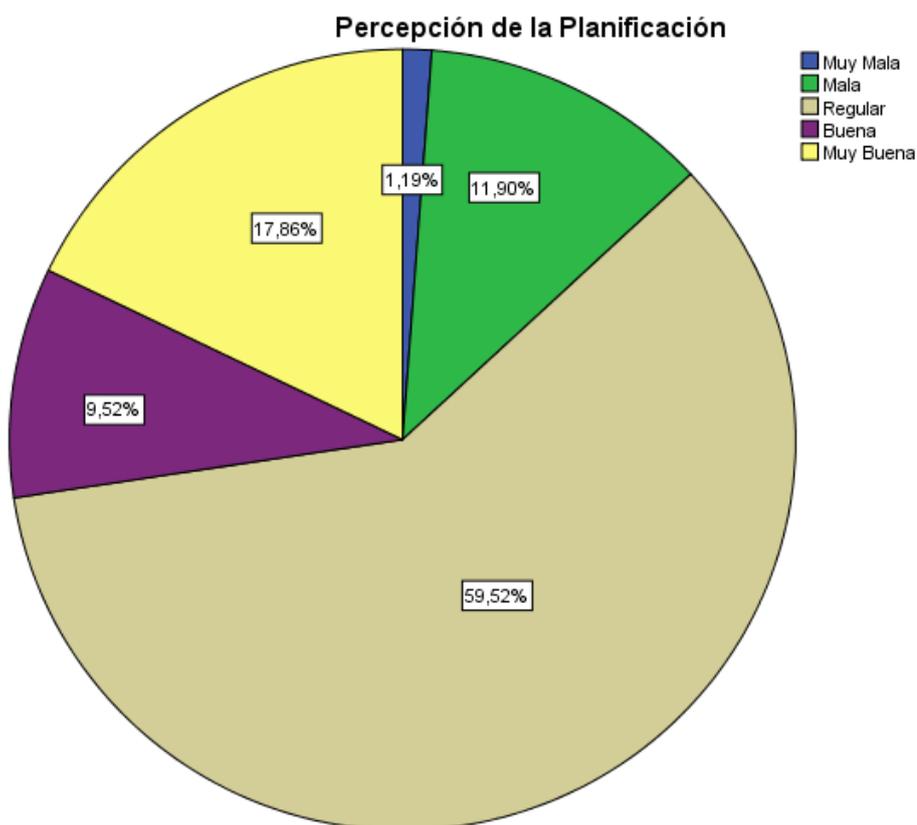
Fuente: "Instrumento aplicado a los socios de la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A".

Tabla N° 6 Resultados generales de la variable percepción de la planificación.

		Percepción de la Planificación.			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Mala	1	1,2	1,2	1,2
	Mala	10	11,9	11,9	13,1
	Regular	50	59,5	59,5	72,6
	Buena	8	9,5	9,5	82,1
	Muy Buena	15	17,9	17,9	100,0
	Total	84	100,0	100,0	

Fuente: "Instrumento aplicado a los socios de la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A".

Figura N° 1 Resultados generales de la variable percepción de la planificación.



Fuente: "Instrumento aplicado a los socios de la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A".

Según la Tabla 6 y Figura 1, para la variable: percepción de la planificación, se puede observar que del 59,52% de los "Socios de la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A", indican que es regular;

mientras que del 17,86% mencionan que es muy buena, un 11,90% expresaron que es mala, el 9,52% manifestaron que es buena y el 1,19% expresaron que es muy mala.

BAREMOS DE LA VARIABLE PERCEPCIÓN DE LA PLANIFICACIÓN.

CATEGORÍAS	PORCENTAJE	INTERVALO	DESCRIPCIÓN.
Siempre	81% - 100%	182.2 - 198.0	La Percepción de la Planificación es muy buena
constantemente	61% - 80%	166.5 - 182.2	La Percepción de la Planificación es buena
Alguna veces sí, algunas veces no	41% - 60%	150.7 - 166.4	La Percepción de la Planificación es regular
Rara vez	21% - 40%	134.9 - 150.6	La Percepción de la Planificación es mala
Nunca	00% - 20%	119.0 - 134.8	La Percepción de la Planificación es muy mala

Tabla N° 7 Descriptivos de la variable: Percepción de la Planificación.

Descriptivos			Estadístico	Error estándar
Percepción de la Planificación	Media		155,43	2,171
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	151,11	
		Límite superior	159,75	
	Media recortada al 5%		155,10	
	Mediana		151,50	
	Varianza		395,838	
	Desviación estándar		19,896	
	Mínimo		119	
	Máximo		197	
	Rango		78	
	Rango intercuartil		26	
	Asimetría		,581	,263
	Curtosis		-,403	,520

Fuente: "Instrumento aplicado a los socios de la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A".

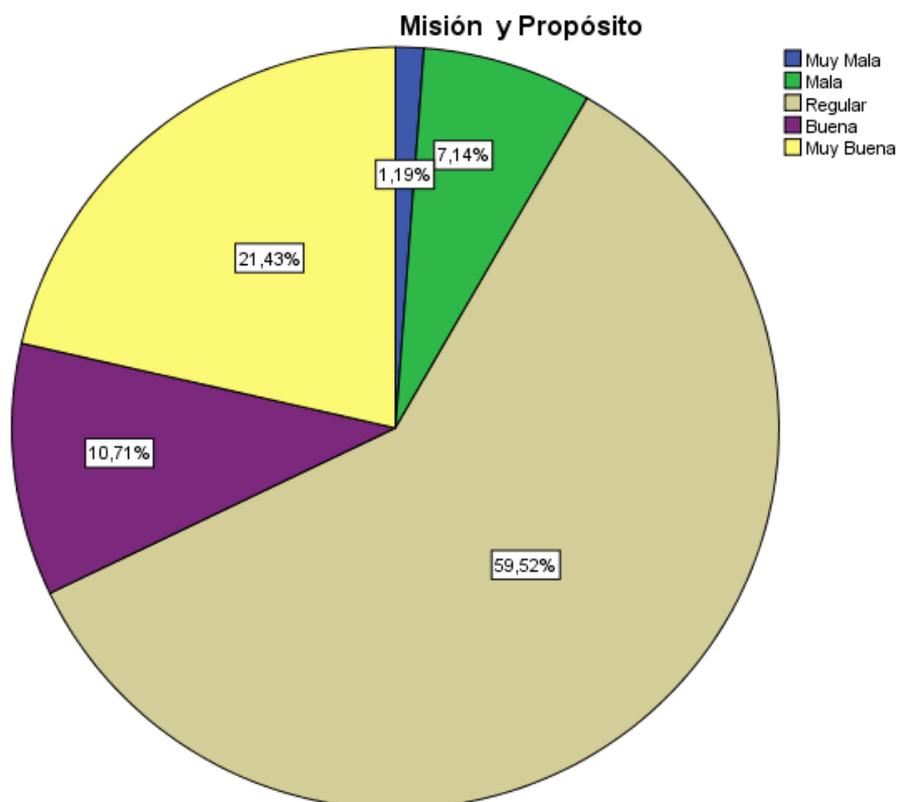
De acuerdo a la Tabla N° 7, La media está en un nivel regular, se encuentra en un intervalo de 155,43 de un total 150.7 a 166.4, de puntos sobre la percepción que tienen los "Socios de la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A"; de la Planificación; es decir, que ellos perciben el problema, y manifiestan que la empresa debe mejorar, lo ideal se encuentra en la categoría muy buena, con un intervalo de 182. A 198. Con un porcentaje de 81 a 100.

Tabla N° 8 Resultados generales de la dimensión Misión y Propósito.

		Misión y Propósito			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Mala	1	1,2	1,2	1,2
	Mala	6	7,1	7,1	8,3
	Regular	50	59,5	59,5	67,9
	Buena	9	10,7	10,7	78,6
	Muy Buena	18	21,4	21,4	100,0
	Total	84	100,0	100,0	

Fuente: "Instrumento aplicado a los socios de la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A".

Figura N° 2 Resultados generales de la dimensión Misión y Propósito.



Fuente: "Instrumento aplicado a los socios de la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A".

Según la Tabla 8 y Figura 2, para la dimensión: Misión y Propósito, se puede observar que del 59,52% de los "Socios de la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A", indican que es regular, mientras que del 21,43% mencionan que es muy buena, un 10,71% expresaron que es

regular, el 7,14% manifestaron que es mala y el 1,19% expresaron que es muy mala.

BAREMOS DE LA DIMENSIÓN MISIÓN Y PROPÓSITO.

CATEGORIAS	PORCENTAJE	INTERVALO	DECRIPCION.
Siempre	81% - 100%	23.1 - 25.0	La Misión y Propósito es muy buena
constantemente	61% - 80%	21.4 - 23.0	La Misión y Propósito es buena
Alguna veces sí, algunas veces no	41% - 60%	19.1 - 21.0	La Misión y Propósito es regular
Rara vez	21% - 40%	17.1 - 19.0	La Misión y Propósito es mala
Nunca	00% - 20%	15.0 - 17.0	La Misión y Propósito es muy mala

Tabla N° 9 Descriptivos de la dimensión Misión y Propósito.

Descriptivos			Estadístico	Error estándar
Misión y Propósito	Media		20,19	,272
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	19,65	
		Límite superior	20,73	
	Media recortada al 5%		20,17	
	Mediana		19,00	
	Varianza		6,204	
	Desviación estándar		2,491	
	Mínimo		15	
	Máximo		25	
	Rango		10	
	Rango intercuartil		3	
	Asimetría		,578	,263
	Curtosis		-,378	,520

Fuente: "Instrumento aplicado a los socios de la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A".

De acuerdo a la Tabla N° 9, La media se encuentra en el nivel regular, se ubica en un intervalo de 20,19 de un total 15 a 25, puntos, en la opinión que tienen los "Socios de la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A", sobre la Misión y Propósito; es decir que los socios perciben claramente que en esta dimensión hay problemas en la empresa, lo ideal se encuentra en la categoría muy buena, con un intervalo de 23.1 a 25.0. Con un porcentaje de 81 a 100.

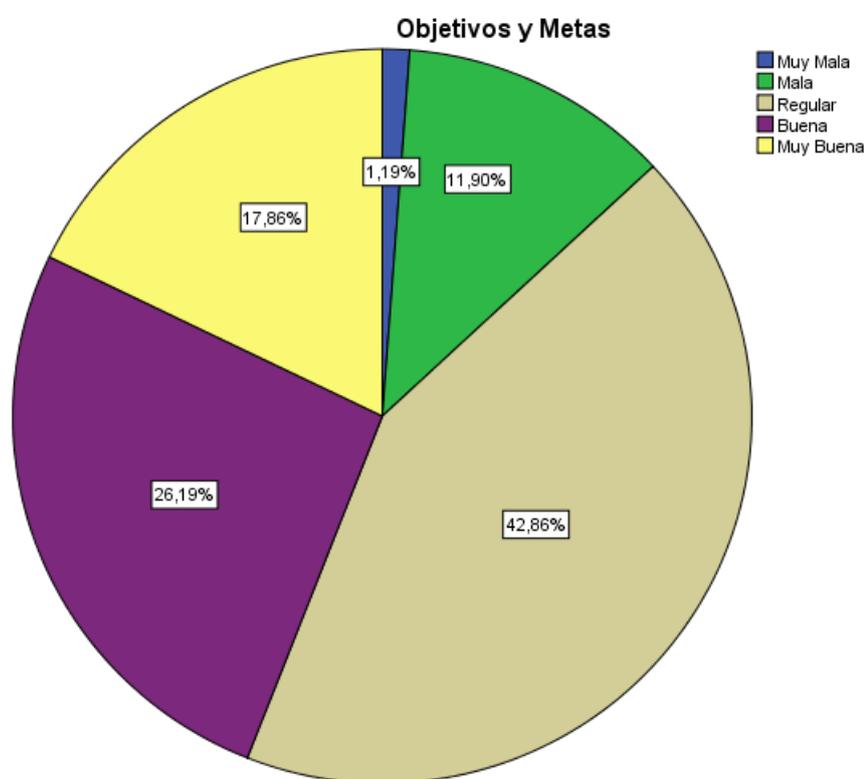
Tabla N° 10 Resultados generales de la dimensión Objetivos o metas

Objetivos y Metas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Mala	1	1,2	1,2	1,2
	Mala	10	11,9	11,9	13,1
	Regular	36	42,9	42,9	56,0
	Buena	22	26,2	26,2	82,1
	Muy Buena	15	17,9	17,9	100,0
	Total	84	100,0	100,0	

Fuente: "Instrumento aplicado a los socios de la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A".

Figura N° 3 Resultados generales de la dimensión Objetivos o metas



Fuente: "Instrumento aplicado a los socios de la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A".

Según la Tabla 10 y Figura 3, para la dimensión objetivos o metas, se puede observar que del 42,86% de los "Socios de la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A", indican que es regular, mientras que del 26,19% mencionan que es buena, un 17,86% expresaron que es muy buena, el 11,90% manifestaron que es mala, y el 1,19% expresaron que es muy mala.

BAREMOS DE LA DIMENSIÓN OBJETIVOS Y METAS.

CATEGORIAS	PORCENTAJE	INTERVALO	DESCRIPCIÓN.
Siempre	81% - 100%	22.7 - 25.0	Las Objetivos y Metas es muy buena
constantemente	61% - 80%	20.3 - 22.6	Las Objetivos y Metas es buena
Alguna veces sí, algunas veces no	41% - 60%	17.9 - 20.2	Las Objetivos y Metas es regular
Rara vez	21% - 40%	15.5 - 17.8	Las Objetivos y Metas es mala
Nunca	00% - 20%	13.0 - 15.4	Las Objetivos y Metas es muy mala

Tabla N° 11 Descriptivos de la dimensión Objetivos y Metas.

Descriptivos

		Estadístico	Error estándar	
Objetivos y Metas	Media	19,56	,322	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	18,92	
		Límite superior	20,20	
	Media recortada al 5%	19,58		
	Mediana	19,00		
	Varianza	8,731		
	Desviación estándar	2,955		
	Mínimo	13		
	Máximo	25		
	Rango	12		
	Rango intercuartil	4		
	Asimetría	,099	,263	
	Curtosis	-,495	,520	

Fuente: "Instrumento aplicado a los socios de la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A".

De acuerdo a la Tabla N° 11, La media tiene un nivel regular, ubicado en un intervalo de 19,56 de un total 13 a 25 puntos, en opinión que tienen los "Socios de la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A", sobre los Objetivos y Metas; es decir que los socios perciben claramente que en esta dimensión hay problemas en la empresa, lo ideal se encuentra en la categoría muy buena, con un intervalo de 22.7 a 25.0, con un porcentaje de 81 a 100.

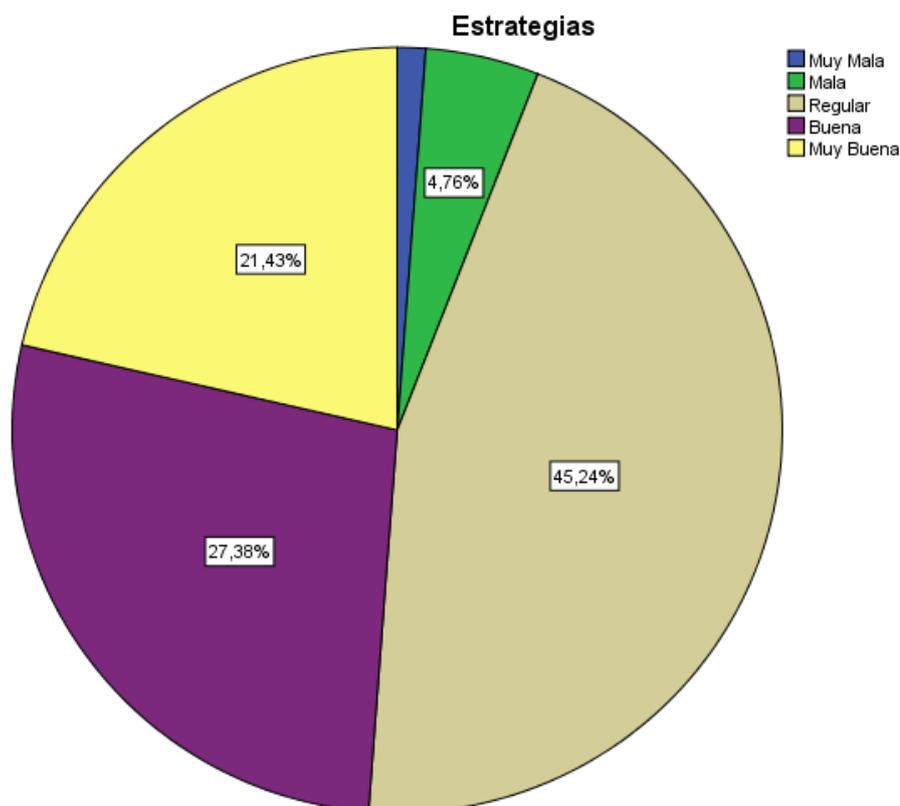
Tabla N° 12 Resultados generales de la dimensión Estrategias

Estrategias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Mala	1	1,2	1,2	1,2
	Mala	4	4,8	4,8	6,0
	Regular	38	45,2	45,2	51,2
	Buena	23	27,4	27,4	78,6
	Muy Buena	18	21,4	21,4	100,0
	Total	84	100,0	100,0	

Fuente: "Instrumento aplicado a los socios de la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A".

Figura N° 4 Resultados generales de la dimensión Estrategias



Fuente: "Instrumento aplicado a los socios de la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A".

Según la Tabla 12 y Figura 4, para la dimensión Estrategias, se puede observar que del 45,24% de los "Socios de la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A", indican que es regular, mientras que del 27,38% mencionan que es buena, un 21,43% expresaron que es muy buena, el 4,76% manifestaron que es mala, y el 1,2% expresaron que es muy mala.

BAREMOS DE LA DIMENSIÓN ESTRATEGIAS.

CATEGORIAS	PORCENTAJE	INTERVALO	DESCRIPCIÓN.
Siempre	81% - 100%	22.1 - 25.0	La Percepción de la Planificación es muy buena
constantemente	61% - 80%	19.1 - 22.0	La Percepción de la Planificación es buena
Alguna veces sí, algunas veces no	41% - 60%	16.1 - 19.0	La Percepción de la Planificación es regular
Rara vez	21% - 40%	13.1 - 16.0	La Percepción de la Planificación es mala
Nunca	00% - 20%	10.0 - 13.0	La Percepción de la Planificación es muy mala

Tabla N° 13 Descriptivos de la dimensión Estrategias.

Descriptivos

		Estadístico	Error estándar
Estrategias	Media	17,98	,388
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior Límite superior	17,20 18,75
	Media recortada al 5%	17,94	
	Mediana	17,00	
	Varianza	12,674	
	Desviación estándar	3,560	
	Mínimo	10	
	Máximo	25	
	Rango	15	
	Rango intercuartil	4	
	Asimetría	,402	,263
	Curtosis	-,449	,520

Fuente: "Instrumento aplicado a los socios de la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A".

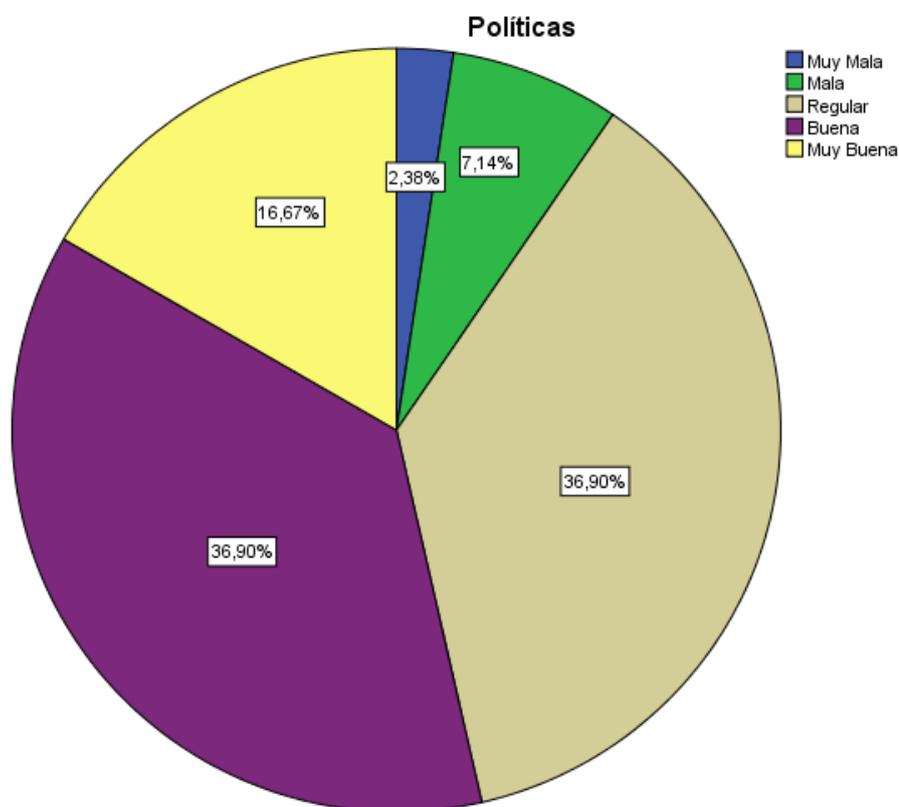
De acuerdo a la Tabla N° 13, La media es regular y se ubica en un intervalo de 17,98 de un total 10 a 25, puntos sobre la opinión que tienen los "Socios de la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A", para las estrategias; es decir que los socios perciben claramente que en esta dimensión hay problemas en la empresa, lo ideal se encuentra en la categoría muy buena, con un intervalo de 22.7 a 25.0, con un porcentaje de 81 a 100.

Tabla N° 14 Resultados generales de la dimensión política.

		Políticas			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Mala	2	2,4	2,4	2,4
	Mala	6	7,1	7,1	9,5
	Regular	31	36,9	36,9	46,4
	Buena	31	36,9	36,9	83,3
	Muy Buena	14	16,7	16,7	100,0
	Total	84	100,0	100,0	

Fuente: "Instrumento aplicado a los socios de la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A".

Figura N° 5 Resultados generales de la dimensión política.



Fuente: "Instrumento aplicado a los socios de la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A".

Según la Tabla 14 y Figura 5, para la dimensión políticas, se puede observar que del 36,90% de los "Socios de la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A", indican que es regular, mientras que del 36,90% mencionan que es buena, un 16,67% expresaron que es muy buena, el 7,14% manifestaron que es mala y el 2,38% expresaron que es muy mala.

BAREMOS DE LA DIMENSIÓN POLÍTICAS.

CATEGORÍAS	PORCENTAJE	INTERVALO	DESCRIPCIÓN.
Siempre	81% - 100%	22.9 - 25.0	La Políticas es muy buena
constantemente	61% - 80%	20.7 - 22.8	La Políticas es buena
Alguna veces sí, algunas veces no	41% - 60%	18.5 - 20.6	La Políticas es regular
Rara vez	21% - 40%	16.3 - 18.4	La Políticas es mala
Nunca	00% - 20%	14.0 - 16.2	La Políticas es muy mala

Tabla N° 15 Descriptivos de la dimensión Políticas.

Descriptivos

		Estadístico	Error estándar	
Políticas	Media	19,80	,275	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	19,25	
		Límite superior	20,34	
	Media recortada al 5%	19,80		
	Mediana	20,00		
	Varianza	6,356		
	Desviación estándar	2,521		
	Mínimo	14		
	Máximo	25		
	Rango	11		
	Rango intercuartil	3		
	Asimetría	,045	,263	
	Curtosis	-,117	,520	

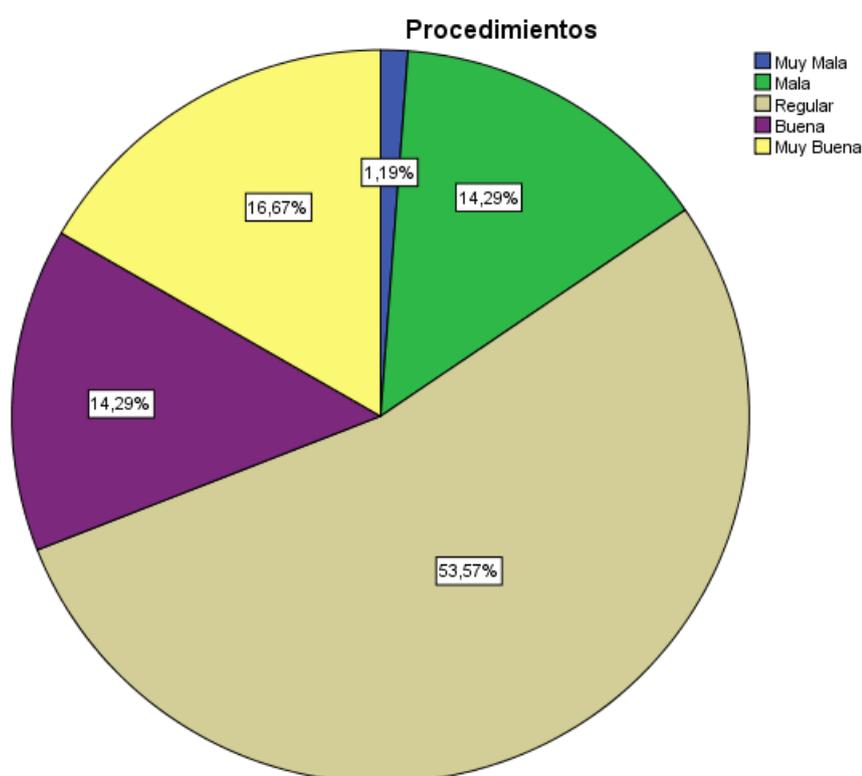
Fuente: "Instrumento aplicado a los socios de la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A".

De acuerdo a la Tabla N° 15, La media se encuentra en un nivel regular ubicado en un intervalo de 19,80 de un total 14 a 25 puntos sobre la opinión que tienen los "Socios de la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A", de la política; es decir que los socios perciben claramente que en esta dimensión hay problemas en la empresa, lo ideal se encuentra en la categoría muy buena, con un intervalo de 22.7 a 25.0, con un porcentaje de 81 a 100.

Tabla N° 16 Resultados generales de la dimensión procedimientos.

		Procedimientos			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Mala	1	1,2	1,2	1,2
	Mala	12	14,3	14,3	15,5
	Regular	45	53,6	53,6	69,0
	Buena	12	14,3	14,3	83,3
	Muy Buena	14	16,7	16,7	100,0
	Total	84	100,0	100,0	

Fuente: "Instrumento aplicado a los socios de la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A".

Figura N° 6 Resultados generales de la dimensión procedimientos.

Fuente: "Instrumento aplicado a los socios de la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A".

Según la Tabla 16 y Figura 6, para la dimensión procedimientos, se puede observar que del 53,57% de los "Socios de la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A", indican que es regular, mientras que del 16,67% mencionan que es muy buena, un 14,29% expresaron que es mala, el 14,29% manifestaron que es buena y el 1,19% expresaron que es muy mala.

BAREMOS DE LA DIMENSIÓN PROCEDIMIENTOS.

CATEGORÍAS	PORCENTAJE	INTERVALO	DESCRIPCIÓN.
Siempre	81% - 100%	22.7 - 25.0	Los procedimientos son muy buenos
constantemente	61% - 80%	20.3 - 22.6	Los procedimientos son buenos
Alguna veces sí, algunas veces no	41% - 60%	17.9 - 20.2	Los procedimientos son regulares
Rara vez	21% - 40%	15.5 - 17.8	Los procedimientos son malos
Nunca	00% - 20%	13.0 - 15.4	Los procedimientos son muy malos

Tabla N° 17 Descriptivos de la dimensión Procedimientos.

Descriptivos

		Estadístico	Error estándar	
Procedimientos	Media	19,00	,325	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	18,35	
		Límite superior	19,65	
	Media recortada al 5%	18,96		
	Mediana	18,50		
	Varianza	8,867		
	Desviación estándar	2,978		
	Mínimo	13		
	Máximo	25		
	Rango	12		
	Rango intercuartil	4		
	Asimetría	,538	,263	
	Curtosis	-,286	,520	

Fuente: "Instrumento aplicado a los socios de la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A".

De acuerdo a la Tabla N° 17, La media se encuentra en un nivel regular ubicado en un intervalo de 19,00 de un total 13 a 25, de puntos sobre la opinión, que tienen los "Socios de la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A", de los Procedimientos, lo ideal se encuentra en la categoría muy buena, con un intervalo de 22.7 a 25.0, Con un porcentaje de 81 a 100.

Tabla N° 18 Resultados generales de la dimensión reglas.

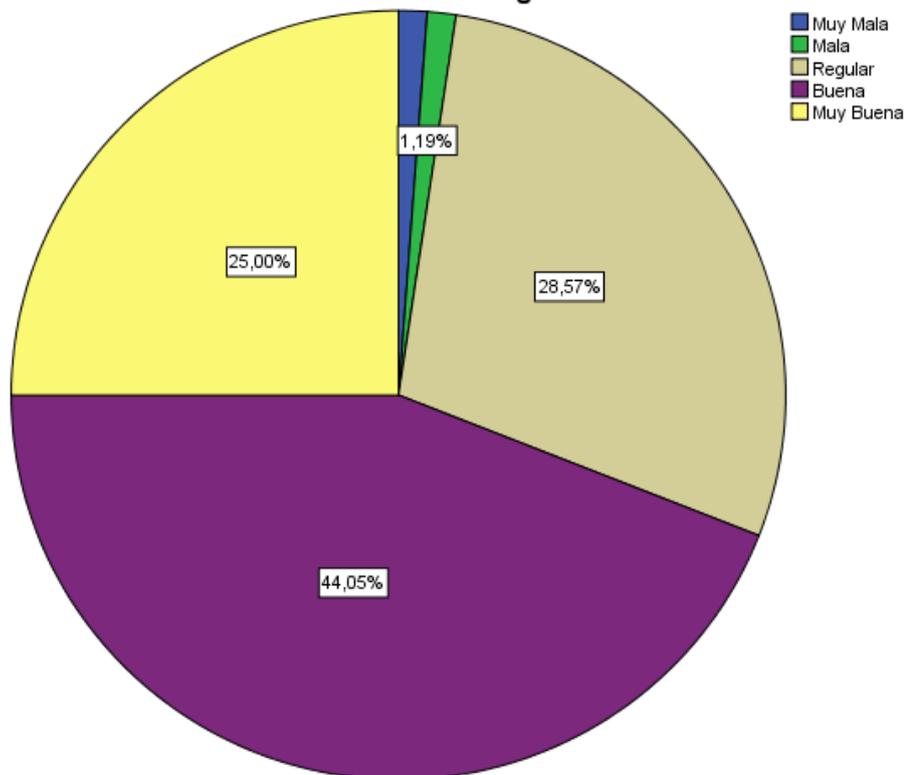
Reglas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Mala	1	1,2	1,2	1,2
	Mala	1	1,2	1,2	2,4
	Regular	24	28,6	28,6	31,0
	Buena	37	44,0	44,0	75,0
	Muy Buena	21	25,0	25,0	100,0
	Total	84	100,0	100,0	

Fuente: "Instrumento aplicado a los socios de la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A".

Figura N° 7 Resultados generales de la dimensión reglas.

Reglas



Fuente: "Instrumento aplicado a los socios de la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A".

Según la Tabla 18 y Figura 7, para la dimensión reglas, se puede observar que del 44,05% de los "Socios de la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A", indican buena, mientras que del 28,57%

mencionan que es regular, un 25,00% expresaron que es muy buena, el 1,19% manifestaron que es mala y el 1,19% expresaron que es muy mala.

Baremos de la dimensión reglas

CATEGORÍAS	PORCENTAJE	INTERVALO	DESCRIPCIÓN.
Siempre	81% - 100%	22.5 - 25.0	La reglas son muy buenas
constantemente	61% - 80%	19.5 - 22.4	La reglas son buenas
Alguna veces sí, algunas veces no	41% - 60%	16.7 - 19.4	La reglas son regulares
Rara vez	21% - 40%	13.9 - 16.6	La reglas son malas
Nunca	00% - 20%	11.0 - 13.8	La reglas son muy malas

Tabla N° 19 Descriptivos de la dimensión Reglas.

Descriptivos

		Estadístico	Error estándar
Reglas	Media	19,81	,315
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior Límite superior	19,18 20,44
	Media recortada al 5%	19,84	
	Mediana	19,00	
	Varianza	8,349	
	Desviación estándar	2,889	
	Mínimo	11	
	Máximo	25	
	Rango	14	
	Rango intercuartil	4	
	Asimetría	,152	,263
	Curtosis	,202	,520

Fuente: "Instrumento aplicado a los socios de la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A".

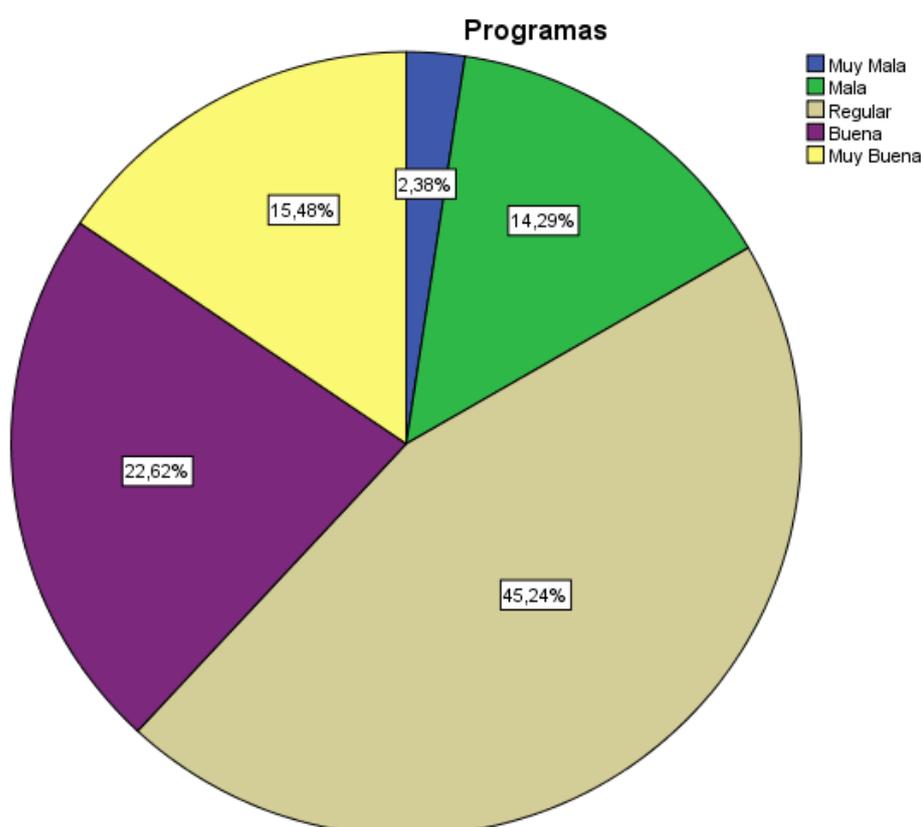
De acuerdo a la Tabla N° 19, La media se encuentra en la categoría buena en un intervalo de 19,81 de un total 11 a 25 puntos en opinión que tienen los "Socios de la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A", sobre las Reglas, lo ideal se encuentra en la categoría muy buena, con un intervalo de 22.7 a 25.0, con un porcentaje de 81 a 100.

Tabla N° 20 Resultados generales de la dimensión programas.

		Programas			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Mala	2	2,4	2,4	2,4
	Mala	12	14,3	14,3	16,7
	Regular	38	45,2	45,2	61,9
	Buena	19	22,6	22,6	84,5
	Muy Buena	13	15,5	15,5	100,0
	Total	84	100,0	100,0	

Fuente: "Instrumento aplicado a los socios de la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A".

Figura N° 8 Resultados generales de la dimensión programas.



Fuente: "Instrumento aplicado a los socios de la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A".

Según la Tabla 20 y Figura 8, para la dimensión programas, se puede observar que del 45,24% de los "Socios de la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A", indican que es regular, mientras que del 22,62% mencionan que es buena, un 15,48% expresaron que es muy buena, el 14,29% manifestaron que es mala y el 2,38% expresaron que es muy mala.

Baremos de la dimensión programas

CATEGORIAS	PORCENTAJE	INTERVALO	DESCRIPCIÓN.
Siempre	81% - 100%	22.7 - 25.0	El Programas es muy buena
constantemente	61% - 80%	20.3 - 22.6	El Programas es buena
Alguna veces sí, algunas veces no	41% - 60%	17.9 - 20.2	El Programas es regular
Rara vez	21% - 40%	15.5 - 17.8	El Programas es mala
Nunca	00% - 20%	13.0 - 15.4	El Programas es muy mala

Tabla N° 21 Descriptivos de la dimensión programas

Descriptivos

		Estadístico	Error estándar
Programas	Media	19,17	,324
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior Límite superior	18,52 19,81
	Media recortada al 5%	19,16	
	Mediana	19,00	
	Varianza	8,791	
	Desviación estándar	2,965	
	Mínimo	13	
	Máximo	25	
	Rango	12	
	Rango intercuartil	4	
	Asimetría	,348	,263
	Curtosis	-,129	,520

Fuente: "Instrumento aplicado a los socios de la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A".

De acuerdo a la Tabla N° 21, La media está en un nivel regular ubicado en un intervalo de 19,17 de un total 13 a 25, puntos sobre la opinión que tienen los "Socios de la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A", sobre los programas; lo ideal se encuentra en la categoría muy buena, con un intervalo de 22.7 a 25.0, con un porcentaje de 81 a 100.

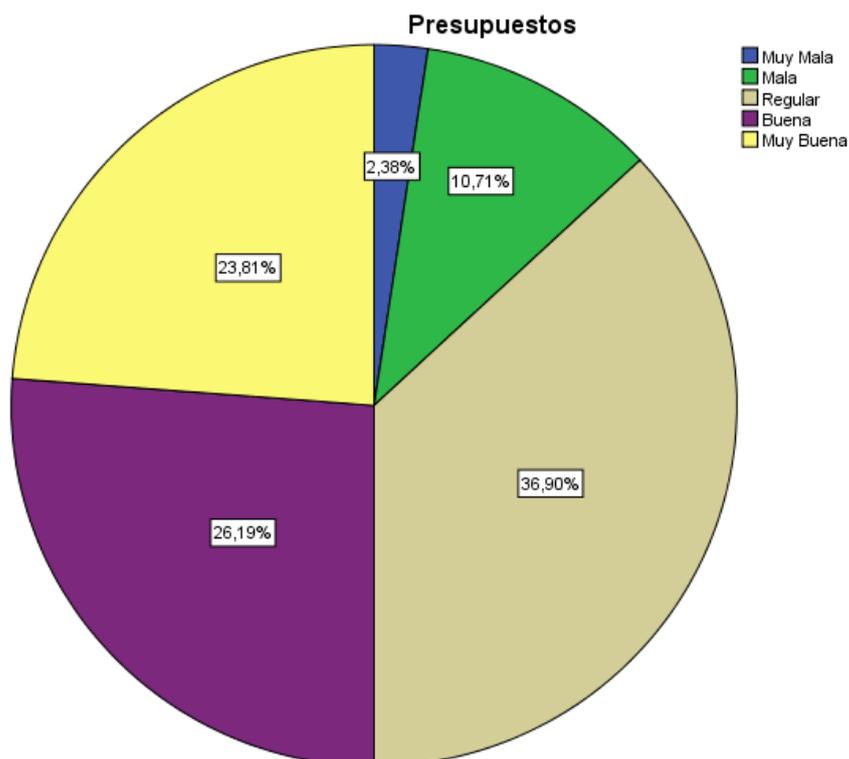
Tabla N° 22 Resultados generales de la dimensión presupuestos.

Presupuestos

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Mala	2	2,4	2,4	2,4
Mala	9	10,7	10,7	13,1
Regular	31	36,9	36,9	50,0
Buena	22	26,2	26,2	76,2
Muy Buena	20	23,8	23,8	100,0
Total	84	100,0	100,0	

Fuente: "Instrumento aplicado a los socios de la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A".

Figura N° 9 Resultados generales de la dimensión presupuestos.



Fuente: "Instrumento aplicado a los socios de la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A".

Según la Tabla 22 y Figura 9, para la dimensión presupuestos, se puede observar que del 36,90% de los "Socios de la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A", indican que es regular, mientras que del

26,19% mencionan que es bueno, un 23,81% expresaron que es muy bueno, el 10,71% manifestaron que es malo y el 2,38% expresaron que es muy malo.

Baremos de la dimensión presupuestos

CATEGORÍAS	PORCENTAJE	INTERVALO	DESCRIPCIÓN.
Siempre	81% - 100%	22.9 - 25	La Percepción de presupuestos es muy buena
constantemente	61% - 80%	20.7 - 22.8	La Percepción de presupuestos es buena
Alguna veces sí, algunas veces no	41% - 60%	18.5 - 20.6	La Percepción de presupuestos es regular.
Rara vez	21% - 40%	16.3 - 18.4	La Percepción de presupuestos es mala.
Nunca	00% - 20%	14.0 - 16.2	La Percepción de presupuestos es muy mala.

Tabla N° 23 Descriptivos de la dimensión presupuestos.

Descriptivos

		Estadístico	Error estándar
Presupuestos	Media	19,93	,325
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior Límite superior	19,28 20,58
	Media recortada al 5%	19,95	
	Mediana	19,50	
	Varianza	8,886	
	Desviación estándar	2,981	
	Mínimo	14	
	Máximo	25	
	Rango	11	
	Rango intercuartil	4	
	Asimetría	,054	,263
	Curtosis	-,784	,520

Fuente: "Instrumento aplicado a los socios de la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A".

De acuerdo a la Tabla N° 11, La media tiene un nivel de regular ubicado en un intervalo de 19,93 de un total 14 a 25 puntos, en la opinión que tienen los "Socios de la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A", sobre los presupuestos, lo ideal se encuentra en la categoría muy buena, con un intervalo de 22.7 a 25.0, con un porcentaje de 81 a 100.

4.3. Discusión de Resultados.

Analizando la temática de la percepción de la planificación de los “socios de la empresa transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A”, vemos que sus respuesta mayormente en las medias de la variable y las dimensiones fluctúan en el nivel regular; eso quiere decir que ellos ven que el servicio brindado tiene fallas a nivel de todas las dimensiones como se evidencia a continuación.

Según la Tabla 6 y Figura 1, para la variable: percepción de la planificación, se puede observar que del 59,52% de los “Socios de la empresa de indican que es regular; mientras que del 17,86% mencionan que es muy buena, un 11,90% expresaron que es mala, el 9,52% manifestaron que es buena y el 1,19% expresaron que es muy mala.

El nivel expresado es regular comparando este resultado se puede mencionar a Barreiros Carrera, Adriana (2012), en **“Planificación estratégica como una herramienta de gestión para promover la competitividad en la empresa Kawa Motors”**. Se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Es necesario que esta empresa implemente un plan que sea estratégico, debido a que este contribuirá a la empresa lograr que todos los procesos estén sintetizados y sobre todo organizados, con el fin de brindarle al cliente una mejor atención y que estos sean fieles a la empresa.
2. En “KAWA MOTORS S.A.”, es importante mencionar que no cuentan con las herramientas de poder tener detalladamente cuales son los procesos. tareas, funciones, esto ha causado que los integrantes de esta compañía realicen actividades que no tiene nada de relación con el cargo establecido, los cuales mucho cuentan con un excesivo trabajo.
3. No cuentan con una misión y visión detallada y organizadas, los cuales son importantes para el desarrollo de la organización.

4. Esta empresa cuenta con un reconocimiento y prestigio importante adquirido a través del tiempo, y muchas personas la prefieren por el tipo de servicio que ofrece, es la mayor fortaleza que tiene en el marco competitivo.

Según la Tabla 8 y Figura 2, para la dimensión: Misión y Propósito, se puede observar que del 59,52% de los “Socios de la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A”, indican que es regular, mientras que del 21,43% mencionan que es muy buena, un 10,71% expresaron que es regular, el 7,14% manifestaron que es mala y el 1,19% expresaron que es muy mala.

Marín Navarro, J y Oviedo Cervantes, J (2003), **“Diseño de un modelo de planificación estratégica y estudio de mercado de los servicios de transporte terrestre y carga suelta aplicado a la compañía de transportes El Tranvía S.A”**, La investigación concluye que:

1. La firma de estudio tiene que adecuar la estructura operativa como también la estructura organizacional, y de igual manera el área comercial, con el fin de obtener una mayor flexibilidad en todos los procesos de origen políticos y en los procedimientos.
2. La empresa deberá tener una concordancia con las tendencias que existen en la actualidad, como empresa moderna con el propósito de hacerle una excelente competencia a las demás empresas, adecuando cada vez más sus servicios a las necesidades verdaderas con la que cuenta los clientes potenciales y actuales.

Según la Tabla 10 y Figura 3, para la dimensión objetivos o metas, se puede observar que del 42,86% de los “Socios de la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A”, indican que es regular, mientras que del 26,19% mencionan que es buena, un 17,86% expresaron que es muy buena, el 11,90% manifestaron que es mala, y el 1,19% expresaron que es muy mala. Los objetivos y metas son percibidos en la categoría de regular, aquí hay que mencionar a Flores Soto, L (2016), en **“Planificación Estratégica para el**

área de Producción de la empresa Biomasa Chile S.A.”, Se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Esta compañía a diferencia de sus competidores propone un servicio distinto, debido a que tiene la capacidad de poder producir una serie de productos y sobre todo de servicios, que en la actualidad a nivel industrial son únicos, además sean sustentables con el medio ambiente.
2. El proyecto de tesis presentado pretende ser parte estratégico de la gestión de la empresa, es decir, otorga la función del direccionamiento, con el fin de poder diseñar adecuadamente la estructura, para que sea competitiva, eficaz y sobre todo eficiente; en donde por sobre todo exista una “única voz” que represente a la empresa y la guíe sobre lo que se está realizando y sobre lo que se proyecte realizar y que no se mantenga solo en la empresa sino que sea capaz de transmitirse a potenciales nuevos clientes a través de las diferentes plataforma que la tecnología nos presenta día a día.
3. la organización se perfila como una empresa inteligente, que si bien necesita de que el personal cuente con un aprendizaje continuo y sobre todo de capacitación en el área de producción, estas se pueden obtener mediante disciplina, comunicación entre las áreas mediante un adecuado desarrollo en la planificación de estrategias.
4. La comunicación entre las áreas y sus representantes resulta ser la clave para Biomasa Chile S.A. sobre todo si pensamos que la meta de cualquier empresa siempre será la posibilidad de ampliarse y extenderse.
5. Esta empresa debe de realizar actividades y reuniones que se encuentren establecida con los diferentes integrantes de la organización,
6. La empresa Biomasa Chile S.A. tiene como principal fortaleza la diferenciación de sus competidores en el producto que entrega.

Según la Tabla 12 y Figura 4, para la dimensión Estrategias, se puede observar que del 45,24% de los “Socios de la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A”, indican que es regular, mientras que del 27,38% mencionan que es buena, un 21,43% expresaron que es muy buena, el 4,76% manifestaron que es mala, y el 1,2% expresaron que es muy mala.

La apreciación de las estrategias usadas en la empresa es vista en un nivel regular, comparándola con Ruíz Dávila, Hilda K (2016), **“Planificación estratégica y eficacia en empresas operadoras turísticas del distrito de Tarapoto”**, se llegó a las siguientes conclusiones:

1. En general existen muchas empresas de turismo que no cuentan con las herramientas para la aplicación de planes estratégicos en el tema de los programas, ya que muchas de estas trabajan con proyecciones mensuales, lo cual la eficacia y eficiencia son bajas.
2. Las diferentes organizaciones estudiadas no cuentan con una ejecución administrativa y financiera buena, por lo tanto es necesario brindar el soporte administrativo y apoyar para que pueda existir un mejor desempeño, realizando actividades de capacitación, y sobre todo dar asistencia para que la ejecución de las actividades se puedan cumplir para obtener los objetivos y metas esperados.

Según la Tabla 14 y Figura 5, para la dimensión políticas, se puede observar que del 36,90% de los “Socios de la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A”, indican que es regular, mientras que del 36,90% mencionan que es buena, un 16,67% expresaron que es muy buena, el 7,14% manifestaron que es mala y el 2,38% expresaron que es muy mala. Esta dimensión es vista por los socios en el nivel regular aquí es interesante mencionar Gutiérrez León, Luz M y Quispe Rodríguez, Jakqueline (2015), **“Incidencia de la gestión administrativa en la empresa de Transportes Doradino S.C.R.I. Para el financiamiento y renovación de las unidades de transporte- cusco 2014”**, Se llegó a las siguientes conclusiones.

1. La empresa Doradino, en la actualidad no cuenta con una gestión administrativa que sea adecuada, tanto el conjunto total de sus operaciones son realizadas individualmente por cada uno de sus socios o de ser el caso por los propietario de los vehículos.
2. El hecho que demuestra y pone en evidencia que tienen directa influencia mediante el financiamiento que tienen la renovación de la flota del automóvil, la misma que en las condiciones en que se desarrolla la gestión de la empresa no será viable y únicamente se hará por financiamiento individual.
3. Se evidencia que la renovación de la flota vehicular de la Empresa de transportes Doradito sería factible en mejores condiciones financieras siempre que la entidad tenga una real y adecuada gestión administrativa.

Según la Tabla 16 y Figura 6, para la dimensión procedimientos, se puede observar que del 53,57% de los “Socios de la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A”, indican que es regular, mientras que del 16,67% mencionan que es muy buena, un 14,29% expresaron que es mala, el 14,29% manifestaron que es buena y el 1,19% expresaron que es muy mala.

Según la Tabla 18 y Figura 7, para la dimensión reglas, se puede observar que del 44,05% de los “Socios de la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A”, indican buena, mientras que del 28,57% mencionan que es regular, un 25,00% expresaron que es muy buena, el 1,19% manifestaron que es mala y el 1,19% expresaron que es muy mala.

Según la Tabla 20 y Figura 8, para la dimensión programas, se puede observar que del 45,24% de los “Socios de la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A”, indican que es regular, mientras que del 22,62% mencionan que es buena, un 15,48% expresaron que es muy buena, el 14,29% manifestaron que es mala y el 2,38% expresaron que es muy mala.

Según la Tabla 22 y Figura 9, para la dimensión presupuestos, se puede observar que del 36,90% de los “Socios de la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A”, indican que es regular, mientras que del 26,19% mencionan que es bueno, un 23,81% expresaron que es muy bueno, el 10,71% manifestaron que es malo y el 2,38% expresaron que es muy malo.

CONCLUSIONES

1. El nivel de percepción de la variable planificación en “La empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A”. Es regular; es decir que los socios perciben que los planes no son los más adecuados para la empresa, lo que refleja que el proceso de planificación y los diferentes planes, como propósitos, objetivos, estrategias, políticas, procedimientos, reglas, programas y presupuestos, no vienen desarrollándose de manera eficaz.
2. El nivel de percepción sobre las misiones o propósitos de “La empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A”. es regular; quiere decir que los socios perciben deficiencias en esta dimensión, lo que refleja que las misiones y propósitos, no representa el compromiso social de la empresa, como consecuencia de ello los socios no sienten identificación para su logro.
3. El nivel de percepción sobre los objetivos o metas en “La empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A”. Es regular; es decir que los socios perciben que los objetivos o metas, no son claros cuantificables, y como consecuencia de ello no facilita la medición de ellos.
4. El nivel de percepción sobre las estrategias en “La empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A”. es regular; es decir que los socios perciben que las estrategias no son las más adecuadas, y el establecimiento de estas no obedecen a la participación de los socios.
5. El nivel de percepción sobre las políticas en “La empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A”. Es regular; es decir que los socios perciben que estas no observan claridad, y no se establecen con la participación de los socios.

6. El nivel de percepción sobre los procedimientos en “La empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A”. es regular; es decir que los socios perciben que los procedimientos, no son claros y consistentes, como consecuencia los métodos y secuencia de actividades requeridas no ayuda a que se realice de manera efectiva las actividades.
7. El nivel de percepción sobre las reglas en “La empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A”. es buena; es decir que los socios perciben que en esta dimensión no existen deficiencias, lo que refleja que las reglas evitan que haya ciertas desviaciones en las actividades de los socios y en la toma de decisiones de los gerentes.
8. El nivel de percepción sobre los programas de “La empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A”. Es regular; es decir que los socios perciben que los programas, no presentan claridad y razonabilidad.
9. El nivel de percepción sobre los presupuestos en “La empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A”. Es regular, es decir que los socios perciben que en esta dimensión existen deficiencias, lo que refleja que los presupuestos no responden a la necesidad de la empresa y no se muestran con claridad.

RECOMENDACIONES

1. La “Empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A”, debe de fortalecer el proceso de planificación, desarrollando planes que se ajusten a sus necesidades, asimismo estos deben de ser consensuados con los socios, deben de socializarse y actualizarse permanentemente. Se recomienda también que se realicen jornadas de planificación con los socios con la finalidad de coordinar de manera cercana respecto a las necesidades reales de la empresa.
2. Se sugiere que en la formulación y establecimiento de las misiones y propósitos los socios participen activamente, asimismo estos deben de actualizarse permanentemente y deben de ser difundidos al total de los socios con la finalidad de lograr el compromiso e identificación con la empresa.
3. Respecto a los objetivos o metas, se sugiere que la formulación y establecimiento de los mismos se realicen observando las necesidades reales de la empresa con la participación activa de los socios, a su vez se recomienda que estos sean alcanzables, con la finalidad de poder realizar una retroalimentación efectiva.
4. En cuanto a las estrategias, se sugiere la elaboración de las mismas con la participación de los socios, asimismo la realización de la retroalimentación debería de realizarse permanentemente con fines de evaluación y mejora.
5. Respecto a las políticas, se recomienda la formulación de las mismas con la participación de los socios, estas deben de observar claridad con la finalidad de no ocasionar ambigüedad y representen un problema en su ejecución.

6. Se recomienda la elaboración de manuales de procedimientos, con la finalidad de estandarizar procedimientos y como consecuencia de ello desarrollar las actividades con eficiencia, asimismo se recomienda claridad en la secuencia de los mismos
7. Respecto a las reglas, se recomienda su permanente actualización y socialización con los socios.
8. Se recomienda, la elaboración de programas para el logro de objetivos priorizados en los planes estratégicos, asimismo estos deben observar claridad, con la finalidad de desarrollarlos de manera eficaz.
9. Respecto a los presupuestos, se recomienda que estos respondan a las necesidades reales de la empresa, asimismo debe observar la priorización de las necesidades, y su distribución mensual debe ser clara con la finalidad de evitar ambigüedades y un desorden en la ejecución presupuestal.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Graus. (2019). Obtenido de Significados.com:
<https://www.significados.com/planear/>

Bateman, T., & Snell, S. (2009). *Administracion Liderazgo y colaboracion en un mundo competitivo* (8va EDICION ed.). Santa Fe, Mexico: McGRAW - HILL.

Benavides Pañeda, R. J. (2014). *Administracion Segunda Edicion*. Mexico: Mcgrw- Hill/Interamericana Editores S.A.

Bouza, A. (2000). *Reflexiones acerca del uso de los conceptos de eficiencia, eficacia y efectividad en el sector salud*. *Revista Cubana Salud Publica*, 50-56.

Briceño Contreras, L. (1988). *Planificacion: ¿ qué es y para que sirve?* . Lima: San Marcos.

Bueno, Campos, E. y otros. (1996). "Dirección Estratégica de la Empresa. Metodología, Técnicas y Casos", Pirámide S. A., Madrid, Pág.84.

Carrera, A. E. (2012). *Planificación estratégica como una herramienta de gestión para promover la competitividad en la empresa Kawa motors* (tesis de pregrado). universidad central del ecuador , Bogota.

Chiavenato, I. (2006). *Introduccion a la teoria general de la administración* (Séptima edición ed.). Santa Fe, Mexico: McGraw-Hill Interamericana.

Fayol, H. (1916). *Administracion Industrial y General*. Buenos Aires: Editorial e Inmoviliaria "El Ateneo" Pedro Garcia S.A.

Flores Soto, L. (2016). *Planificación Estratégica para el Área de Producción de la empresa (Tesis de Pregrado)*. Universidad católica de la santísima concepción , Concepcion.

Freeman, C. (1982). *La economía del cambio tecnológico* (Tercera Edicion ed.). London: Frances Printer.

Gil, M. (2011). *Monitoreo y evaluación de la eficiencia y eficacia de los servicios*

financieros. Camaguey, Cuba: Universidad de Camaguey Ignacio Agramonte Loynaz.

Gutierrez León, L. M., & Quispe Rodriguez, J. (2015). *Incidencia de la gestion administrativa en la empresa de transportes Doradino S.C.R.L. para el financiamiento y renovacion de las unidades de transporte- cusco 2014*. (Tesis Pre -grado). Universidad del Cusco, Cusco.

Hernandez, Z. T. (2014). *Teoria General de la Administracion*. Colonia San Juan Tihuaca, Mexico: Grupo Editorial Patria.

Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administracion una Perspectiva Global y Empresarial* (Decimocuarta edición ed.). Colonia Desarrollo Santa Fe, Mexico: Mcgraw-Hill/Interamericana Editores S.A.

Luna Gonzalez, A. (2008). *Proceso administrativo*. mexico: Grupo Editorial Patria.

Marco, F., & Loguzzo, H. A. (2016). *Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones* (2DA Edición ed.). Buenos Aires, Argentina: Realizacion Editorial: Universidad Nacional Arturo Jauretch.

Marín Navarro, J., & Oviedo Cervantes, J. (2003). *Diseño de un modelo de planificación estratégica y estudio de mercado de los servicios de transporte terrestre y carga suelta aplicado a la compañía de transportes El Tranvía S.A* (Tesis de postgrado). Ciudad Universitaria "Rodrigo Facio, Costa Rica.

Mintzberg, H., & Quinn, J. B. (1993). *El proceso Estrategico, conceptos, contextos y casos* (Segunda edicion ed.). Naucalpan de Juárez, Mexico: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.

Mintzberg, H., & Quinn, J. B. (1993). *El Proceso Estrategico: Conceptos, contextos y casos* (Segunda edicion ed.). (P. s. Bernhaut, Ed.) Naucalpan de Juarez: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.

Mintzberg, H., & Quinn, J. B. (1993). *Proceso Estrategico, Conceptos, contextos y casos* (segunda ed.). Naucalpan de Juarez: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.

Pinto Villatoro, R. (2017). *Planeacion Estrategica y capacitacion Empresarial*. (M. g.-h. interamericada, Ed.) Diana: Libreria de Porrua Hermanos y Cia. S.A.

Ponce, A. R. (2007). *Administracion Moderna*. Mexico: Limusa.

Quispe Condori, D. M. (2015). *Planificación estratégica y competitividad empresarial en el complejo recreacional Ponceca ecoturístico del Distrito de Andahuaylas, 2015 (Tesis pregrado)*. Universidad Nacional José María Arguedas , Andahuaylas - Peru.

Quigley, J. (1993). "Vision: How Leaders Develop it, Share in and Sustain It", McGraw Hill, New York, Pág.123.

Ramirez, A. L., & Fernandez Vertti, N. (2000). *La Gobernabilidad Democratica en Mexico*. Mexico.

Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administracion* (Decimosegunda Edicion ed.). (L. O. Muñiz, Trad.) Naucalpas de Juárez: Pearson.

Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administracion* (Decimosegunda edicion ed.). Mexico: Pearson.

Robbins, S., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento Organizacional Decimaquinta Edicion*. Mexico: Pearson Educacion.

Rojas, N. R. (2016). *Planeamiento estratégico y su repercusión en la gestión empresarial del sector turismo de la Región Puno, 2015 -2016 (Tesis postgrado)*. Universidad Anadina, Néstor Cáceres Velásquez, Juliaca -Perú.

Roque Martin, S. (2010). *Planificacion y control de gestion* (Primera Edicion ed.). Cordova: AR: Brujas.

Ruiz Davila, H. K. (2016). *Planificación Estratégica y Eficacia en Empresas Operadoras Turísticas del Distrito de Tarapoto, 2016 (Tesis Postgrado)*. Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto - Perú.

Savedra Guzman, R., Castro Zea, L. E., Restrepo Quintero, O., & Rojas Rojas, A. (2001). *Planificacion del Desarrollo*. Bogota: Fundación Universidad de Bogotá

Jorge Tadeo Lozano.

Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert Jr, D. (2010). *Administracion*. Naucalpan de Juárez, Mexico: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.

Anexos

Anexo N° 1: Matriz de Consistencia

TITULO: “La percepción de la planificación en la Empresa de Transporte Terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A. 2019”

Problemas	Objetivos	Variable	Metodología
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es el nivel de percepción de la planificación en la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A.?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar el nivel de percepción de la planificación en la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A.</p>		<p>Tipo: Basica</p> <p>Diseño: Descriptivo</p> <p>Enfoque : Cuantitativo</p>
<p>Problemas Específicos.</p> <p>PE1. ¿Cuál es el nivel de percepción de la misión o propósitos en la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A.?</p> <p>PE2. ¿Cuál es el nivel percepción de los objetivos o metas en la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A.?</p> <p>PE3. ¿Cuál es el nivel percepción de las estrategias en la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A.?</p> <p>PE4. ¿Cuál es el nivel percepción de las políticas en la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A.?</p> <p>PE5. ¿Cuál es el nivel percepción sobre los procedimientos en la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A.?</p> <p>PE6. ¿Cuál es el nivel percepción sobre las reglas en la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A.?</p> <p>PE7. ¿Cuál es el nivel percepción sobre los programas en la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A.?</p> <p>PE8. ¿Cuál es el nivel de percepción sobre los presupuestos en la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A.?</p>	<p>Objetivos Específicos.</p> <p>OE1. Determinar el nivel de percepción sobre las misiones o propósitos en la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A.</p> <p>OE2. Identificar el nivel de percepción sobre los objetivos o metas en la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A.</p> <p>OE3. Determinar el nivel de percepción sobre las estrategias en la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A.</p> <p>OE4. Identificar el nivel de percepción sobre las políticas en la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A.</p> <p>OE5. Determinar el nivel de percepción sobre los procedimientos en la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A.</p> <p>OE6. Identificar el nivel de percepción sobre las reglas en la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A.</p> <p>OE7. Determinar el nivel de percepción sobre los programas de la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A.</p> <p>OE8. Identificar el nivel de percepción sobre los presupuestos en la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A.</p>	<p>-Variable: Planificación</p> <p>- Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Misiones o propósitos * Objetivos o metas * Estrategias * Políticas * Procedimientos * Reglas * Programas * Presupuestos 	<p>Población: Socios de la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A. (108 socios)</p> <p>Muestra: Socios de la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A. (84 socios)</p>

Anexo N° 2. Instrumento

PERCEPCION DE LA PLANIFICACION EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES
TERRESTRE TRAVEL TOURS EXPEDICIONES COLORADO MANU S.A.

Objetivo: "Determinar la percepción de la planificación en la Empresa de Transporte Terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A.."

Fecha: / /2019.

GENERO: (M) (F)

PERCEPCIONES: Califique las PERCEPCIONES, lo cual se refieren a como HA PERCIBIDO la planificación en la EMPRESA DE TRANSPORTE TERRESTRE TRAVEL TOURS EXPEDICIONES COLORADO MANU S.A..

**CONSIDERE A 1 COMO LA MÁS BAJA CALIFICACIÓN Y 5 COMO LA MÁS ALTA CALIFICACIÓN,
MARQUE CON UNA "X" LA OPCIÓN DE SU PREFERENCIA.**

		1	2	3	4	5				
		Muy mala (Nunca)	Mala (Rara vez)	Regular (Algunas veces si, algunas veces no)	Buena (La mayoría de veces)	Muy buena (Siempre)				
N°		PREGUNTAS				ESCALA				
1	MISION Y PROPOSITO	La misión de la empresa es claramente entendible por los socios.				1	2	3	4	5
2		Le produce a usted compromiso e identificación.				1	2	3	4	5
3		Considera la misión como marco de referencia para una futura evaluación de las actividades de la empresa.				1	2	3	4	5
4		Define a la empresa que es y lo que aspira ser.				1	2	3	4	5
5		Está de acuerdo con la misión que presenta la empresa				1	2	3	4	5
6	OBJETIVOS Y METAS	Las metas y objetivos son claras				1	2	3	4	5
7		El establecimiento de las metas y objetivos son cuantificables				1	2	3	4	5
8		El establecimiento de metas y objetivos son alcanzables				1	2	3	4	5
9		Las metas y objetivos son importantes para la empresa				1	2	3	4	5
10		Está de acuerdo con las metas y objetivos de la empresa				1	2	3	4	5
11	ESTRATEGIAS	Las estrategias son claras				1	2	3	4	5
12		Las estrategias son cuantificables				1	2	3	4	5
13		Considera que el establecimiento de estrategias son alcanzables				1	2	3	4	5
14		Cree usted que las estrategias son importantes para la empresa				1	2	3	4	5
15		Está de acuerdo con las estrategias de la empresa				1	2	3	4	5
16	P O	Las políticas son claras				1	2	3	4	5

17		El establecimiento de las políticas son razonables	1	2	3	4	5
18		Considera que el establecimiento de políticas son realizables	1	2	3	4	5
19		Cree usted que las políticas son importantes para la empresa	1	2	3	4	5
20		Está de acuerdo con las políticas de la empresa	1	2	3	4	5
21	PROCEDIMIENTOS	Considera que los procedimientos son claros	1	2	3	4	5
22		El establecimiento de las procedimientos son razonables	1	2	3	4	5
23		Considera que el establecimiento de los procedimientos son realizables	1	2	3	4	5
24		Cree usted que los procedimientos son importantes para la empresa	1	2	3	4	5
25		Está de acuerdo con los procedimientos de la empresa	1	2	3	4	5
26	REGLAS	Considera que las reglas son claras	1	2	3	4	5
27		El establecimiento de las reglas son razonables	1	2	3	4	5
28		Considera que el establecimiento de reglas son realizables	1	2	3	4	5
29		Cree usted que las reglas son importantes para la empresa	1	2	3	4	5
30		Está de acuerdo con las reglas de la empresa	1	2	3	4	5
31	PROGRAMAS	Considera que los programas son claros	1	2	3	4	5
32		El establecimiento de los programas son razonables	1	2	3	4	5
33		El establecimiento de programas son realizables	1	2	3	4	5
34		Cree usted que los programas son importantes para la empresa	1	2	3	4	5
35		Está de acuerdo con los programas de la empresa	1	2	3	4	5
36	PRESUPUESTOS	Considera que los presupuestos son claros	1	2	3	4	5
37		El establecimiento de las presupuestos son cuantificables	1	2	3	4	5
38		El establecimiento presupuestos son realizables	1	2	3	4	5
39		Los presupuestos son importantes para la empresa	1	2	3	4	5
40		Está de acuerdo con los presupuestos de la empresa	1	2	3	4	5

Anexo N° 3: Solicitud de Autorización para Realización de Estudio

**“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD”
“MADRE DE DIOS CAPITAL DE LA BIODIVERSIDAD DEL PERÚ”**

**SOLICITO: Permiso y facilidades
necesarias para realizar trabajo
de investigación**

Señor:

Tito Canasa Condori

**Gerente General de la empresa
Expediciones Colorado Manu S.A.**

De nuestra especial consideración

Nosotros, Jamanccay Camacho Samuel identificado con DNI. 47373644, Palomino Huillca Hetson Identificado con DNI. 74219503. Ante usted respetuosamente nos presentamos y exponemos.

Que habiendo culminado la carrera profesional de Administración y Negocios Internacionales en la universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, Solicitamos a usted el permiso y las facilidades necesarias para realizar trabajo de investigación de la empresa de Transporte Expediciones Colorado Manu S.A. sobre **“La percepción de la planificación en la empresa de transporte terrestre Expediciones Colorado Manu S.A.”** para optar el grado de licenciados de administración.



POR LO EXPUESTO

Agradecemos anticipadamente su gentil atención.

Puerto Maldonado, 25 de setiembre del 2019

**PALOMINO HUILLCA
HETSON**

DNI.74219503

**JAMANCCAY CAMACHO
SAMUEL**

DNI. 47373644

Anexo N° 4: Solicitud de Validación de Instrumento

CARTA S/N – 2019

Puerto Maldonado, 14 de Octubre del 2019

Magister : *Cesar Elias Roque Guizada*

ASUNTO: SOLICITO OPINION PARA VALIDACION DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

Es grato dirigirme a Ud. Para saludarlo (a) cordialmente y manifestarle que en condición de egresados de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, venimos realizando el trabajo de investigación cuyo título es:

“PERCEPCION DE LA PLANIFICACION EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE TERRESTRE TRAVEL TOURS EXPEDICIONES COLORADO MANU S.A. 2019”

Por tal razón, recurrimos a su conocimiento y experiencia en el campo de la investigación para solicitarle su opinión profesional respecto a la estructura y validez de los instrumentos que acompaño a la presente.

- Matriz de consistencia de investigación
- Operacionalizacion de variables de investigación
- Instrumentos y fichas técnicas
- Cronograma del plan de investigación

Agradecemos por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocidos.

Atentamente,


.....
JAMANCCAY CAMACHO, Samuel


.....
PALOMINO HUILLCA, Hetson

CARTA S/N – 2019

Puerto Maldonado, 14 de Octubre del 2019

Magister : *Nelly Jaquelin Ulloa Gallardo*

ASUNTO: SOLICITO OPINION PARA VALIDACION DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

Es grato dirigirme a Ud. Para saludarlo (a) cordialmente y manifestarle que en condición de egresados de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, venimos realizando el trabajo de investigación cuyo título es:

"PERCEPCION DE LA PLANIFICACION EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE TERRESTRE TRAVEL TOURS EXPEDICIONES COLORADO MANU S.A. 2019"

Por tal razón, recurrimos a su conocimiento y experiencia en el campo de la investigación para solicitarle su opinión profesional respecto a la estructura y validez de los instrumentos que acompaño a la presente.

- Matriz de consistencia de investigación
- Operacionalizacion de variables de investigación
- Instrumentos y fichas técnicas
- Cronograma del plan de investigación

Agradecemos por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocidos.

Atentamente,


.....
JAMANCCAY CAMACHO, Samuel


.....
PALOMINO HUILLCA, Hetson

CARTA S/N – 2019

Puerto Maldonado, 14 de Octubre del 2019

Magister : *Maná Isabel Huamami Perez*

ASUNTO: SOLICITO OPINION PARA VALIDACION DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

Es grato dirigirme a Ud. Para saludarlo (a) cordialmente y manifestarle que en condición de egresados de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, venimos realizando el trabajo de investigación cuyo título es:

“PERCEPCION DE LA PLANIFICACION EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE TERRESTRE TRAVEL TOURS EXPEDICIONES COLORADO MANU S.A. 2019”

Por tal razón, recurrimos a su conocimiento y experiencia en el campo de la investigación para solicitarle su opinión profesional respecto a la estructura y validez de los instrumentos que acompaño a la presente.

- Matriz de consistencia de investigación
- Operacionalizacion de variables de investigación
- Instrumentos y fichas técnicas
- Cronograma del plan de investigación

Agradecemos por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocidos.

Atentamente,


.....
JAMANCCAY CAMACHO, Samuel


.....
PALOMINO HUILLCA, Hetson

Anexo N° 5: Ficha de Validación



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE DE DIOS
FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO DE APLICACIÓN



I. DATOS GENERALES

Título del Trabajo de Investigación:

"PERCEPCION DE LA PLANIFICACION EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE TERRESTRE TRAVEL TOURS EXPEDICIONES COLORADO MANU S.A. 2019"

Nombre del Instrumento: Encuesta dirigida a los socios de la Empresa de Transporte Terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S. A.

Investigadores: Bach. JAMANCCAY CAMACHO, Samuel y Bach. PALOMINO HUILLCA, Hetson

CRITERIOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 – 60%	Muy Bueno 61 – 80%	Excelente 81- 100%
Relación entre variable y dimensión					90%
Relación entre dimensión y el indicador					90%
Relación entre el indicador y el ítem					90%
El ítem mide lo que se propone a medir					90%
La redacción es clara, precisa y comprensible					90%

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO

Procede su aplicación

Debe corregirse

Sello y Firma

Mg. Maria Isabel Mamani Paoz

DNI 42529143



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE DE DIOS
FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO DE APLICACIÓN



I. DATOS GENERALES

Título del Trabajo de Investigación:

"PERCEPCION DE LA PLANIFICACION EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE TERRESTRE TRAVEL TOURS EXPEDICIONES COLORADO MANU S.A. 2019"

Nombre del Instrumento: Encuesta dirigida a los socios de la Empresa de Transporte Terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S. A.

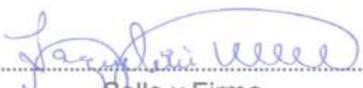
Investigadores: Bach. JAMANCCAY CAMACHO, Samuel y Bach. PALOMINO HUILLCA, Hetson

CRITERIOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 – 60%	Muy Bueno 61 – 80%	Excelente 81- 100%
Relación entre variable y dimensión					90%
Relación entre dimensión y el indicador					90%
Relación entre el indicador y el ítem					90%
El ítem mide lo que se propone a medir					90%
La redacción es clara, precisa y comprensible					90%

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO

Procede su aplicación

Debe corregirse


.....
Sello y Firma

Mg. Nelly Jengulini Ullon Galbato

DNI 18168848



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE DE DIOS

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO DE APLICACIÓN



I. DATOS GENERALES

Título del Trabajo de Investigación:

"PERCEPCION DE LA PLANIFICACION EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE TERRESTRE TRAVEL TOURS EXPEDICIONES COLORADO MANU S.A. 2019"

Nombre del Instrumento: Encuesta dirigida a los socios de la Empresa de Transporte Terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S. A.

Investigadores: Bach. JAMANCCAY CAMACHO, Samuel y Bach. PALOMINO HUILLCA, Hetson

CRITERIOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 – 60%	Muy Bueno 61 – 80%	Excelente 81- 100%
Relación entre variable y dimensión					90%
Relación entre dimensión y el indicador					90%
Relación entre el indicador y el ítem					90%
El ítem mide lo que se propone a medir					90%
La redacción es clara, precisa y comprensible					90%

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO

Procede su aplicación

Debe corregirse


.....
Sello y Firma

Mg. Cesar Eliás Roque Corredor

DNI 01334306

Anexo N° 6: Consentimiento Informado



“UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS”
“AÑO DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD”



Estimado (a) participante:

Por medio del presente se le informa que su participación en el presente trabajo de investigación titulado “ PERCEPCION DE LA PLANIFICACION DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE TERRESTRE TRAVEL TOUR EXPEDICIONES COLORADO MANU S.A. – 2019” dirigido por los bachilleres Hetson Palomino Huillca y Samuel Jamanccay Camacho, es fundamental para la recolección de datos que requiere la misma. En este sentido se le informa las siguientes precisiones.

Los investigadores se comprometen a guardar la confidencialidad y anonimato de los datos, los resultados se informaran de modo general, guardando en reserva la identidad de las personas participantes.

El objetivo principal de la investigación es determinar la percepción de la planificación en la empresa de transporte terrestre Travel Tours Expediciones Colorado Manu S.A.

La participación en la investigación es de carácter voluntario y la información que usted brinda debe ser fiel a la verdad para que los resultados de la investigación sean reflejo de la empresa.

El tiempo aproximado para responder el cuestionario será de 10 minutos el cual será dirigido presencialmente por los investigadores.

Agradecemos su participación,

Bach. Hetson Palomino Huillca

Bach. Samuel Jamanccay Camacho

