

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE  
DE DIOS**

**FACULTAD DE ECOTURISMO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ECOTURISMO**



**Tesis:**

**“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA  
EMPRESA ECOTURÍSTICA INKATERRA -  
RESERVA AMAZONICA 2018”**

**Presentado por:**

Bach. CHOQUE CUTIPA, Jesica Clemencia

Bach. WAYNA LUNA, Estefanía Elizabeth

**Para obtener el Título Profesional de:**

Licenciada en Ecoturismo.

**Asesor:**

Dr. AGUILAR PEREZ, Carlo Teófilo

**Puerto Maldonado – 2018.**

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE  
DE DIOS**

**FACULTAD DE ECOTURISMO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ECOTURISMO**



**Tesis:**

**“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA  
EMPRESA ECOTURÍSTICA INKATERRA -  
RESERVA AMAZONICA 2018”**

**Presentado por:**

Bach. CHOQUE CUTIPA, Jesica Clemencia

Bach. WAYNA LUNA, Estefanía Elizabeth

**Para obtener el Título Profesional de:**

Licenciada en Ecoturismo.

**Asesor:**

Dr. AGUILAR PEREZ, Carlo Teófilo

**Puerto Maldonado – 2018.**

## **Dedicatoria**

A nuestros Padres, quienes fueron los que incentivaron desde un principio en nuestros estudios y fueron influyentes en demostrarnos que todo lo que uno se propone lo puede lograr, siempre llevando consigo los valores morales.

Y a todos que de una u otra forma nos ayudaron en la culminación de nuestro trabajo de grado.

Jesica y Estefanía

## **Agradecimiento**

La posibilidad de realizar un sueño es lo que hace que la vida sea interesante Paulo Coelho.

A nuestros Padres, Por ser los autores principales de nuestra vida, por sus consejos, su amor, dedicación.

Al Dr. Carlo T. Aguilar Pérez, que gracias a sus conocimientos en la materia y estuvo apoyándonos como asesor, guiándonos en este proyecto de titulación, para lograr el éxito.

Jesica y Estefanía

## Presentación

En los últimos tiempos, las empresas turísticas se enfrentan a un mercado cada vez más competitivo, es por ello la importancia de aplicar un diseño organizacional es la estructuración de las empresas, con el objetivo de lograr el éxito deseado.

En el turismo la inserción de la Gestión Administrativa es reciente, podemos encontrar indicios a partir de la década de los 50's, como consecuencia de la entrada en este sector de la industria de los viajes, misma que además de inyectar capital también introdujo técnicas de marketing que ya se utilizaban en otro tipo de negocios, enriqueciéndose así la comercialización del turismo.

Al ser relativamente reciente la utilización de la Gestión Turística y la mercadotecnia en el turismo.

El propósito de la presente investigación es de gran importancia para las empresas turísticas de la región de Madre de Dios tienen una visión en desempeño administrativo conteniendo de información de gran relevancia , que brinda la información en temas de ejecución y desempeño administrativo con información actualizada, teniendo logros en las metas propuestas para alcanzar a largo plazo, teniendo los procesos en la mejora continua y al final que represente sus proyectos propuestos en la empresa , dando uso de procesos administrativos.

## Resumen

La Gestión Turística hoy en día está presente en todo tipo de negocio o rubro, debido a la importancia que ha adquirido por ser esta disciplina donde se aplica el trato correcto a los clientes, tanto en los procesos de decisión de compra como en la posventa. A decir de los expertos, las empresas que tienen éxito en su mercado son porque están orientadas al cliente y comprometidas con su gestión turística, que tenga claramente definida su misión, visión y los objetivos que persiguen, de esta manera podrá permitirle a una organización con o sin fines de lucro, tener posibilidades de sobrevivir en un primer momento y posteriormente fortalecerse y crecer. En la actualidad aún nos encontramos con empresas que no cuentan con modelos de gestión administrativa de acuerdo a las funciones, es por esta razón que el desarrollo de sus actividades no se desarrolla de manera eficaz y eficiente, lo que hace que comiencen a presentar problemas administrativos internos. Por este motivo, se considera analizar la situación de la gestión administrativa de la empresa Ecoturística, Inkaterra Reserva Amazónica, utilizando los instrumentos acordes con nuestras necesidades como; recolección de datos, encuestas, entrevistas y revisión documentaria realizados a los colaboradores de la empresa. Ya que, de acuerdo a sus categoría y estatus de reconocimiento en calidad de servicio, se entiende que influye con el crecimiento y desarrollo de la empresa. Obteniendo como resultado, La estructura organizaciones que influye de forma eficiente en la Gestión Administrativa de la empresa Inkaterra- Reserva Amazónica.

Palabras clave: Gestión administrativa, ecoturística.

## **Abstract**

Tourism Management is currently present in all types of businesses or areas, due to the importance it has acquired for being this discipline where the correct treatment is applied to customers, both in the purchase decision process and in the aftermarket. According to the experts, the companies that are successful in their market are because they are customer oriented and committed to their tourism management, that have clearly defined their mission, vision and the objectives they pursue, in this way they can allow an organization with or nonprofit, have a chance to survive at first and then strengthen and grow. Currently we still find companies that do not have administrative management models according to the functions, it is for this reason that the development of their activities does not develop effectively and efficiently, which makes them begin to present administrative problems internal For this reason, it is considered to analyze the administrative management situation of the Ecotourism company, Inkaterra Reserva Amazónica, using the instruments according to our needs such as; data collection, surveys, interviews and documentary review made to the company's employees. Since, according to its category and recognition status in quality of service, it is understood that it influences the growth and development of the company. Obtaining as a result, the organizations structure that efficiently influences the Administrative Management of the Inkaterra-Reserva Amazónica company.

Keywords: Administrative management, ecotourism.

## **Introducción**

La gestión administrativa es un tema de gran nivel en las empresas, debido a que opera en buscar mayor beneficio a los recursos de la empresa; tomando en cuenta que en la gestión administrativa los recursos se integran, formulan y se benefician, generando de este modo un cambio positivo en su gestión. El recurso humano, también es un rol de importancia, como el conjunto de capacidades, conocimiento, actitud, que logran a obtener muchas veces adquieren los usuarios a lo largo de sus experiencias, es decir con la experiencia, eficacia, eficiencia y con la responsabilidad para contar con la capacitación en distintas áreas de las empresas, de esta manera se logra optimizar los resultados.

La investigación de la empresa Turística Inkaterra, analiza los objetivos, importancia, modelos y factores internos y externos, estructurando correctamente para seguir la aplicación de modelo organizacional para otras empresas turísticas.

Las técnicas de investigación que se utilizaron para este proyecto como, entrevista y encuestas realizada a los miembros de la Reserva Amazónica- Inkaterra, así como también el resultados obtenido de las instrumentos de satisfacción de los turistas que brindan servicio, son los datos para cuestionar la Gestión Administrativa de la empresa- INKATERRA.



## Índice

Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Presentación .....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
Introducción.....	viii
Índice .....	ix
<b>CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>14</b>
1.1. Descripción del problema.....	14
1.2. Formulación del problema.....	16
1.3. Objetivos.....	16
1.3.1. Objetivo general.....	16
1.3.2. Objetivos específicos.....	16
1.4. Variables.....	17
1.4.1. Variable - independiente .....	17
1.4.2. Variable dependiente.....	17
1.5. Operacionalización.....	18
1.6. Hipótesis .....	19
1.6.1. Hipótesis general .....	19
1.6.2. Hipótesis específicas .....	19
1.7. Justificación .....	19
<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>21</b>
2.1. Antecedentes de estudio.....	21
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	22
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	24
1.2. Marco teórico.....	25
<b>CAPÍTULO III - METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>29</b>
3.1. Tipo de estudio.....	29
3.2. Diseño del estudio.....	30
3.3. Población y muestra.....	31

3.4. Metodología y técnicas. ....	31
3.5. Datos generales .....	33
CAPÍTULO IV: RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN .....	73
4.1. Factores administrativos de Inkaterra.....	74
4.2. Análisis de los resultados.....	76
CONCLUSIONES .....	91
SUGERENCIAS .....	99
REFERENCIAS BIBLIOFIGURAS.....	100
ANEXOS .....	101
Matriz de consistencia.....	101

## Índice de tablas

Tabla 1. <i>Género</i> .....	36
Tabla 2. <i>Edad</i> .....	37
Tabla 3. <i>Grado de instrucción</i> .....	38
Tabla 4. <i>País de residencia</i> .....	39
Tabla 5. <i>Estado civil</i> .....	40
Tabla 6. <i>Motivación de visita a la selva</i> .....	41
Tabla 7. <i>Fuentes de información consultadas</i> .....	41
Tabla 8. <i>Motivación específica para visitar Tambopata</i> .....	41
Tabla 9. <i>Grupo de viaje</i> .....	41
Tabla 10. <i>Modalidad de viaje</i> .....	42
Tabla 11. <i>Perfil del Viajero de Reserva Amazónica 2017</i> .....	42
Tabla 12. <i>Identificación de impactos generados y medidas de mitigación</i> .....	45
Tabla 13. <i>Políticas y procedimientos generales- Reserva Amazónica IT</i> .....	46
Tabla 14. <i>Planificación y estrategias de ventas anuales 2016</i> .....	51
Tabla 15. <i>Planificación y estrategias de ventas anuales 2017</i> .....	52
Tabla 16. <i>Ventas in- situ 2017</i> .....	53
Tabla 18. <i>Población de las diferentes áreas</i> .....	73
Tabla 19. <i>Factores de estudio</i> .....	74

## Índice de figuras

<i>Figura 1.</i> Estado civil.....	40
<i>Figura 2.</i> Ocupabilidad 2016.....	55
<i>Figura 3.</i> Ocupabilidad 2017.....	55
<i>Figura 4.</i> Resumen, ocupabilidad 2016 y 2017.....	56
<i>Figura 5.</i> ¿Cómo se enteró de INKATERRA?.....	57
<i>Figura 6.</i> Calidad de servicio 2016.....	58
<i>Figura 7.</i> Calidad de servicio 2017.....	58
<i>Figura 8.</i> Comparación de servicios 2016 y 2017.....	59
<i>Figura 9.</i> ¿Conoce usted la misión y visión de la empresa? .....	76
<i>Figura 10.</i> ¿Realiza usted evaluaciones mensuales de desempeño de su área operativa?.....	76
<i>Figura 11.</i> ¿Cree usted que se maneja con eficiencia al 100 % los recursos humanos de su área? .....	77
<i>Figura 12.</i> ¿Considera usted que existe una evolución permanente según las exigencias actuales del servicio turístico en su área? .....	77
<i>Figura 13.</i> ¿Considera usted que existe un clima laboral favorable para el desempeño de sus funciones? .....	78
<i>Figura 14.</i> ¿Considera usted que los equipos tecnológicos de la empresa son eficiente? .....	78
<i>Figura 15.</i> ¿Cuál es el lugar de su procedencia? .....	79
<i>Figura 16.</i> ¿Cuál es el tiempo de servicio en la empresa? .....	79
<i>Figura 17.</i> Nivel de grado de educación.....	80
<i>Figura 18.</i> ¿Considera usted que los equipos tecnológicos de la empresa son eficiente? .....	80
<i>Figura 19.</i> ¿Considera usted, que la empresa se maneja de forma organizada? ...	81
<i>Figura 20.</i> En su opinión ¿cada cambio orientado a mejoras en el servicio, ha sido siempre exitoso? .....	81
<i>Figura 21.</i> En su opinión ¿cada cambio orientado a mejoras en el servicio, ha sido siempre exitoso? .....	82
<i>Figura 22.</i> ¿Conoce usted las políticas y procedimientos de la empresa? .....	82
<i>Figura 23.</i> En su opinión ¿las políticas y procedimientos de la empresa, son las más idóneas para garantizar los mejores resultados en el servicio prestado? .....	83
<i>Figura 24.</i> El equipo de tu área se siente conforme con las comodidades que le brinda la empresa en cuanto a alimentación y alojamiento? .....	83

<i>Figura 25.</i> ¿Conoce usted cuales son las estrategias de servicio de la empresa según su área? .....	84
<i>Figura 26.</i> ¿Considera usted que las estrategias de servicio de su área fortalecen a la organización? .....	84
<i>Figura 27.</i> ¿Considera usted que sus colaboradores aceptan las estrategias de la empresa, para brindar servicios en su área? .....	85
<i>Figura 28.</i> ¿Cree usted, que la planificación de la empresa, contribuye a alcanzar las metas y servicios en su área?.....	85
<i>Figura 29.</i> ¿Considera usted que los jefes de área se involucran en los planes, procedimientos y políticas de la empresa? .....	86
<i>Figura 30.</i> ¿Considera usted que existe flexibilidad en los planes, políticas y procedimientos de la empresa?.....	86
<i>Figura 31.</i> ¿Considera usted que la evaluación de los resultados de los planes, programas y metas son constantes?.....	87
<i>Figura 32.</i> ¿En qué escala considera usted la eficiencia de la coordinación y comunicación entre jefaturas? .....	87
<i>Figura 33.</i> ¿Ha realizado usted una evaluación de su área con relación a los resultados de las encuestas de satisfacción de viajeros? .....	88
<i>Figura 34.</i> ¿Es fácil para usted seguir los procedimientos y servicios de su área?- ¿Los encuentra claros? .....	88
<i>Figura 35.</i> ¿Cree usted que las decisiones de la gerencia general se implementan con pulcritud? .....	89
<i>Figura 36.</i> Para la toma de decisiones en gerencia general, ¿se toma en cuenta las necesidades y recomendaciones del personal de baja escala?.....	89
<i>Figura 37.</i> En su opinión, ¿Los principios de calidad se implementan en el que hacer operativo diario en su área? .....	90

## **CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Descripción del problema.**

En base a un diagnostico situacional en Madre de Dios, Puerto Maldonado con relación a las empresas turísticas, se puede observar que atraviesan problemas con su diseño de estructura organizacional, nombramiento de tareas o funciones, que no son definidas óptimamente, debido a que la conocimientos de administrar la empresa y los recursos que aplican son rutinarios.

En la actualidad las empresas afrontan mayor competencia en el mercado, la cual conlleva a perder posicionamiento y reducción de sus ingresos. De acuerdo con estos indicios de la problemática actual de las empresas turísticas a través de un diagnóstico situacional de síntomas causa efectos que se originan en esta investigación:

<b>Síntomas</b>	<b>Causas</b>	<b>Efectos futuros</b>
➤ La falta de comunicación entre trabajadores.	➤ Dificultad del trabajo en equipo.	➤ El servicio a los clientes no es eficiente, debido a discrepancias entre trabajadores.
➤ No contar con reglamento interno de políticas y funciones.	➤ Se origina errores en la toma de decisiones del gerente sobre los trabajadores.	➤ Las actividades de los trabajadores sin control.
➤ Los gerentes y dueños de la empresa no tienen una educación apropiada.	➤ La incorrecta administración, debido a que se realizan de forma rutinaria.	➤ La poca capacitación ocasionan que los métodos no sean efectivos para el desarrollo de la empresa.
➤ La distribución de departamentos, no es la correcta.	➤ El desempeño de las funciones de los trabajadores, no es la correcta.	➤ Falta responsabilidad en el cargo de los trabajadores.
➤ La falta de capacitación del personal sobre el manejo de administración en el servicio.	➤ Los trabajadores no están en condiciones de asistir eficientemente sus responsabilidades.	➤ Convierten un problema total para la empresa.

Después del análisis y las entrevistas previas a nuestra investigación, nos motiva a realizar la interpretación de la situación de la causa efecto, hace necesario realizar el análisis situacional de causa y efecto; haga necesario elaborar el análisis de la gestión Administrativa de la empresa Ecoturística

INKATERRA, Reserva Amazónica, y evaluarla como modelo aplicativo para otras empresas de este rubro concentrándose en el análisis descriptivo de su organización.

## **1.2. Formulación del problema.**

En Madre de Dios, el manejo técnico de operaciones del servicio para la atención del turismo receptivo en general no tiene un nivel estandarizado y suficientemente alto en la mayor parte de las empresas, es por esta razón, que seleccionamos la empresa Reserva Amazónica Inkaterra, para analizar el éxito comercial que tienen y si es replicable muy o parcialmente

-¿Es posible que dadas las condiciones de gestión administrativa bajo las cuales se encuentra organizada la empresa turística INKATERRA-Reserva Amazónica, se pueda definir un modelo de organización a seguir por otras empresas turística de este rubro ?

Para proceder al análisis de esta realidad recurrimos a una metodología en la encuesta que puso énfasis en el análisis administrativo de la empresa motivo de esta tesis.

Analizando luego las implicancias de tener una organización muy estructurada jerárquicamente y complementada con soporte tecnológico y logístico de primer nivel.

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Establecer como modelo de Gestión Administrativa a la empresa Ecoturística Inkaterra- Reserva Amazónica, determinando la influencia de su diseño organizacional.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- a. Determinar el estado situacional de la Empresa Inkaterra Reserva Amazónica



- b. Analizar la gestión estratégica de InkaTerra Reserva Amazónica a partir de su MISION, VISION, Políticas de Gestión y Objetivos Estratégicos.
- c. Analizar el crecimiento y desarrollo de Inkaterra Reserva Amazónica en función de su planificación, estructura, Sistemas de Control y Tecnologías de Información.
- d. Determinar bajo que esquema se implementa la organización administrativa de Inkaterra – Reserva Amazónica a partir de su filosofía y el análisis de su organigrama.
- e. Revisar que reconocimientos alcanzados por Inkaterra – Reserva Amazónica, consolidan su imagen como Empresa.

#### **1.4. Variables.**

##### **1.4.1. Variable - independiente**

**Estructura organizacional.** Elemento administrativo para el impulso de la empresa; la cual implica la elaboración del perfil por trabajador por área, asignación de nuevas funciones y retos en las áreas, concentración en el desempeño de los trabajadores, diseños de estrategias de gestión.

##### **1.4.2. Variable dependiente.**

**Gestión administrativa.** Se procura optimar la gestión administrativa de la empresa, por medio de un diseño organizacional, tomando como referencia varios modelos administrativos de autores especializados en esta rama de estudios administrativos.

### 1.5. Operacionalización.

Variables	Dimensiones	Indicadores
<p style="text-align: center;"><b>Independiente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Estructura organizacional.</i></li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Análisis situacional</li> <li>2. Gestión estratégica</li> <li>3. Crecimiento y desarrollo</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis FODA</li> <li>• Análisis de Mercado</li> <li>• Misión</li> <li>• Visión</li> <li>• Objetivos</li> <li>• Sostenibilidad</li> <li>• Políticas y procedimientos</li> <li>• Planificación</li> <li>• Calidad de servicios</li> <li>• Estructura</li> <li>• Sistema de control</li> <li>• Tecnologías de Información.</li> <li>• Desempeño organizacional</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Dependiente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Gestión administrativa</i></li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Organización administrativa de Inkaterra reserva amazónica.</li> <li>2. Reconocimientos que consolidan la imagen de la empresa</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entorno organizacional</li> <li>• Planificación estratégica</li> <li>• Estructura organizacional</li> <li>• Certificaciones</li> <li>• Reconocimientos</li> </ul>

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general**

El sistema organizacional de la empresa Ecoturística Inkaterra-Reserva Amazónica, es un modelo eficiente a seguir por otras empresas turísticas del mismo rubro.

### **1.6.2. Hipótesis específicas**

- a. Se determinó que los factores internos y externos de la empresa Inkaterra, Reserva Amazónica influyen de manera directa en la toma de decisiones.
- b. Inkaterra, Reserva Amazónica, aplica eficazmente sus estrategias de gestión, para alcanzar sus objetivos.
- c. Se determinó que la empresa Inkaterra, Reserva Amazónica. Mantiene un crecimiento sólido y rentable. En función al desarrollo de su planificación, control y tecnología.
- d. Se determinó que la organización administrativa de la empresa Inkaterra- Reserva Amazónica, es un modelo eficiente a seguir.
- e. Los reconocimientos y premios de la empresa Inkaterra, Reserva Amazónica, garantizan y respaldan su imagen.

## **1.7. Justificación**

El turismo, no determina todas las actividades de la empresa y el éxito de ella, también requiere de la capacidad de recurso humano que enfrentas los factores complejos del turismo y la estrategia que aplican para la administración.

El propósito del presente trabajo de investigación es de gran importancia para las empresas que realizan operaciones turísticas en la región de Madre de Dios, ya que tienen una visión con el desempeño administrativo de información de muy pertinente, que facilite la gestión de sus funciones con la finalidad de mejorar en su desempeño, logrando y proponiendo sus metas planificadas con la finalidad de llegar a largo plazo, en función a la gestión de

todo los procesos necesario en su mejora constante, al finalizar puede presentar los proyectos como propuesto, así como las empresas dando un buen manejo de procesos administrativos y gestión .

La información obtenida del presente trabajo de investigación es relevante para el desarrollo del sector turístico en la ciudad de Puerto Maldonado, a la vez sirve como retribución como aporte al sector de la sociedad y los empleados de la empresa, en específico en la mejora de planificación, organización y la ejecución dentro del trabajo planeado, tomando en referencia a un proceso administrativo y de gestión.

La investigación tiene como aporte para las próximas investigaciones como las bases teoricas, brindará información de conocimientos científicos, para las entidades encargadas de las investigaciones, empresas y estudiantes universitarios.

## **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de estudio.**

#### **Reseña histórica Inkaterra**

Inkaterra inicia sus operaciones en el Perú el 05 de diciembre de 1975. Nace como iniciativa del Presidente de Directorio el Sr. José Koechlin von Stein. Su constante preocupación por la preservación de la naturaleza lo hizo un pionero en esta materia. En la actualidad por sus logros y empuje, es una respetada autoridad en los círculos científicos y de conservacionistas en el mundo.

Con el propósito de generar los fondos necesarios para la investigación y preservación sostenible de nuestro patrimonio cultural y de la riqueza natural, se enfocó en desarrollar nuestros vibrantes hoteles, especializados en Geo-turismo\*. Ejemplo de empresa enfocada en los inicios de un desarrollo sostenible; demostrando, de modo irrefutable, respeto al medio ambiente no es un simple ideal romántico, sino unos significativos ingresos para el país y para los moradores locales.

En las unidades operativas se vive en armonía con el medio ambiente; pero con la calidad confort en los hoteles del mundo. Así nuestros viajeros que visitan nuestro país, comparten una experiencia inolvidable, por la calidad de nuestro servicio en un entorno de flora, fauna, historia y cultura viva inigualables, enfatizando aquello que es auténtico y único en cada localidad.

## **Reseña Histórica - José Koechlin von Stein.**

El creador de Inkaterra, tuvo como línea de investigación más de 4 décadas de su vida en la fomentación del área rural en el desarrollo y la conservación de ecoturismo en el Perú. Asimismo, durante su experiencia tuvo la oportunidad de presidir numerosos directorios de conservación y turismo, orientando a la investigación y generar un valor agregado en los sectores de conservación y turismo en el Perú.

Finalmente, el Sr. Koechlin tiene como objetivo reproducir a nivel nacional las actividades de investigación, conservación y ecoturismo que se llevan a cabo en Inkaterra.

### **2.1.1. Antecedentes internacionales.**

Yugal, Fernando (2003). *“Diseño organizacional para la empresa operadora de turismo Carol Tour S.A. del Cantón Salinas de la Provincia de Santa Elena”*. Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador. “Tiene el objetivo de mejorar la administración de la empresa, gracias a la elaboración de un diseño organizacional, la cual resume la adecuada administración general de la empresa y la ejecución de todos los elementos que conforman el diseño organizacional. Como el análisis del ambiente laboral, la estructura de administración, el diseño de la estructura y los resultados de efectividad, todo esto nos sirve como referencia de conocimiento obtenido en la teoría y la práctica en la empresa. El diseño Organizacional de la empresa, Representa los niveles jerárquicos y funciones administrativas, además correctamente los puestos de trabajo para cada trabajador dentro de la empresa. En cuanto al diseño organizacional, destaca las situaciones en las que se encuentra la empresa, con el objetivo de determinar los modelos organizacionales adecuados a las necesidades que la empresa requiera, por ser una operadora posicionada en el mercado, a su vez podrá facilitar un modelo a seguir para las demás empresas en turismo. Respaldando una administración estructurada. Para optimizar resultados en cuanto a la gestión administrativa, de recursos y financieros. Mejorando el perfil de la empresa y

el reconocimiento por parte de los clientes, ubicándolo como una de las principales empresas turísticas”.

Mena Gloria (2014). *“Modelo de gestión administrativa para el complejo turístico Tolas de Socapamba”, ubicado en la ciudad de Ibarra*. Universidad Regional Autónoma de Los Andes-Ecuador. Actualmente las empresas turísticas don pasos agigantados en referencia al tipo de gestiona y tipo de administración que vinieron haciendo las otras empresas, por esta razón en el Complejo Turístico Tolas de Socapamba, situado en la ciudad de Ibarra se se da propuesta de investigación en modelo de gestión administrativa con la finalidad de brindar mejora empresarial. El principal factor hallado en el área de la administración empírica de parte de los usuarios, ya que contaron con capacitación en manejos de un negocio que brinde los servicios. La gestión administrativa se da en distintos tipos de empresas y en las organizaciones públicas y privadas, los cual el manejo de las organizaciones dedicadas en los rubros de turismo no cuenta con lineamientos para continuar, se debe vincular las administración de empresas clásica con la administración de empresas turísticas. Para identificar el problema actual del complejo y para conocer el nivel de aceptación del talento humano se aplican entrevistas al personal tanto directivo, administrativo y operativo del complejo. Elaborar el Modelo de Gestión Administrativa para el Complejo Turístico Tolas de Socapamba, estableciendo una estructura orgánica eficiente y una estructura operativa eficaz, para el cumplimiento de la razón de ser de la empresa.

Miroglio, Manuel (2014). *“Maestría en gestión sustentable del turismo-México”*. Universidad de Quintana Roo- México. Las empresas del sector turismo tienen el rol de enfocarse en minimizar los impactos ambientales en sus actividades de desarrollo, que impulsen los esfuerzos de conservación del medio ambiente, además de proporcionar incentivos económicos. En este sentido, la gestión sustentable se enfoca en asegurar la rentabilidad y competitividad de las empresas, así como su compromiso de aportar sosteniblemente con el entorno local. Objetivo: contar con el recurso humano con capacidad de innovación, superación consiente en la sostenibilidad y capacidad de Integrar los factores socioeconómicos, culturales, ambientales,

políticos y capaces de diseñar y ejecutar soluciones que Contribuyan a la sustentabilidad.

Ayuso Silvia (2003). *“Tesis de maestría-región sustentable en la industria turística”*. Universidad Autónoma de Barcelona, España. El objetivo de la investigación es principalmente incrementar la comprensión de la interpretación del sector turismo sustentable viene impulsando cantidades de declaraciones internacionales en las entidades públicas con mayor relevancia, se observa la integración de las políticas del sector turismo con estrategias de un desarrollo sostenible, en la actualidad tiene limitaciones en los instrumentos de las políticas empleadas que viene afectando al sector turismo, estos casos se viene dando en las políticas y problemas sociales.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales.**

Carpio Julio (2015). *“Análisis de la situación financiera y operativa y propuestas para mejorar la gestión del Hotel Inkallpa”*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. La presente investigación de negocios indaga en los avances de ese objetivo inicial. El hotel *Inkallpa*, ubicado en el Valle Sagrado de los Incas o valle del Urubamba, en la provincia y departamento del Cusco, es el protagonista de la presente investigación. “En base al análisis desplegado se busca evaluar la gestión administrativa del hotel desde el inicio de sus operaciones. La gestión administrativa no ha sido la más adecuada ya que ha carecido de herramientas e indicadores de gestión que permitan monitorear el trabajo de la gestión del negocio. Para ello se ha propuesto la utilización de la herramienta *balanced scored card*. La implementación de esta herramienta debe de estar apoyada en una adecuada gestión de la información contable, registrando los gastos según los rubros utilizados en los presupuestos, de manera que estemos en la posibilidad de contar con la información adecuada para el seguimiento de los indicadores del *balanced scored card* y en el tiempo necesario para poder tomar las acciones necesarias correctivas. Como propuesta para aumentar los niveles de ocupación del hotel se sugiere la implementación de una estrategia de marketing que busque la captación de más clientes<sup>17</sup> directos, sin intermediación de las agencias de viaje” En este caso la tesis afronta una de



las principales dificultades en la aplicación real de la sostenibilidad en el sector: no existen límites de sostenibilidad turística, análisis empíricos a nivel general. El Sistema de Indicadores se calcula en principios representativos de las realidades turísticas y territoriales de Cataluña, de esta manera se puede detectar las variables claves de la sostenibilidad turística, para posteriormente agregarlas en un Índice de Sostenibilidad Turística (ISOST). El ISOST establece pasos de sostenibilidad a partir de los cuales definir el grado de conservación turística de cualquier principio turístico, cosa que supone la traducción de la sostenibilidad turística a valores cuantificables a través de una fórmula definida. La metodología propuesta es un sistema de recogida y tratamiento de datos efectivo para una planificación y gestión adecuada del turismo a escala municipal, así como una herramienta para valorar y definir estrategias turísticas de sostenibilidad.

## **1.2. Bases teóricas.**

### **1.2.1. Diseño organizacional.**

Es un proceso en el que las empresas buscan optimizar los resultados; por medio de la implantación de estrategias conformes a las actividades de la empresa, considerando los factores de su alrededor. Es decir, que las decisiones por los jefes, deben estar propias a los objetivos y metas propuestas, de esta manera puedan ejecutarse activamente a la organización.

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

Se refiere a la estructura organizacional, como mejor estrategia de las áreas de trabajo, afianzando las funciones de la empresa, la organizacional de la empresa es importante en la globalización del mercado.

El diseño organizacional dentro de las empresas, sobrelleva a efectuar una serie de actividades controladas y coordinadas, por equilibrar el buen funcionamiento en que se están desempeñando las actividades.

La organización es un elemento muy importante en la administración, debido a que establece estructuras ejemplares, para que los recursos sean administrados de manera eficiente por el personal adecuado de la compañía, quiere decir que las acciones que se realicen dentro de las empresas, tienen que estar bajo procedimientos y normas con el fin de responder una administración eficaz.

### **1.2.2. Elementos del diseño organizacional.**

*Dirección estratégica.* - Para la organización es esencial, ya que ayuda en la toma de decisiones y está bajo un soporte administrativo sobre los cambios en el entorno de la empresa, la dirección estratégica, la cual está presente en las grandes y pequeñas empresas que siempre enfrentan cambios, haciendo más fuerte la competencia en el mercado.

Toda empresa debería contar con una estrategia, para una acertada toma de decisiones, para la supervivencia en el mercado, considerando las bases claves y fundamentales de la visión, misión y estrategias, que sostiene la empresa.

*Misión Organizacional.* La misión es lo que la organización desea lograr en un tiempo determinado. Se trata de las cosas que se planean las empresas. Una buena misión debe de describir que es lo que hace la empresa y lo que no. Tanto el presente como en el futuro, debe de proveer un enfoque a la dirección y sus colaboradores.

*Visión Organizacional.* Es la representación de la administración, basado en la proyección de la empresa en cuanto a los objetivos por alcanzar, tomando en cuenta el entorno actual y la competencia en el mercado.

La visión es la principal herramienta de trabajo para la compañía, que cuenta con el recurso humano y económico para alcanzar los metas propuestos, es decir, la visión es el resultado de la gestión administrativa que desempeña la compañía.

*Valores.* Es el conjunto de principios éticos y profesionales que expresan de alguna manera el espíritu de la misma. Los valores son la personalidad de la empresa y la identidad ética que presenta a la sociedad.

Los valores que se reflejan en cada uno de los trabajadores de la empresa, ya que son aquellos que le dan cumplimiento al manejo organizacional, con las responsabilidades de sus labores, obteniendo mejores resultados que revaloricen la imagen de la empresa.

*Metas.* Dirigen las acciones para lograr los objetivos. Además de determinar el éxito de la empresa, gracias a ello, se logra enfocar las metas que serán determinante para lograr los objetivos planteados por cada empresa.

Sin embargo, pocas personas plantean sus metas o tienen planes de acción que les permitan conseguirlas. Por eso es importante iniciar plantear metas a corto plazo, una vez logrado se podrá establecer más.

### **1.2.3. Análisis Situacional.**

Refiere al estudio de mercado, donde indica donde se encuentra la empresa, considerando los factores internos y externos, que logran influir en la proyección de la empresa.

**1.2.3.1. Matriz FODA.** Herramienta que indica la situación actual y lo que debe afrontar la empresa en el futuro, permitiendo hacer un análisis de la situación y de esta forma tomar decisiones acertadas.

El análisis FODA permite saber las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de una empresa, a su vez es de gran importancia para el análisis de mercado y elaboración de un diseño de estrategias.

#### **A. Análisis interno**

*Fortalezas.* Son los recursos, capacidades y acciones que tiene la empresa, logrando una ventaja en el mercado y logrando liderar a la competencia: por ejemplo,

- ✓ Eficiente capacidad de administración.

- ✓ Excelente atención al cliente.
- ✓ Decisión participativa de la empresa.

*Debilidades.* Factores que causan la inestabilidad en el mercado, las debilidades de una empresa son importantes para conocer las deficiencias que estas presentan, de este tomar las acciones necesarias para superar los obstáculos y lograr sus objetivos, entre las principales debilidades que perjudican a la empresa son:

- ✓ No contar con manuales de organización.
- ✓ No tener un plan de marketing.
- ✓ Competidores.
- ✓ No contar con capital.
- ✓ Escasa capacitación a los trabajadores sobre servicios.

#### ***B. Análisis externo.***

*Oportunidades.* Factores positivos, que pueden significar oportunidades de desarrollo para la empresa, a su vez, obteniendo ventaja ante la competencia, entre ellas están:

- ✓ La transformación de servicios o productos.
- ✓ Expandir la empresa.
- ✓ Grandes barreras para los competidores.

*Amenazas.* Factores externos, que no se puede lograr controlar, pero si tomar acciones al alcance para combatir las amenazas que se presenten, las amenazas son:

- ✓ Mayor número de competidores.
- ✓ Salida de la estabilidad en el mercado.
- ✓ Desastres naturales
- ✓ Crisis política en el país.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

Desarrollo y elaboración de un modelo operativo favorable, para superar obstáculos y necesidades de la organización, este puede representar a la elaboración de programas, procesos o métodos.

La estructura de la investigación debe constar las siguientes etapas:

- ✓ Procedimiento o diseño metodológico.
- ✓ Diagnóstico
- ✓ Planteamiento y fundamentación teórica.

Se refiere al análisis del diseño organizacional sobre la gestión administrativa de la empresa Ecoturística- Reserva Amazónica, INKATERRA, El estudio no sólo se investigará a la empresa; también analizará el grado satisfacción de los turistas que visitan Reserva Amazónica, para analizar aspectos importantes, que ayudaran afianzar nuestra hipótesis de la eficiencia en la gestión administrativa de Inkaterra.

### **3.1. Tipo de estudio.**

En el desarrollo de la investigación, el análisis de un diseño organizacional se utilizó distintos tipos:

- ✓ Por el propósito
- ✓ Por el lugar
- ✓ Por el nivel

#### **3.1.1. Por el propósito.**

Es la recolección de información básica de la empresa, considerando el análisis de la situación y las experiencias de desarrollo, es decir, el consolidado de toda la información sobre la empresa.

#### **3.1.2. Por el lugar.**

Progreso de la investigación por medio de las fuentes primarias, la cual se basa en la descripción oral o escrita de la investigación, por medio de las

encuestas, entrevistas, relatos y cuestionarios, las fuentes secundarias, refiere a la investigación del problema determinado, mediante la información escrita o anticipada a un acontecimiento.

### **3.1.3. Por el nivel.**

Es el resultado de la investigación, con base a estadística del análisis de la empresa, como la administración, recursos financieros y recursos humanos. Esta investigación se trata de relatar la información adquirida.

### **3.1.4. Investigación de Campo.**

Es una herramienta de gran importancia en la investigación, debido a que permite hacer el estudio con claridad por mostrar la realidad actual del manejo de la admiración, a través de la observación, entrevistas y encuestas.

Estas modalidades son las más prioritarias que se utilizan en la investigación, sin dejar de lado otras técnicas que nos permitan mejorarla, como los medios de información físicas y digitales para lograr una información con mayor relevancia luego brindar una propuesta.

La indagación de información en el campo fue de mayor esfuerzo para lograr a identificar las dificultades de los análisis de datos.

## **3.2. Diseño del estudio.**

### **3.2.1. Método descriptivo.**

La investigación que describe las características de la población de estudio encontrados en el área de interés. Los investigadores seleccionan información de acuerdo a las hipótesis propuestas en el proyecto de investigación, la selección de la información fue tomada de forma cuidadosa para ser analizadas de forma cuidadosa, para lograr los resultados, con la finalidad de contribuir al conocimiento.

Con el objetivo de conocer actitudes, costumbres predominantes a través de la investigación en las actividades y procesos.

### **3.2.2. Método analítico**

Es la descomposición de lo general a lo particular de las características o los elementos al momentos de realizar la investigación con la finalidad de conocer las causas, la naturaleza de los fenómenos y objeto de estudio para conocer el método que nos permita conocer unidad de estudio, la cuales ayuda a conocer las analogías y comprender el comportamiento para establecer las teorías planteadas.

### **3.3. Población y muestra.**

Se considerada toda la población de empleados de Inkaterra Reserva Amazónica que asciende a 92 individuos como Población y universo total para esta investigación en función de obtener la mayor precisión estadística en su análisis posterior, mismo que se enfoca de forma descriptiva.

#### **3.3.1. Universo.**

El Universo son los 92 trabajadores de la empresa Inkaterra Reserva Amazónica.

#### **3.3.2. Muestra.**

La muestra será para el presente estudio y por motivos matemático – estadísticos los 92 empleados de la Empresa Inkaterra Reserva Amazónica que laboran en el mismo Eco Lodge, ubicado en Rio Bajo Madre de Dios, Km. 15, Margen Izquierda – Tambopata- Madre de Dios, y en Puerto Maldonado en Puerto Capitanía, Oficinas de Ex Enapu, Asunción Nicol sin número, donde se cuenta con oficinas Administrativas, Logísticas y de Operaciones.

### **3.4. Metodología y técnicas.**

Calidad de información que se adquiriera en la investigación, nos brindará confiabilidad y validez del estudio, para este caso, tendremos toda la información necesaria por la empresa Inkaterra Reserva Amazónica.

#### **3.4.1 Técnica.**

En la presente investigación se empleó la técnica de encuesta que nos permitió eficazmente para el procesamiento de información se logró durante el trabajo de campo como la encuesta, por otro lado la técnica documental con

la finalidad de buscar información para concluir con la investigación planificada.

### 3.4.2. Investigación documental.

Brinda información durante el desarrollo de la investigación mediante las fichas y registro de información, donde se realizó las actividades de la investigación, el cual permitió realizar un análisis riguroso conteniendo información con mayor relevancia.

### 3.4.3. Investigación de campo.

- ✓ **Entrevista y encuestas:** Consiste en realizar entrevista con los involucrados que brinden información, se obtiene por el dialogo directo, espontáneo y abierto entre los interesados de la investigación.
- ✓ **Observación Directa:** Logra obtener información directa y confiable, ya que presenta hechos físicos mediante un procedimiento sistematizado, como con el uso de medios audiovisuales.
- ✓ **Fichas de cotejo:** consiste en la elaboración de listas que contengan, los elementos que organizativa y administrativamente debe reunir una organización versus, lo que en la realidad pasaremos a verificar.
- ✓ **Información fílmica y fotofigura:** tomaremos pruebas de verificación de proceso, infraestructura, equipamiento y personal, con que la empresa debe contar
- ✓ **Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos:** Se propone el uso de herramientas estadísticas con el apoyo de computador con el uso de paquetes estadísticos apropiados para el estudio de las Ciencias Sociales.



### 3.5. Datos generales

Comprende el análisis de los resultados obtenidos, gracias a la ejecución de los instrumentos de investigación, a la vez la aplicación de técnicas como las encuestas y entrevistas, además de la recopilación de información de la empresa- Reserva Amazónica- Inkaterra, ubicado en la ciudad de Madre de Dios- Puerto Maldonado km 15 rio bajo Madre de Dios- Margen Izquierda

En una primera etapa, es recopilación de información, en cuanto a los antecedentes de la empresa,

En una segunda etapa del análisis, se mostrarán los resultados obtenidos por medio de la información recopilada de las entrevistas y encuestas realizadas a los trabajadores administrativos y operativos de la empresa. Esta información es muy valiosa, ya que ayudara a determinar el nivel de calidad administrativa de la empresa turística a través de su desempeño organizacional que actualmente aplican.

#### 3.5.1. Historia de Inkaterra – Perú.

Desde 1975, Inkaterra es pionera del ecoturismo y el desarrollo sostenible en Perú. Comprometida con la investigación científica y la conservación, Inkaterra comparte con el mundo la biodiversidad y la cultura, a través de auténticas experiencias de viaje.

*Fundador: Jose Koechin V.*





### 3.5.2. Antecedentes Inkaterra Reserva Amazónica.

**Albergue/Lodge Cusco Amazónico S.A.** inició sus operaciones en 1975 es una empresa nacional pionera en turismo sostenible que promueve la investigación científica para la conservación de los ecosistemas y recursos naturales financiado por el ecoturismo, está orientada a brindar experiencias auténticas, rescatando y difundiendo la cultura y naturaleza del Perú como un modelo replicable; se ha identificado siempre con la visita a un área natural, por lo tanto ha hecho efectivo el concepto actual de ecoturismo, aun cuando en sus inicios no estaba acuñado este nombre en el mundo del turismo. A partir de 1995 cambia la razón social a PALMA REAL SAC, hasta la fecha.

**Reserva Amazonica**, Es un albergue de lujo ecológico frente al río Madre de Dios, actualmente cuenta con 35 cabañas de madera, inspiradas en la cultura Ese'Eja. Uno de los logros más significativos es el registro de 540 especies de aves registradas dentro de la propiedad, en el corazón del bosque lluvioso.

El hotel ofrece diversos atractivos únicos en la región de Madre de Dios, a través de una variada selección de excursiones a la carta, resaltando la visita al Canopy Walkway, un sistema de puentes colgantes, a 30 metros del suelo, permitiendo a los viajeros disfrutar una vista privilegiada de la Amazonía. Sin perder el lujo del buen servicio, En 2013, Inkaterra Reserva Amazónica fue elegido por la revista National Geographic Traveler entre los 25 mejores eco-lodges del mundo.

### **3.5.3. Estructura Organizacional**

#### ***Matriz FODA De Inkaterra.***

##### *Fortalezas:*

- ✓ Marcan la excelencia en sus estándares de calidad en sus servicios
- ✓ Plantean estrategias en cuanto a los incentivos y reconocimiento del personal que labora.
- ✓ Cumple con todos los beneficios que exige la ley, para la estabilidad del trabajador.
- ✓ Realiza constantes capacitaciones por área, según sea la necesidad.
- ✓ Utilizan sistemas operativos eficiente para el desempeño de funciones
- ✓ Empresa reconocida por su trayectoria e infraestructura.
- ✓ Contar con personal capacitado en el trabajo.
- ✓ Equipos de trabajadores calificados para la empresa.

##### *Oportunidades:*

- ✓ Fortalecer convenios con organizaciones locales.
- ✓ Fortalecer convenio con proveedores potenciales para su abastecimiento logístico
- ✓ Mejorar las relaciones con asociaciones rurales donde operan sus circuitos.
- ✓ Trabajar en estrategias de sociedad con comunidades rurales de Lago Valencia

*Debilidades:*

- ✓ El perfil profesional y académico no es acorde con los cargos en algunas áreas de la empresa.
- ✓ Dificultades en la comunicación entre los departamentos de la empresa.
- ✓ Falta de convenios con la industria hotelera en la ciudad.
- ✓ Limitaciones en la tecnología.
- ✓ Poca comodidad de los trabajadores con el área de RRHH
- ✓ Inadecuada calificación del recurso Humano que ingresa

*Amenazas:*

- ✓ Crisis política
- ✓ Cambio climático
- ✓ Cambio de preferencia para destino por turistas

**3.5.4. Análisis del mercado.****3.5.4.1. Demografía del mercado turístico.**

EL turismo en el Perú, ha tenido un incremento de 7% y 8% en el año 2017, debido a la mejor difusión de los atractivos naturales, culturales, arqueológicos, y lo que resalto aún más ese año fue la Gastronomía.

*Fuente: Cámara Nacional del Turismo (Canatur)*

De acuerdo a la información brindada por PromPeru- Iperu Madre de Dios y la Reserva Nacional Tambopata se realizó el análisis estadístico del perfil de turistas que visitaron el departamento, resultando de la siguiente manera:

Tabla 1. *Género.*

Descripción	Porcentaje
Hombre	43%
Mujer	57%

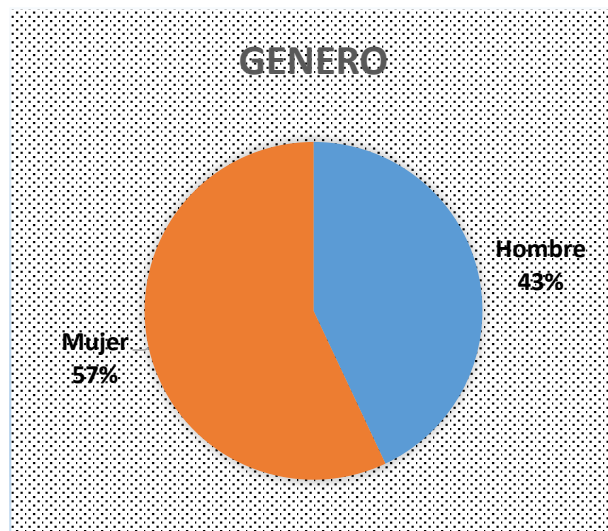
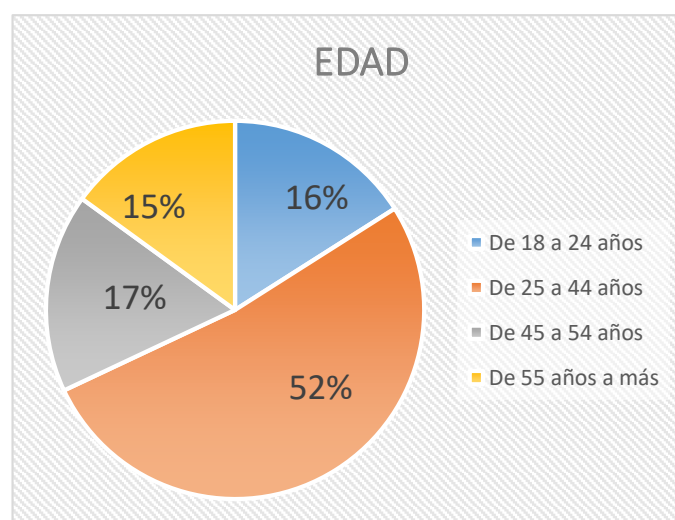


Tabla 2. *Edad.*

Descripción	Porcentaje
De 18 a 24 años	16%
De 25 a 44 años	52%
De 45 a 54 años	17%
De 55 años a más	15%



### Análisis de figuras.

En estas figuras podemos observar que la población que visita Puerto Maldonado es predominantemente mujer (57%). Lo que significa que el perfil del producto hotelero y operaciones de esta empresa bien podría ajustarse a esta personalidad de cliente para encajar en sus preferencias prioritariamente. Luego observamos en la figura siguiente que las edades promedio que prevalecen, están en el rango de los 25 a 44 años en un 52%. Lo que establece que el perfil etario es el población o más bien en este caso clientes jóvenes con acceso a buenos salarios, que les permiten realizar viajes con comodidades de buen nivel, diríamos en un rango de 4 a 5 estrellas por establecer un parámetro hotelero de categoría.

Tabla 3. *Grado de instrucción.*

Descripción	Porcentaje
Secundaria	9%
Técnica	16%
Universitaria	49%
Grado avanzado	25%

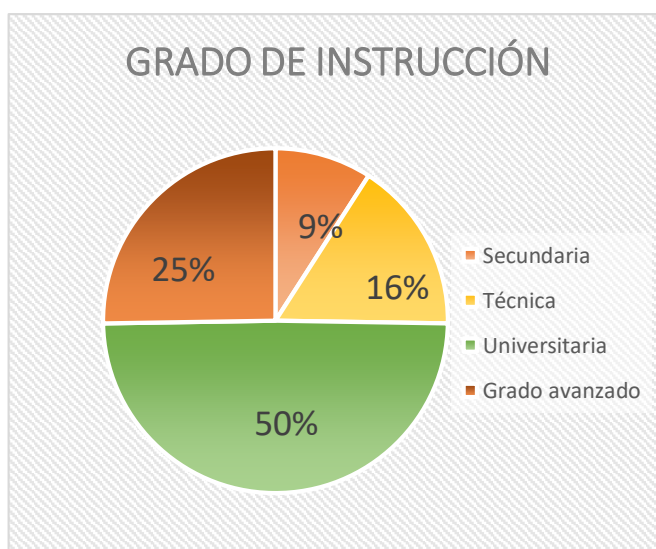
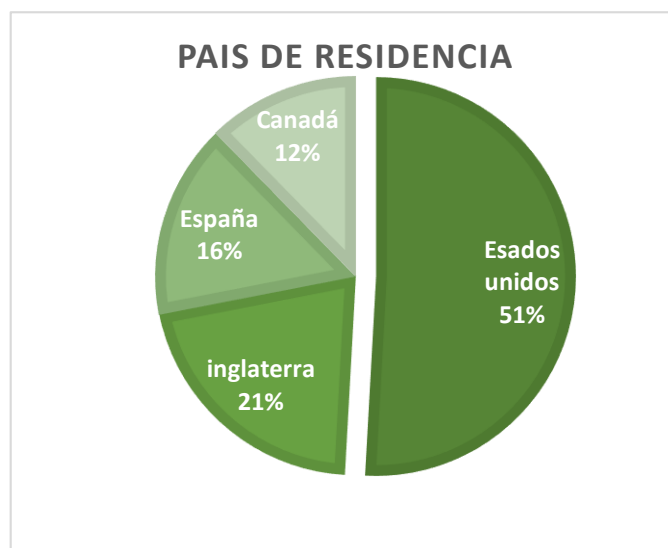


Tabla 4. País de residencia.

Descripción	Porcentaje
Inglaterra	29%
Estados Unidos	12%
España	9%
Canadá	7%



### Análisis de figuras.

Con relación a estas figuras podemos decir que los clientes atendidos en Inkaterra- Reserva Amazónica son eminentemente de instrucción superior ya que 50%, tienen formación Universitaria, lo que determina que sean clientes informados y con amplio criterio y capacidad de análisis sobre los servicios que reciben. La figura de nacionalidades establece que el 84% son de procedencia anglosajona y solo el 16% sean hispánicos. Esto determina a su vez que la prestación de servicios se establezca fundamentalmente en este idioma y con consideraciones culturales de estas regiones del mundo.

Tabla 5. Estado civil.

Descripción	Porcentaje
Pareja	55%
Soltero	45%
no precisa	5%

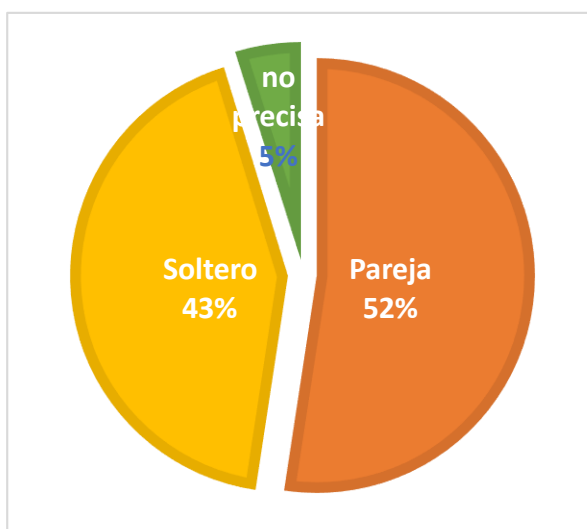


Figura 1. Estado civil.

### Análisis de figuras.

Esta figura, determina que el 52% de los viajeros que recibe Inkaterra-Reserva Amazónica, sean parejas solas y con hijos. Aquí también se tiene un argumento interesante para configurar productos turísticos en función de este tipo de cliente y como según opción con 43\$, están los solteros, para quienes también debe diseñarse opciones hechas a su medida, mas concentradas quizás en actividades de aventura y de exigencias energéticas mayores.



### 3.5.4.2. Perfil de motivación e intereses.

Tabla 6. *Motivación de visita a la selva.*

Descripción	Porcentaje
Observar flora y fauna	36%
Observar lo exótico de la selva	28%
Estar en contacto con la naturaleza	28%
Observar la vida salvaje	13%

Tabla 7. *Fuentes de información consultadas.*

Descripción	Porcentaje
Internet	70%
Guías turísticas	49%
Agencias de viajes	46%
Medios especializados (documentales, revistas)	36%

Tabla 8. *Motivación específica para visitar Tambopata.*

Descripción	Porcentaje
Conocer la selva peruana	75%
Estar en contacto con la naturaleza	40%
Observar animales	40%
Recomendación de amigos	16%

Tabla 9. *Grupo de viaje.*

Descripción	Porcentaje
Sólo	14%
En pareja	48%
Grupo familiar directo	6%
Grupo de parientes y/o amigos	32%

Tabla 10. *Modalidad de viaje.*

Descripción	Porcentaje
Con agencia de viajes fuera del Perú	46%
Con agencia de viajes local (Puerto Maldonado)	25%
Con agencia de viajes en otra ciudad del Perú	16%
Totalmente independiente	13%

Tabla 11. *Perfil del Viajero de Reserva Amazónica 2017.*

Descripción	Porcentaje
Edad	Entre 30 y 60 años
Ocupación	Profesionales y ejecutivos
Grado instrucción	Universitario con postgrado
Grupo	Por lo menos el 40 % son individuales
País residencia	Inglaterra y Estados Unidos
Nicho de mercado	Europa y Estados Unidos
Motivación	Valor de la naturaleza y el paisaje.
Viaje	La mayoría viene por primera vez al Perú
Planificación	Planea su viaje con tiempo.
Medio de elección	Página web y agencias de viaje.

### 3.6. Gestión estratégica

**Misión:** Excelencia en geo-turismo y conservación rescatando los auténticos valores culturales, sociales y naturales, mediante experiencias.

**Visión:** Organización Peruana líder en geo-turismo y conservación en Latinoamérica desde 1975.

**Valores:** Los valores que se buscan en las personas que trabajen en la cadena son:

- ✓ Liderazgo Ecológico
- ✓ Respeto

- ✓ Innovación
- ✓ Excelencia
- ✓ Empatía
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Honestidad

**Objetivo general –INKATERRA:**

Realizar operaciones eco turísticas responsables en Madre de Dios, contribuyendo al desarrollo local y nacional.

**Objetivos específicos - INKATERRA**

Desarrollar operaciones ecoturísticas que prioricen la conservación del paisaje y de los recursos naturales.

Realizar operaciones ecoturísticas aplicando las buenas prácticas turísticas.

Brindar servicio de excelente calidad, a los viajeros que visitan la región

Contribuir a mejorar la calidad de vida de los pobladores locales.

Contribuir a fortalecer la calidad de los servicios Ecoturísticos en la región.

**Turismo Sostenible**

**INKATERRA: TURISMO RESPONSABLE**

---

**Principio I. Políticas y Criterios del Turismo Medioambiental**

- Planes de uso de agua, energía



Figura 1-3: Distribución del consumo total de energía del albergue con (litros) y (kilowatts) y la gestión que está principalmente para operaciones de transporte.



- manejo de residuos



### 3.7. Política Ambiental de la empresa

**Principio I. Políticas y Criterios del Turismo Medioambiental**

■ **Política de Sostenibilidad**

The image shows two documents related to Inkaterra's sustainability policy. On the left, there are two pages of a document titled 'POLITICA DE SOSTENIBILIDAD' and 'POLITICA DE ENERGIA'. On the right, there is a screenshot of the Inkaterra website's sustainability page, which includes a navigation menu and a list of commitments under the heading 'POLITICA DE SOSTENIBILIDAD DE INKATERRA'.

La política ambiental interna se expresa en las buenas prácticas reflejadas en lo siguiente:

- ✓ Políticas de Uso del Agua,
- ✓ Política de Uso de Energía,
- ✓ Políticas de manejo de fauna silvestre
- ✓ Política de Manejo de Residuos Sólidos
- ✓ Política de Compras,

Las que a su vez son aplicadas a través de los Planes en todas las áreas según corresponda y cuyo monitoreo se realiza periódicamente, además debe mencionarse que dichas políticas y la aplicación de los Planes a su vez, son monitoreadas por Rainforest Alliance en razón de la certificación obtenida.

#### 3.7.1. Información de manejo ambiental en el ámbito de operación

Para un mejor manejo del área de operación turística, Inkaterra, ha identificado los impactos que generará la operación propiamente dicha sobre los recursos naturales y planteamos las medidas de mitigación, en base a

nuestros 35 años de experiencia en el rubro del ecoturismo (turismo de naturaleza)

Tabla 12. *Identificación de impactos generados y medidas de mitigación.*

<b>Recurso</b>	<b>Indicador</b>	<b>Impacto</b>	<b>Mitigación</b>
Agua	Erosión del suelo	Compactación del suelo.	Tránsito por trochas autorizadas Señalización de caminos
		Disminución de porosidad.	Uso de zapatos livianos Mantenimiento del ancho de los caminos
	Disminución de la cobertura vegetal.	Incremento del ancho de trochas.	Diversificación de trochas para reducir presión sobre una trocha
			Número de viajeros limitados a no más de 10 por grupo
	Contaminación por residuos sólidos.	Alteración del paisaje por botellas plásticas.	Uso de botellas térmicas metálicas
			Evacuación de los residuos (plásticos, envolturas de golosinas, cáscaras de fruta, papel higiénico) debidamente embolsados hasta los botes de basura, para depositarlos en las pozas de disposición final.
Residuos sólidos en cuerpos de agua.	Alteración del paisaje.	Recomendación a los viajeros para que no usen el cuerpo de agua como depósito de residuos sólidos	
		Alteración del comportamiento o animal.	Confusión de los animales con algunos productos naturales del agua

### 3.7.2. Políticas y procedimientos Inkaterra

Tabla 13. *Políticas y procedimientos generales- Reserva Amazónica IT.*

<b>Nº</b>	<b>CODIGO</b>	<b>TITULO</b>
<b><i>Políticas</i></b>		
1	IT-POL-DA-001	Envio de sobres o paquetes
2	IT-POL-DA-002	Políticas de cancelacion de ventas directas
3	IT-POL-DA-003	Manejo del libro de reclamaciones
4		Nomenclatura de la organización
5		Glosario inkaterra
6	IT-POL-IN-001	Uso de gafas de sol en el personal
7	IT-POL-MK-001	Reglamento de imagen corporativa
8	IT-POL-RC-001	Políticas para viajeros inkaterra: vip y super vip
9		Proceso de solicitud de targetas personales
10	IT-POL-TE-001	Riesgo de caja
11	IT-POL-LG-001	Cierre de requerimiento
<b><i>Procedimientos generales-RRHH</i></b>		
1	IT-PRO-RH-001	Control de francos y horas extras
2	IT-PRO-RH-002	Capacitacion
3	IT-PRO-RH-003	Induccion de los trabajadores
4	IT-PRO-RH-004	Reconocimientos de los trabajadores
5	IT-PRO-RH-005	Descuento por planilla
6	IT-PRO-RH-006	Reclutamiento y selección del personal
7	IT-PRO-RH-007	Contratacion de personal
8	IT-PRO-RH-008	Evaluacion de desempeño
9	IT-PRO-RH-009	Administracion de los premios
10	IT-PRO-RH-010	Presentacion de descansos medicos
11	IT-PRO-RH-012	Asistencia y puntualidad
12	IT-PRO-RH-002	Creacion y anulacion de acceso a los sistemas
13	IT-PRO-RH-005	House use
14	IT-PRO-RH-006	Reglas de convivencia

### Procedimientos específicos RA

- 1 RA-PRO-AB-001 Control de las bebidas en las excursiones y servicios adicionales
- 2 RA-PRO-HK-001 Limpieza de cabañas
- 3 RA-PRO-IN-001 Servicios a los viajeros de ra en hc
- 4 RA-PRO-RC-001 Bienvenida a los viajeros
- 5 RA-PRO-IN-001 Traslado del personal en las embarcaciones de los viajeros
- 6 RA-PRO-TE-001 Envío de cajas a puerto maldonado

### 3.8. Reconocimientos Inkaterra

- ✓ Premio Tourism for Tomorrow en la Categoría de Conservación otorgado en el 2012 en Japón por World Travel & Tourism Council;

### Sellos de Sostenibilidad Verificación Rainforest Alliance de Costa Rica

- ✓ Certificación Green Choice

Aportes y Logros

**WORLD TRAVEL & TOURISM COUNCIL**  
The Global Summit  
TOKYO/BENGAJI 16-19 APRIL 2012

**WORLD TRAVEL & TOURISM COUNCIL**

**RAINFOREST ALLIANCE**  
Verified as meeting Rainforest Alliance sustainable tourism requirements

**GreenChoice**  
SUSTAINABLE TOURISM STANDARD

**INKATERRA**  
HOTELS & TOURS

**Hoteles Inkaterra, pioneros de la conservación en Perú**

Los hoteles Inkaterra, pioneros de la conservación en Perú, han sido reconocidos por el World Travel & Tourism Council (WTTC) Global Summit celebrado en Tokio.

Según José Kuvshin, CEO de Inkaterra, "el reconocimiento es el resultado de 27 años de trabajo, dedicación y determinación para estar a la vanguardia en la conservación y el turismo responsable". Inkaterra se ha enfocado desde sus inicios en la preservación y rescate de sus recursos culturales de Perú.

Kuvshin también agregó: "Los hoteles Inkaterra, Machu Picchu, Inkaterra Reserva La Cañona y dos recientes proyectos: el Machu Picchu y la Hacienda Conservación en Machu Picchu".

Los premios Tourism for Tomorrow están diseñados para reconocer las mejores prácticas en turismo sostenible en todo el mundo. Los productos premiados son un signo positivo de evaluación que incluye visitas de inspección y los gerenciales son elegidos por un jurado internacional de 15 a 20 jueces de una amplia gama de profesiones con vasta experiencia en la industria turística.

www.inkaterra.com 22 4/10/2014

Tourism for Tomorrow

GreenChoice

- ✓ Conservation Award 2012, World Tourism and Travel Council (WTTC)
- ✓ Premio a la Investigación, 2011, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo
- ✓ HSMAI Adrian Awards
- ✓ Best High Emotion / Low Impact - Inkaterra Canopy Walkway - November 2013 Pure Awards 2013
- ✓ Travel + Leisure - World's Best Hotels for Families - October 2013  
Travel + Leisure - World's Best Hotels for Families
- ✓ South America Hotel & Investment Conference (SAHIC) 2013 - Developer Award - September 2013 SAHIC 2013
- ✓ National Geographic Traveler magazine's 2013 "25 Best Ecolodges"  
- June 2013 National Geographic Traveler
- ✓ Certificate of Excellence - May 2013 Trip Advisor
- ✓ LATA
- ✓ 2013 Responsible Tourism Showcase - 2nd Place Honoree - January 2013 ETC - Educational Travel Conference
- ✓ Certificate of Excellence - June 2012 Trip Advisor
- ✓ 2012 Stay List: 50 Tours of a Lifetime - May 2012 National Geographic Traveler
- ✓ Tourism for Tomorrow Awards 2012 - Conservation Category - April 2012 WTTC - World Travel & Tourism Council
- ✓ Green Choice: Sustainable Tourism Standard - January 2012





**Premios:**

- 

• RELAIS & CHATEAUX - Environment Trophy 2013
- 

• ETC - Educational Travel Conference - 2013 Responsible Tourism Showcase
- 

• WTTTC - Tourism for Tomorrow Awards 2012 - Conservation Category
- 

• Lata 2012 - Sustainability
- 

• Control Union Certifications - Green Choice: Sustainable Tourism Standard 2011
- 

• Travel + Leisure Global - Vision Awards 2011 - Environmental Stewardship
- 

• Condé Nast Traveler - Gold List 2013
- 

• Condé Nast Johansens - 2012 - 2013 Awards for Excellence - Most Excellent Eco Resort
- 

• Condé Nast Traveler - Gold List 2012 "Best New Properties in the World"
- 

• Condé Nast Travel - Magazine - Hot List 2012 - "Best New Hotels in the World"

**Socios estratégicos**

- ✓ Global Environmental Fund (GEF)
- ✓ Conservation International (CI)
- ✓ Missouri Botanical Garden
- ✓ National Geographic Society
- ✓ International Game Fish Association
- ✓ The Nature Conservancy (TNC)
- ✓ Sociedad Peruana de Derecho Ambiental (SPDA)
- ✓ Museo de Historia Natural de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos
- ✓ Universidades Internacionales
- ✓ University of Miami
- ✓ Oregon State University
- ✓ Universidades Nacionales
- ✓ Universidad Nacional Mayor de San Marcos
- ✓ Universidad Nacional Agraria La Molina
- ✓ Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios
- ✓ Universidad San Antonio Abad de Cusco
- ✓ Universidad de San Martín de Porres
- ✓ Universidad Científica del Sur
- ✓ Gobiernos Regionales y Municipalidades
- ✓ Gobierno Regional de Piura
- ✓ Gobierno Regional de Tumbes
- ✓ Municipalidad Distrital de El Alto

### 3.9. Crecimiento y desarrollo.

Tabla 14. *Planificación y estrategias de ventas anuales 2016.*

VENTAS IN SITU ITRA 2016													TOTAL DOLARES
CENTRO DE COSTOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
ALOJAMIENTO			68,18	656,92	200,04		554,67		159,89			13595,69	15235,39
BEBIDAS COMEDOR PRINCIPAL	8462,45	3721,66	17492,68	19394,41	21983,82	21112,82	27560,75	26604,73	24247,1	20640,4	17328,75	13595,69	222145,26
COMEDOR PRINCIPAL	1129,67	165,07	626,58	980,57	1388,43	1362,1	1897,4	2447,25	763,04	1309,82	857,13	732,78	13659,84
ECOTURISMO	6051,3	4069,78	14530,04	14584,55	17202,97	13364,32	26505,86	23708,11	16611,02	11779,56	6817,91	9772,34	164997,76
LAVANDERIA	609,41	233,34	833,43	665,27	803,28	919,74	993,5	2005,4	616,35	450,43	421,95	992,78	9544,88
PANADERIA REPOSTERIA	6,55					32,94	61,97	84,86	41,28	32,2	6,14	0	265,94
SISTEMAS Y COMUNICACIONES	19,93	27,92	85,49	56,78	13,15	17,86	5,54	8,8					235,47
SPA	5015,46	3014,45	7181,89	5272,82	6345,56	4018,21	4347,39	5308,52	4558,33	3303,7	6248,38	3812,61	58427,32
TIENDA UNIDAD DE NEGOCIO	7592,23	3218,9	6593,15	5693,36	10488,23	5254,06	9695,68	8595,33	9862,47	8901,53	6714,41	5844,52	88453,87
TRANSPORTE	248,99						29,48			86			364,47
VIARIOS						91,16	35,78	241,69		29,39		692,97	1090,99
<b>TOTAL DOLARES</b>	<b>29135,99</b>	<b>14451,12</b>	<b>47411,44</b>	<b>47304,68</b>	<b>58430,43</b>	<b>46173,21</b>	<b>71688,02</b>	<b>69004,69</b>	<b>56859,48</b>	<b>46533,03</b>	<b>38394,67</b>	<b>35443,69</b>	<b>560830,45</b>
<b>META</b>	<b>27424</b>	<b>24192</b>	<b>38432</b>	<b>43488</b>	<b>60672</b>	<b>49408</b>	<b>70880</b>	<b>69408</b>	<b>52608</b>	<b>57344</b>	<b>39360</b>	<b>34976</b>	
<b>LOGRO</b>	<b>META</b>	<b>NO META</b>	<b>META</b>	<b>META</b>	<b>NO META</b>	<b>NO META</b>	<b>META</b>	<b>META</b>	<b>META</b>	<b>NO META</b>	<b>NO META</b>	<b>META</b>	
<b>% CUMPLIDO</b>	<b>100%</b>	<b>60%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>96%</b>	<b>93%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>81%</b>	<b>98%</b>	<b>100%</b>	

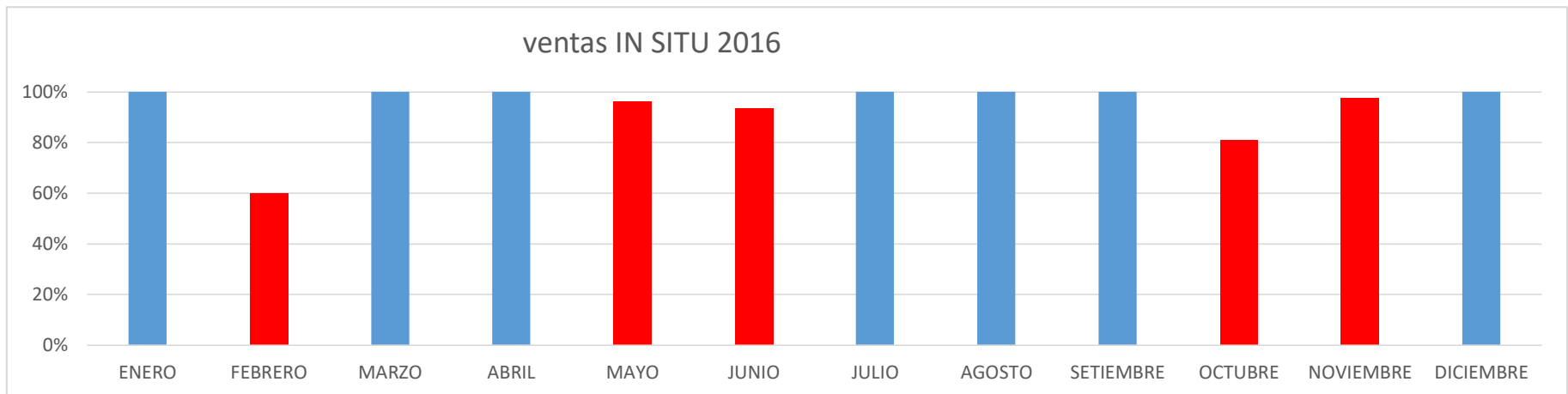
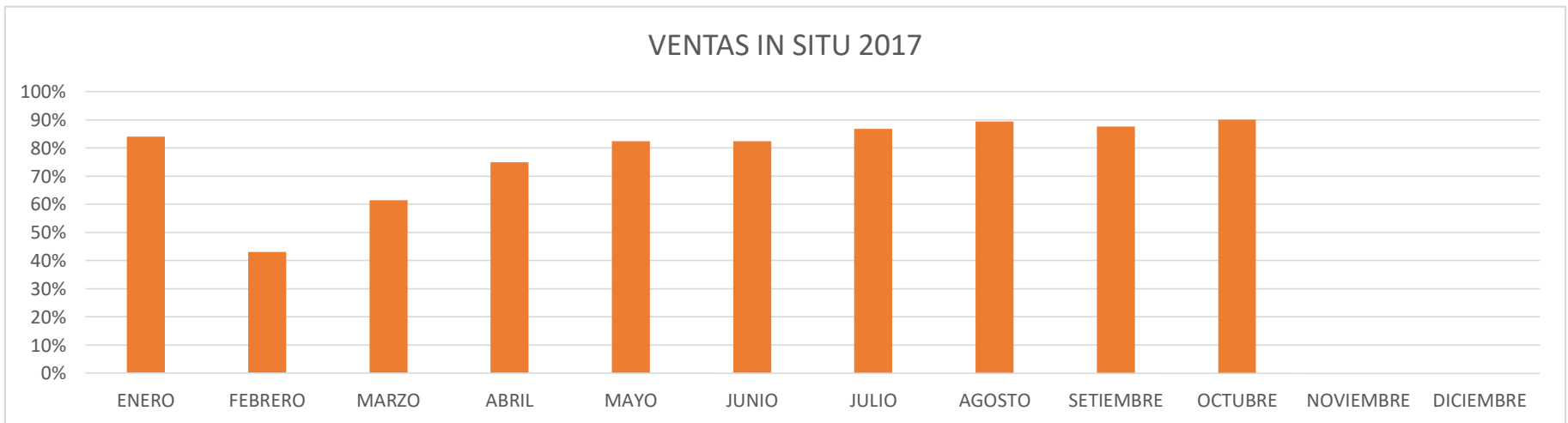
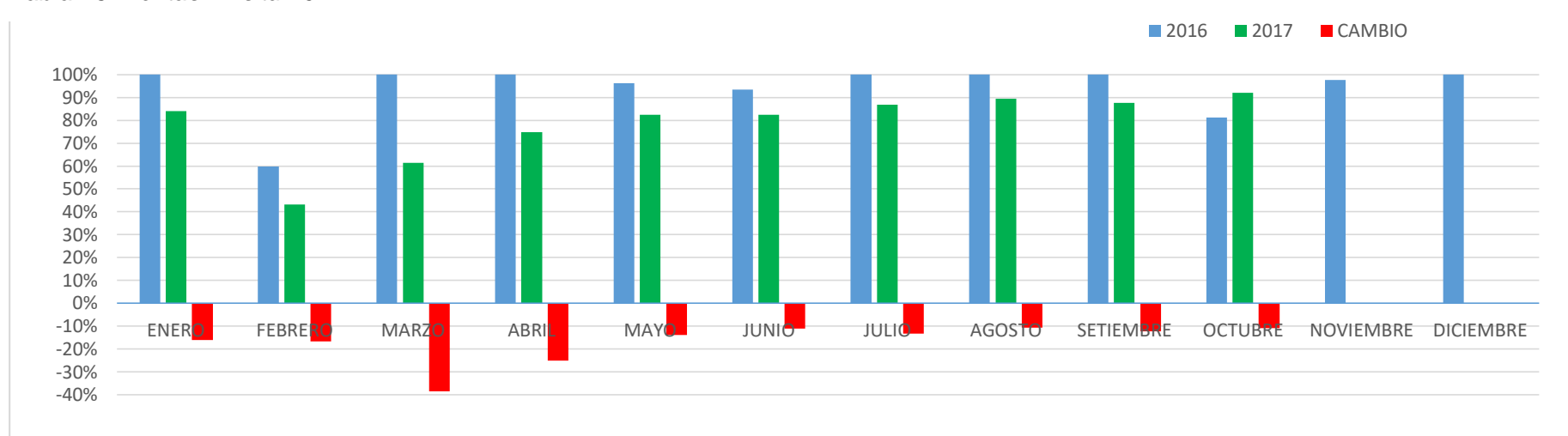


Tabla 15. Planificación y estrategias de ventas anuales 2017

VENTAS IN SITU ITRA 2017													TOTAL DOLARES
CENTRO DE COSTOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
ALOJAMIENTO	0			1449,16			274,48	127,27	423,18	205,15			
BEBIDAS COMEDOR PRINCIPAL	9206	4070,6	10266,7	19398,4	22288	21142,4	23997,7	25715,97	25650,48	5215,14			
COMEDOR PRINCIPAL	785	370,1	602,23	1753,44	1735,41	1684,14	2992,53	2207,97	1276,39	2207,97			
ECOTURISMO	5870	217,26	3926,67	11253,7	15986,5	20630,8	28401,1	24066,11	11553,61	22066,1			
LAVANDERIA	486	56,98	495,27	461,46	879,37	1124,11	603,13	798,72	473,42	798,72			
PANADERIA REPOSTERIA	0	0	0	0	0	41,79	21	45,7	26,93				
SISTEMAS Y COMUNICACIONES				69,68	52,92	17,78	16,18	44,78	45,45	44,78			
SPA	2695	734,14	2089,36	3928,6	6827,08	5729,95	6469,91	5492,26	5110,12	5492			
TIENDA UNIDAD DE NEGOCIO	4514	1429,74	5463,61	6994,18	8235,95	5474,27	5586,77	7899,3	8020,71	7859,3			
TRANSPORTE			73,71	291,89				63,88					
VARIOS					47,33								
VTAS- ADMINISTRATIVAS						175,86	36,93	221,85	352,42				
<b>TOTAL DOLARES</b>	<b>23556,23</b>	<b>6878,82</b>	<b>22917,55</b>	<b>45600,51</b>	<b>56052,56</b>	<b>56021,1</b>	<b>68399,73</b>	<b>66683,81</b>	<b>52932,71</b>	<b>43889,16</b>			<b>442932,18</b>
<b>META</b>	<b>28044</b>	<b>15948</b>	<b>37296</b>	<b>60912</b>	<b>68004</b>	<b>68004</b>	<b>78840</b>	<b>74592</b>	<b>60372</b>	<b>69105</b>			
LOGRO	NO META	NO META	NO META	NO META	NO META	NO META	NO META	NO META	NO META	NO META			
% CUMPLIDO	84%	43%	61%	75%	82%	82%	87%	89%	88%	90%			

ANALISIS DE VENTAS IN SITU 2016,2017												
Año	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
2016	100%	60%	100%	100%	96%	93%	100%	100%	100%	81%	98%	100%
2017	84%	43%	61%	75%	82%	82%	87%	89%	88%	92%		
<b>CAMBIO</b>	<b>-16%</b>	<b>-17%</b>	<b>-39%</b>	<b>-25%</b>	<b>-14%</b>	<b>-11%</b>	<b>-13%</b>	<b>-11%</b>	<b>-12%</b>	<b>-11%</b>		

Tabla 16. Ventas in- situ 2017.



En cuanto a la planificación de ventas, Inkaterra es la única empresa en Madre de Dios, que maneja estrategia de Puntos, para los trabajadores, es decir que la empresa plantea unas metas de ventas in situ, en cada área de servicio del Albergue, de esta manera los trabajadores deben llegar y hasta superar las metas planteadas.

Esto claramente es un buen incentivo para promover el ánimo en los trabajadores y brindar un mejor servicio al pasajero,

Además, que brinda información grave para la empresa, sobre qué aspectos de servicio deben mejorar. Y mantener fidelidad y trabajadores responsables.

Esto demuestra, que Inkaterra, maneja una excelente estrategia de ventas y fidelidad en sus trabajadores y servicio de calidad superior,

### **Ocupabilidad.**

PROYECCION DE OCUPACION 2016													
MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
PAXS	857	756	1201	1359	1896	1544	2215	2169	1644	1792	1230	1093	17756

Esta cifra indica la cantidad de pasajeros que ingresaron y permanecieron en el albergue en el año 2016

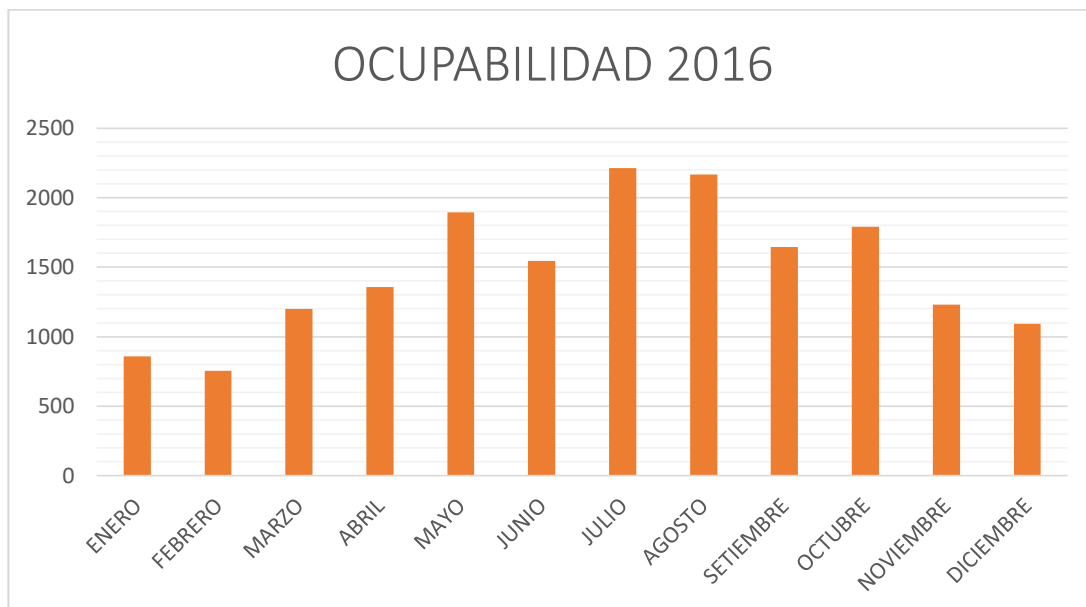


Figura 2. Ocupabilidad 2016.

Esta cifra indica la cantidad de pasajeros que ingresaron y permanecieron en el albergue en el año 2017

PROYECCION DE OCUPACION 2017											
MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	TOTAL
PAXS	779	443	1036	1692	1857	1889	2190	2072	1677	875	14510

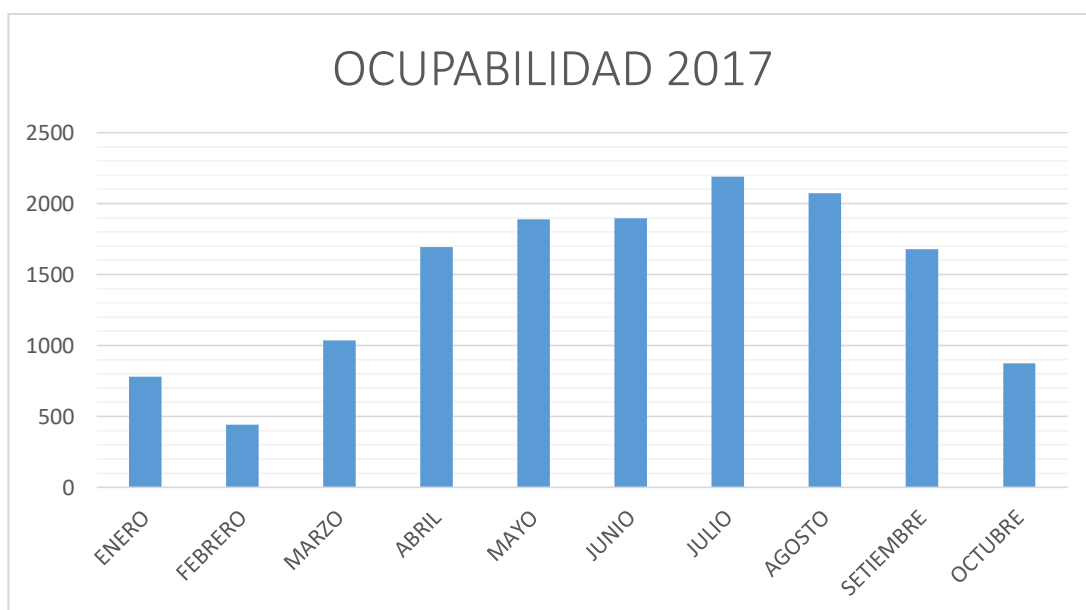


Figura 3. Ocupabilidad 2017.

Se puede notar claramente, la estación de ocupabilidad por temporada, resaltando considerablemente la gran afluencia de turistas que recibió INKATERRA- Reserva Amazónica.

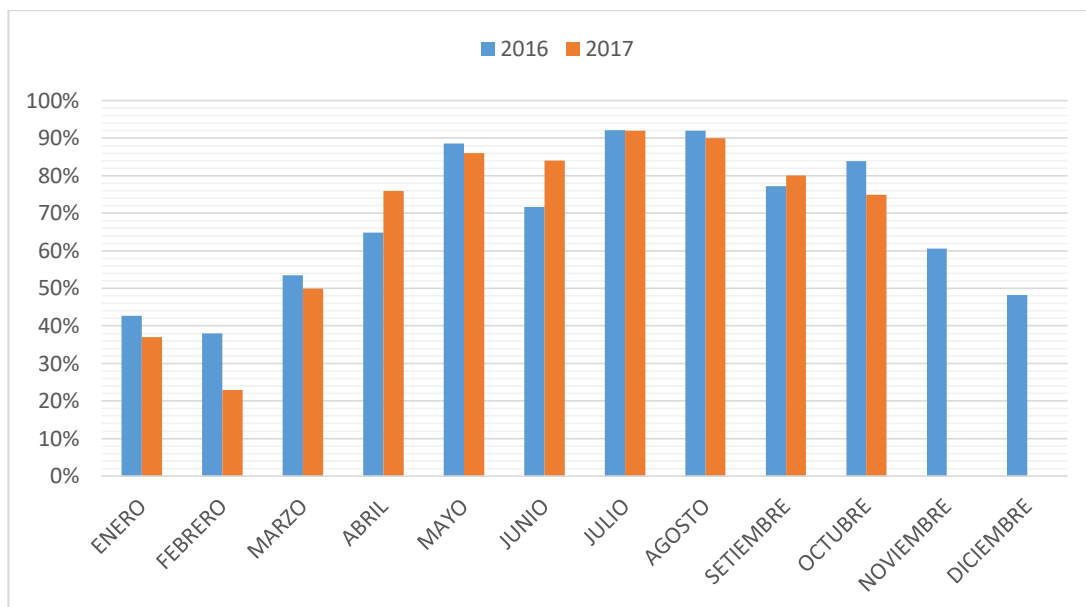


Figura 4. Resumen, ocupabilidad 2016 y 2017.

**Interpretación:** Según el gráfico los resultados de ocupabilidad del año 2016 fueron superiores al 2017, esto se podría atribuir a factores macroeconómicos como el recrudecimiento del fenómeno terrorístico que afectó a Europa y a la incertidumbre generada por el proceso electoral de EE.UU. también hay que considerar la crisis económica en Europa y EE.UU. así como el fenómeno inglés de brexit. Siendo estos los principales mercados emisores para Perú. Definitivamente tiene un increíble impacto en la economía turística y esto se revela claramente en la cifra de venta de Inkaterra. también los fenómenos sociales como protestas con relación a actividades como minería o el sector educación generando impactos sumamente adverso para el turismo dañando nuestra imagen como destino turístico.



### 3.10. Análisis de calidad de servicio

**Encuestas de satisfacción por turistas.** Inkaterra maneja una estrategia de seguimiento a las necesidades, recomendaciones y satisfacción de sus pasajeros, que visitan el albergue turístico por medio de encuestas,

Donde indican preguntas claves, en cuanto a la satisfacción de la calidad de los servicios prestados y medio de preferencia confiable para contactarlos.

**El análisis de estas encuestas, fueron recopiladas de los años, 2016, 2017**

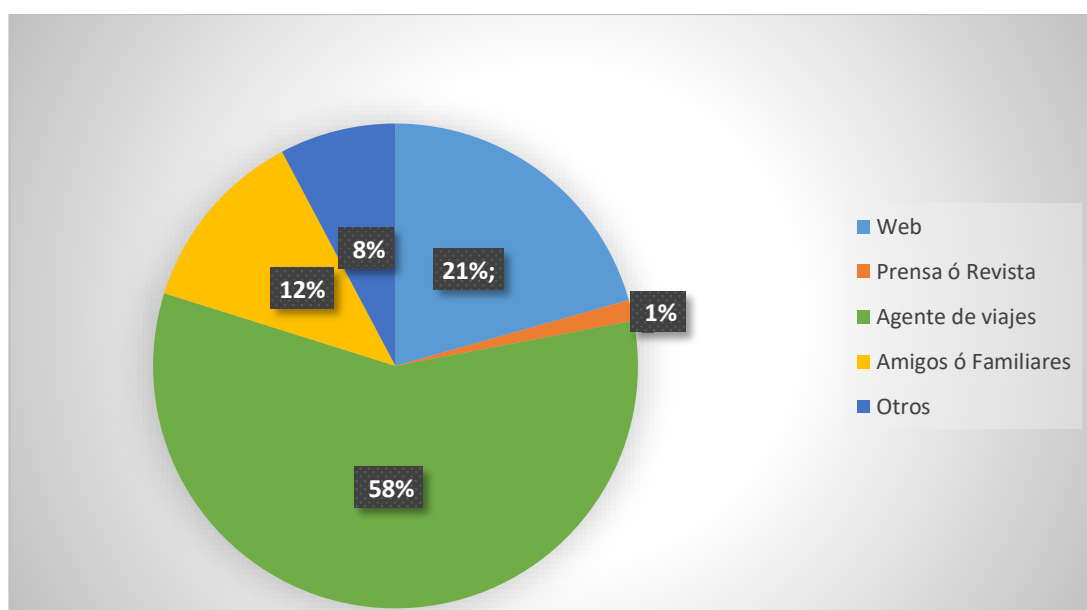
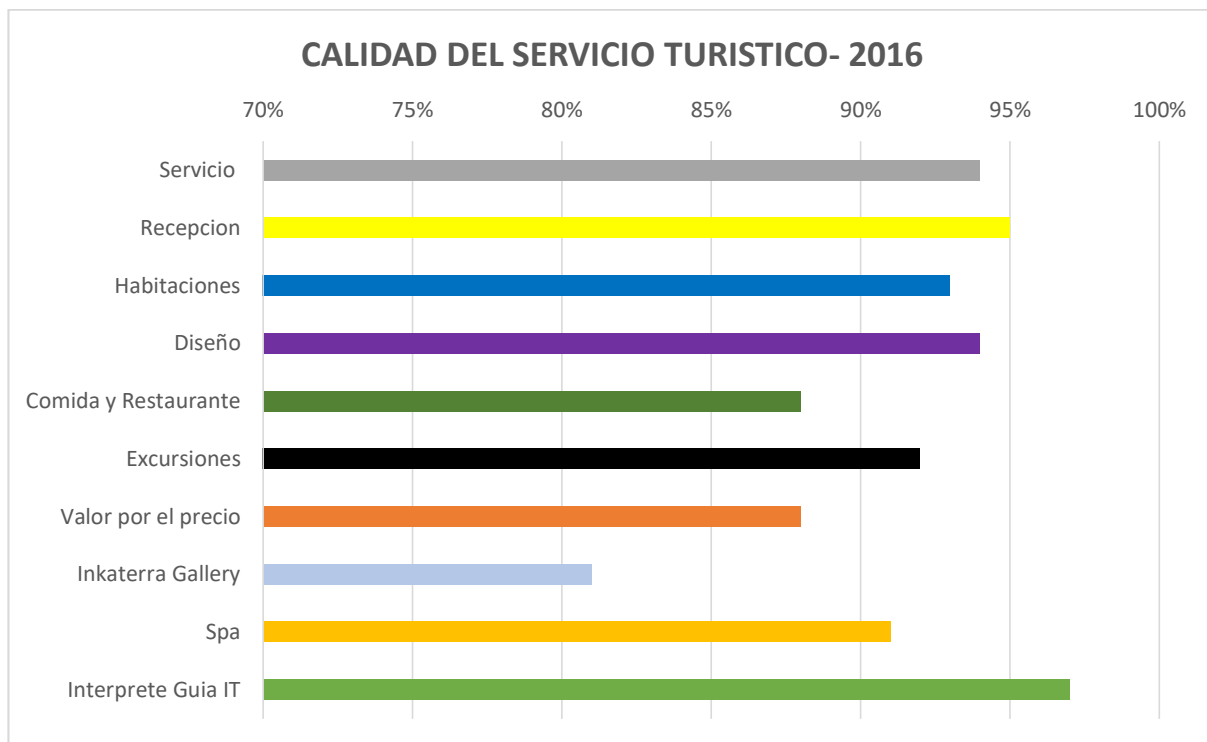


Figura 5. ¿Cómo se enteró de INKATERRA?.

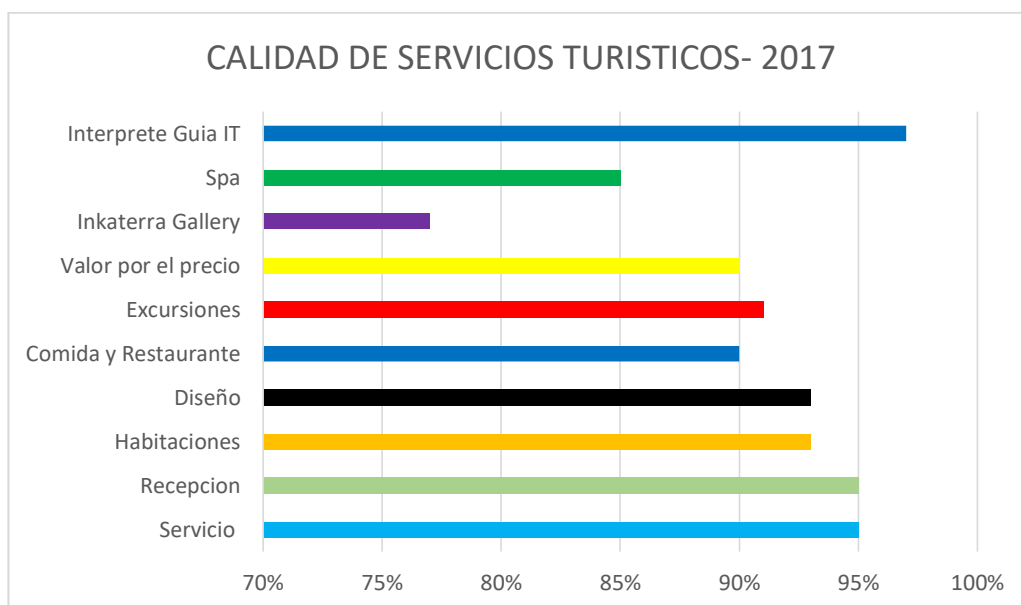
De acuerdo al análisis a la figura, se entiende que más del 50 % de los turistas que visitan Reserva Amazónica, tienen la preferencia de confiar su planificación de sus vacaciones en las Agencias de viajes, además que la segunda opción preferida por los turistas vía WEB,

Considerando estos análisis, determina que el medio de difusión y ventas claves, están en las agencias de viaje y WEB.



*Figura 6. Calidad de servicio 2016.*

Analizando la figura, se puede apreciar de acorde al análisis, que Inkaterra, alcanza altos estándares de servicio de calidad en sus viajeros, que claramente reflejan en las encuestas, aunque hay observaciones en algunas áreas que no alcanzan un aprecio excelente,



*Figura 7. Calidad de servicio 2017.*

Analizando la figura, se puede interpretar que hay debilidades en la calidad del servicio para algunas áreas, como: Spa y Galería, aunque mantiene una calificación buena de 77% y 85 %, aun buscan la excelencia en sus servicios.

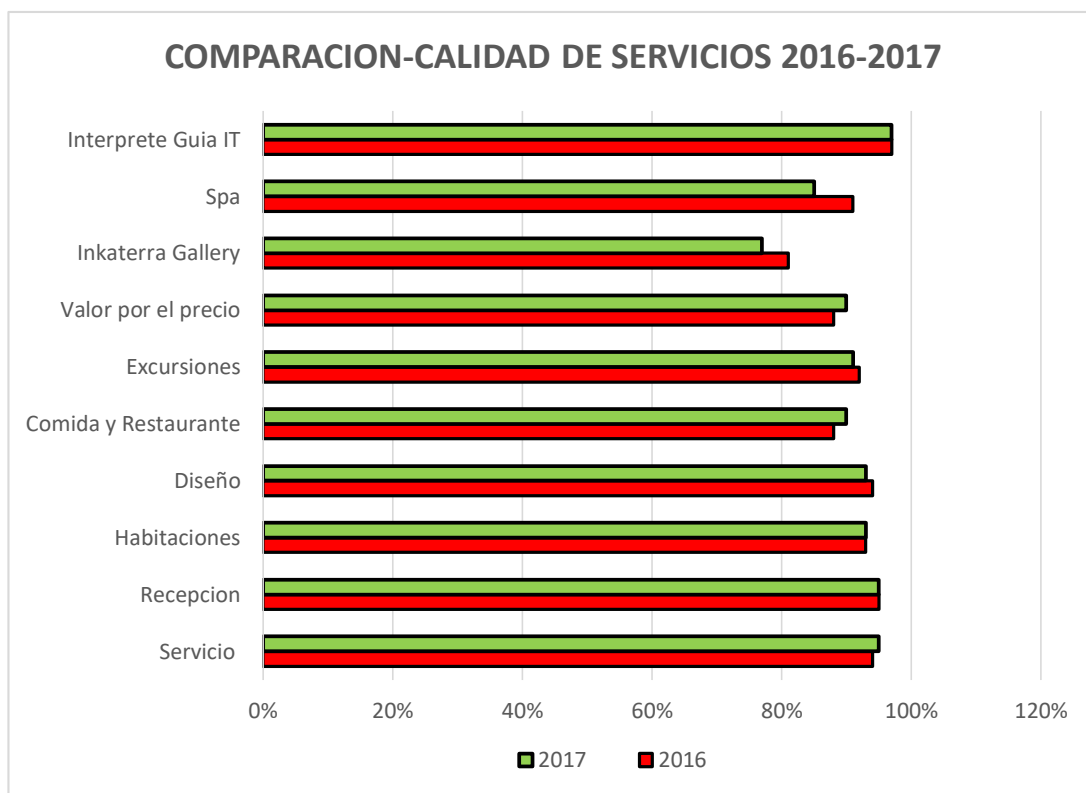


Figura 8. Comparación de servicios 2016 y 2017.

Analizando la figura, La variación entre los años 2016- 2017 no es muy significativa, de esta manera se puede entender que INKATERRA- Reserva Amazónica, mantiene constantes sus estándares de calidad,

Inkaterra, tiene el principal objetivo de brindar un servicio de EXCELENTE calidad, a partir de esta herramienta, logran mejorar cada vez más sus servicios. Identificando sus debilidades.

### 3.11. Organización.

Está dividida de la siguiente manera:

Cuenta con una oficina Principal ubicada en el departamento de lima, ahí se manejan todas las áreas de la cadena (Presidencia, Gerencia General Adjunta, Gerencia de Producto y Desarrollo, Sistemas, Finanzas, Costos,

Propiedad, Administración, Ventas, Reservas, Marketing, Tesorería, Cobranzas, Logística, Recursos Humanos, Remuneraciones y Contabilidad) todas estas áreas controlan las oficinas en cada una de las localidades.



Las unidades operativas y de apoyo de Inkaterra están distribuidas a nivel nacional en los departamentos de Lima, Cusco, Madre de Dios y Piura.

Cada unidad operativa cuenta con su organigrama esta es la relación de oficinas y hoteles por Departamento:

### **Lima**

- ✓ Oficina Principal
- ✓ Oficina Inkaterra Asociación (ONG ITA)

### **Cusco**

- ✓ Oficina de apoyo Cusco
- ✓ Hotel Inkaterra La Casona
- ✓ Hotel Inkaterra Machupicchu Pueblo
- ✓ Hotel El Mapi
- ✓ Hotel Inkaterra Hacienda Urubamba.

***Madre de Dios***

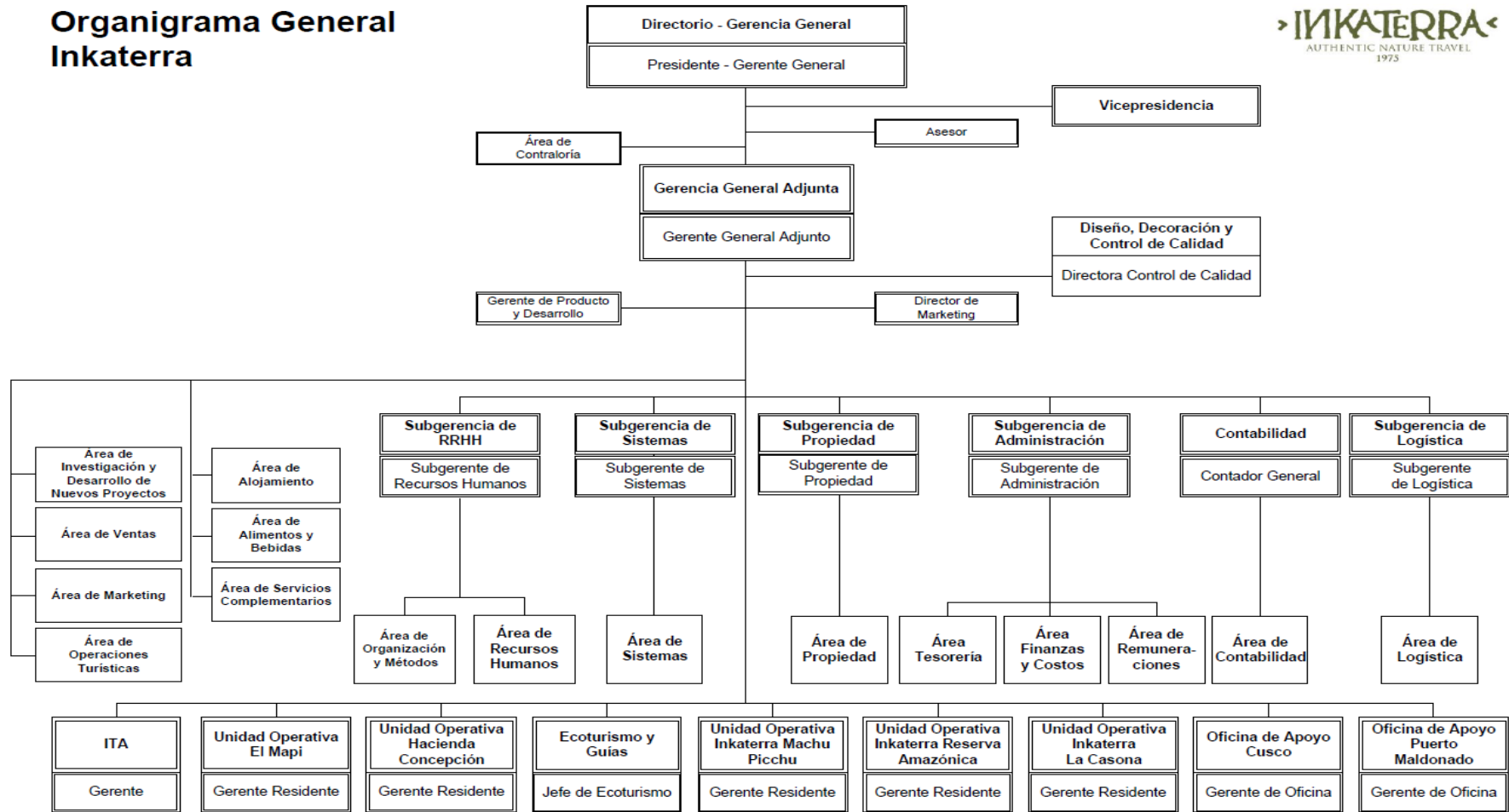
- ✓ Oficina de apoyo Puerto Maldonado
- ✓ Hotel Inkaterra Reserva Amazónica (proyecto de investigación)
- ✓ Hotel Inkaterra Hacienda Concepción

***Piura***

- ✓ Hotel Inkaterra Cabo Blanco (proyecto)

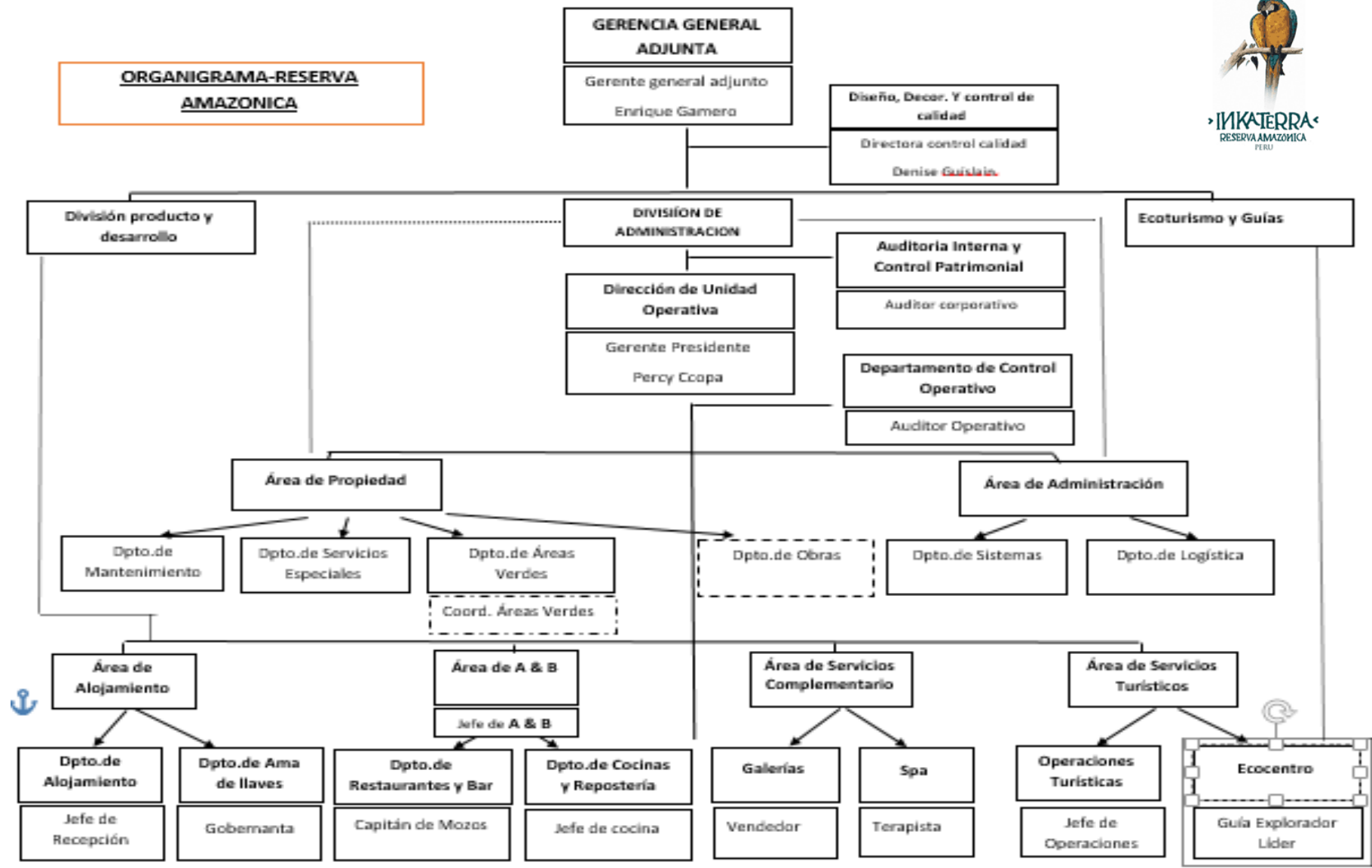
## Organigrama y jerarquización de Inkaterra- Reserva Amazónica

### Organigrama General Inkaterra





**ORGANIGRAMA-RESERVA  
AMAZONICA**



### 3.12. Sistemas de control

*Aula Virtual Inkaterra.* Es una herramienta implementada por el área de RRHH, que tiene como propósito apoyar en capacitar al personal que ingreso a trabajar, el Aula virtual de inkaterra, se implementó a principios de este año, y hasta la fecha ya sido satisfactorio con los resultados de aprobación según monitoreo.

Una vez, finalizado las lecturas y videos del antecedente de inkaterra, el trabajador debe pasar por una evaluación en línea, para informar que tanto aprendió en cada etapa,

***Esta es una estrategia clave de la empresa,*** ya que les permite al personal fortaleciendo su aprendizaje, objetivos, procedimientos y políticas por cada área.

Y la empresa se ve grandemente beneficiado por tener a un personal, competente y comprometido,

#### Estructura del aula virtual

The screenshot displays the 'Aula Virtual' interface. At the top, there is a dark green header with the text 'Aula Virtual'. Below this, the main content area is divided into several sections:

- Entrar (Login):** A form with fields for 'Nombre de usuario' (containing '43294098') and 'Contraseña' (masked with dots). There is a checkbox for 'Recordar nombre de usuario' and an 'Entrar' button. Below the form is a link: '¿Ha extraviado la contraseña?'.
- Categorías:** A list of units with expandable icons:
  - Inkaterra Machu Picchu Pueblo Hotel
  - El Mapi byInkaterra
  - Inkaterra La Casona
  - Inkaterra Hacienda Urubamba
  - Inkaterra Reserva Amazónica
  - Inkaterra Hacienda Concepción
  - Oficina CUSCO
  - Oficina PEM
  - Oficina LIMA
  - Inkaterra Asociación
  - Otros
  - Field Station Tambopata
- Aula Virtual Inkaterra:** A heading followed by a welcome message: 'Bienvenidos a la primera herramienta interactiva de Inkaterra creada para sus colaboradores.' and instructions: 'Sigue los pasos para iniciar tu aprendizaje:
  1. Ingresa tu Usuario y Contraseña\*
  2. Elige la Unidad Operativa a la que perteneces
  3. Elige: Inducción o Capacitación
- Cursos:** A list of courses organized by unit:
  - Inkaterra Machu Picchu Pueblo Hotel:** Inducción, Capacitación
  - El Mapi byInkaterra:** Inducción, Capacitación
  - Inkaterra La Casona:** Inducción, Capacitación
  - Inkaterra Hacienda Urubamba:** Inducción, Capacitación
  - Inkaterra Reserva Amazónica:** Inducción, Capacitación
- Footer:** A small note: '\*Si no tienes usuario y/o contraseña comunícale con el área de Recursos Humanos de tu Unidad Operativa.'



Página Principal ► Kit Inkaterra [OficinaPEM]

**Buenas Tardes**

Wilfredo Ubalde Huaman

 [Salir](#)

Actualizar información personal

Última entrada  
mar, 28 de jun de 2016, 10:07  
(1 año 114 días)

---

**Mis cursos**

- 1. Kit Inkaterra
- 2. Kit de Bienvenida
- Herramientas RRHH
- Administrador de Recursos Humanos

Todos los cursos ...

---

**Actividades**

- Cuestionarios
- Recursos

## Kit Inkaterra



AUTHENTIC NATURE TRAVEL IN PERU  
SINCE 1975

A continuación encontrarás toda la información necesaria para integrarte a la familia Inkaterra.

Como nuevo colaborador es muy importante que leas cada bloque de este kit diseñado especialmente para ti, cuando termines, no olvides responder a la evaluación.

---

**Bienvenida(o)**

Inkaterra Perú SAC es una cadena de hoteles geo-turísticos desde 1975, con su fundador, José Koechlin von Stein al mando, promueve el turismo sostenible, así como la preservación y difusión de la cultura andina y el desarrollo de un concepto de negocio diferente. Somos una empresa con capacidad de competir a nivel internacional, siendo reconocida a nivel global, dada su excelencia, por revistas como Condé Nast Traveler, National Geographic Traveler, Travel & Leisure, entre otras.

Inkaterra es una empresa en constante crecimiento y por ello es que tenemos la oportunidad y placer de contar tu talento. Es nuestro deseo expresarte a nombre de nuestras Unidades Operativas: *Inkaterra Machu Picchu Pueblo Hotel, Inkaterra La Casona, Inkaterra Hacienda Urubamba, Inkaterra Reserva Amazónica, Inkaterra Hacienda Concepción, Inkaterra Guides Field Station y ByInkaterra El Mapi*; nuestro orgullo y satisfacción al permitirte ingresar a nuestra gran familia.

Estamos seguros que con tu ayuda seguiremos logrando nuestras metas y te damos la bienvenida deseándote muchos éxitos en esta nueva etapa de tu vida laboral que inicias desde hoy en Inkaterra.

Wilfredo Ubalde Huaman

 [Salir](#)

Actualizar información personal

Última entrada  
mar, 28 de jun de 2016, 10:07  
(1 año 114 días)

---

**Mis cursos**

- 1. Kit Inkaterra
- 2. Kit de Bienvenida
- Herramientas RRHH
- Administrador de Recursos Humanos

Todos los cursos ...

---

**Actividades**

- Cuestionarios
- Recursos



AUTHENTIC NATURE TRAVEL IN PERU  
SINCE 1975

A continuación encontrarás toda la información que necesitarás para conocer y desarrollarte dentro de la Oficina de Apoyo PEM.

Descarga, lee los archivos y finalmente realiza la evaluación virtual.

---

**1. Organigrama General - Oficina PEM**

 Organigrama - Oficina PEM

---

**2. Mapa de Reserva Ecológica**

 Mapa de Reserva Ecológica

---

**Evaluación Kit de Bienvenida**

 Evaluación Kit de Bienvenida

---

**El siguiente paso...**

**¡Felicitaciones!**

Has logrado terminar tu Inducción y para continuar con tu aprendizaje ingresa al Curso de Capacitación, donde encontrarás videos educativos y manuales de procedimientos relacionados a tu puesto.

### 3.13. Reglamento Interno de Trabajo- Inkaterra



La empresa, está dedicada a mantener todas las obligaciones que exige la ley, en beneficio del trabajador como la garantía de la misma empresa, por lo tanto, es fundamental para una empresa constituida, establecer las disposiciones generales de Reglamento interno de trabajo

#### Disposiciones generales

Capítulo I Instrucciones de la Empresa al Trabajador

Capítulo II Período de Prueba

Capítulo III Horarios de Trabajo

Capítulo IV Refrigerio

Capítulo V Permanencias en el Puesto de Trabajo: Permisos Licencias e Inasistencias

Capítulo VI Descansos Semanales

Capítulo VII Vacaciones

Capítulo VIII Derechos y Obligaciones del Empleador Derechos y Obligaciones del Trabajador Prohibiciones del Trabajador Camaradería

Capítulo IX Sanciones Disciplinarias Faltas Disciplinarias Medidas Disciplinarias

Capítulo X Seguridad

Capítulo XI Extinción del Vínculo Laboral

### **3.14. Tecnología de información**

**Sistemas informáticos.** Inkaterra es una empresa que se encuentra a la vanguardia de la tecnología actual permitiendo la aplicación de sistemas informáticos que ayuden a poder realizar los procesos de ventas in situ y procesos logísticos con mayor rapidez para poder emitir la facturación adecuada en menor tiempo y poder controlar los gastos generados en cada operación de servicio diario.

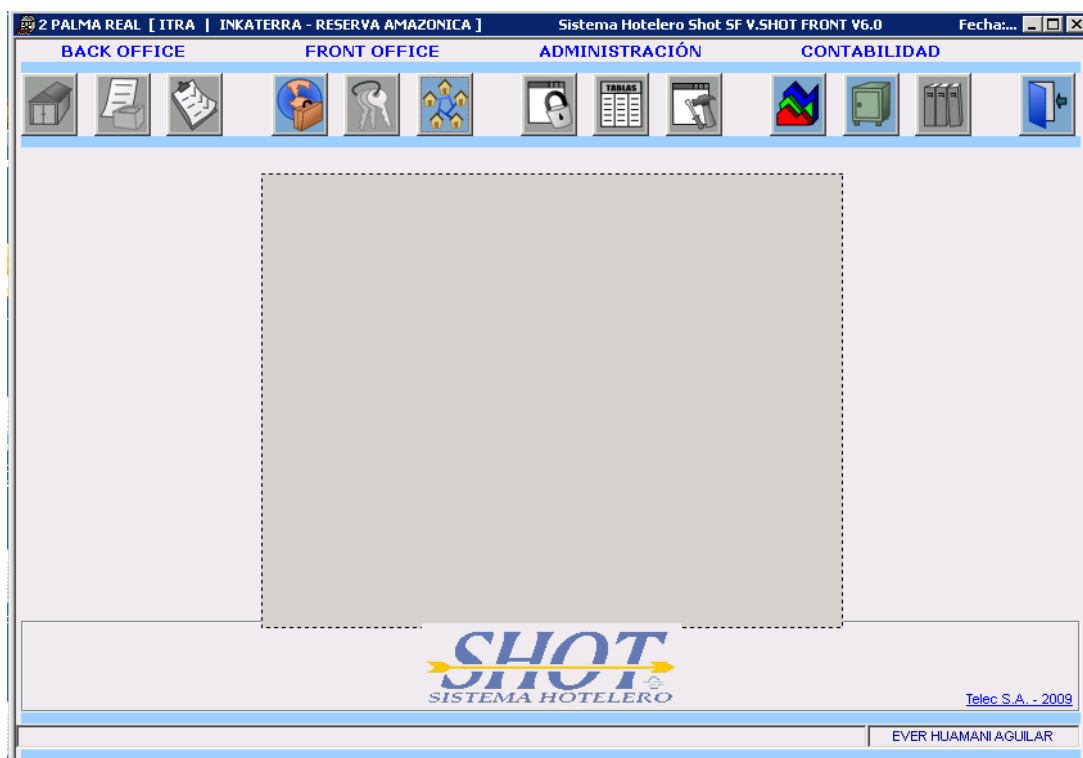
En Inkaterra, se utiliza el sistema de ventas **SHOT**, la cual permite en la actualidad emitir boletas electrónicas con la autorización de la SUNAT para llevar un mejor control del IGV generado por las ventas y para obtener los materiales utilizados para el desarrollo de cada operación se utiliza un sistema logístico llamado **SPRING** (sistema de compras, manejo de almacenes, kardex, requerimientos y manejo de activos fijos).

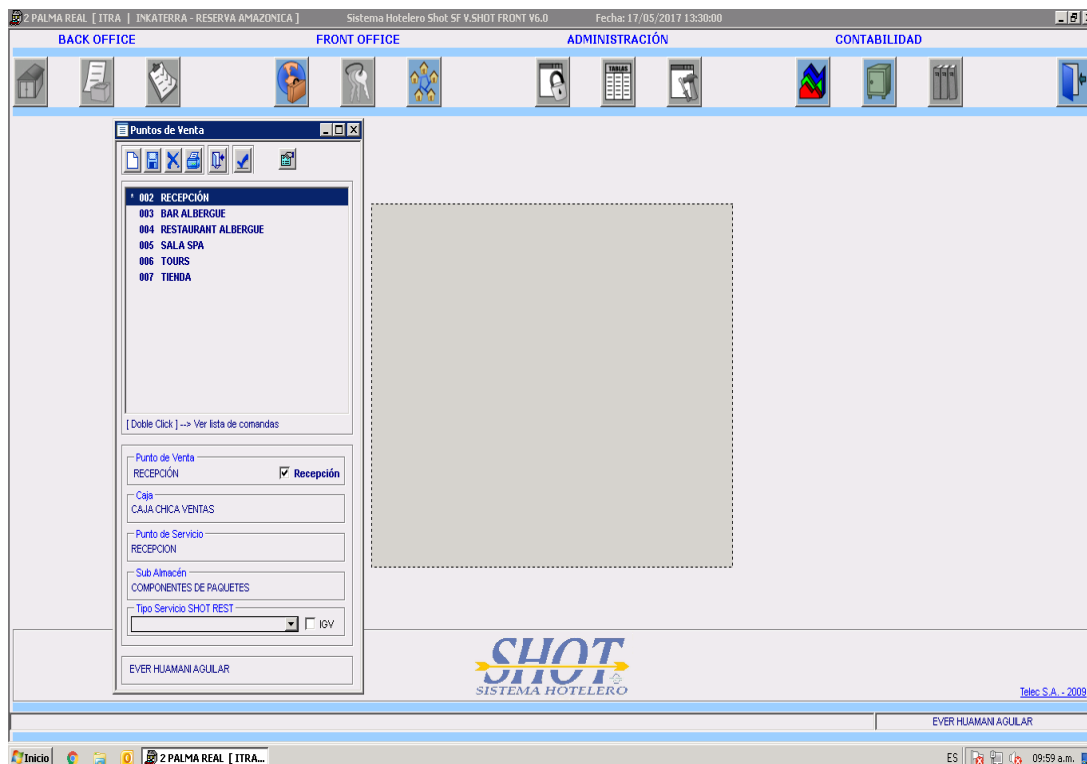
#### ***Shot sistema hotelero.***

TELEC S.A. es una empresa pionera en el Perú en el ámbito de dos específicas soluciones informáticas y de telecomunicaciones que han surgido de la necesidad de empresas de competir con excelencia en la atención de sus clientes en un mercado globalizado.

INFOREG® en el ámbito del "CRM" (Customer Relationship Management), "CTI" (Computer Telephony Integration) y los "Call Center", es hoy ya una solución conocida.

SHOT®. Solución Integral para Hoteles, Centrales de Reservas y cadenas hoteleras, es hoy una alternativa reconocida por su versatilidad, calidad y estabilidad. Con información distribuida y soluciones "on line" y "tiempo real" que permiten brindar una mejor atención a los clientes y turistas visitantes.





Este sistema nos permitirá realizar las ventas in situ sobre las diversas áreas de nuestros hoteles.

### Ventajas:

- ✓ Recepción (Servicio de reservas, cambio de acomodados, traslados y otros).
- ✓ Bar del Albergue (Servicio de venta de bebidas).
- ✓ Restaurant Albergue (Servicio de venta de alimentos y carta de alimentación).
- ✓ Sala Spa (Servicio de venta de Relajación y Spa).
- ✓ Tours (Servicio de venta de excursiones y actividades dentro del hotel).
- ✓ Tienda (Servicio de venta de artículos y prendas como souvenir).

Gracias a este sistema los viajeros tienen una mejor atención en nuestros hoteles y se puede llevar un mejor control sobre las ventas que se realizan a diario.

## Sistema logístico integrado Sprint

Solución empresarial que consiste en un conjunto de Aplicativos desarrollados en forma modular, lo que facilita una rápida personalización de acuerdo a las necesidades de cada cliente.



El sistema SPRING logístico nos permite poder llevar un mejor control de los insumos y suministros que se utilizan a diario para poder completar la operación de servicios en el hotel.

**Iniciar sesión**

**Logística**

Usuario

Clave

Compañía

Sistema Spring - Licenciado por Royal Systems S.A.C. a Inkaterra

Modificar Clave

**Selector de Items**

Criterio Búsqueda: Descripción    Tipo Item:     Línea:     Valor >= LAPICERO    Procedencia:     Familia:     # Regs: 60    Buscar Dentro:     Marca:     Sub Familia:     Ver: Todo el Maestros    Modelo:     Sub.Fam.Inf:

Doble click para seleccionar un Item    Alternativos    Ver Inventario    Buscar    Cancelar

Item	Código Interno	Descripción	Unidad	Numero Parte	Dimensiones	Línea	Fa
20713071289		BOLSA VERDE- PORTA LAPICEROS	UNI			04	0411
00000019071		CARGA P/LAPICERO CROSS C8521	UNI			04	0411
00000033007		CARGA P/LAPICERO MONTBLANC	UNI			04	0411
00000015176		CONTENEDOR ESTABILIZADOR MADERA P/LAPICER	UNI			04	0411
20705050320		LAPICERO FINEPEN FAB - 499 NEGRO	UNI			04	0400
00000004868		LAPICERO CONTADOR INDUSTRIAL	UNI			04	0400
20713071174		LAPICERO DE MADERA MOD. AMAZONAS C/LOGO	UNI			04	0411
20501100128		LAPICERO DE MADERA MOD. AMAZONAS C/LOGO [G	UNI			03	0300
00000016274		LAPICERO DE MADERA Y METAL C/ LOGO INKATERF	UNI			04	0400
20705050152		LAPICERO FABER CASTELL 033-M ROJO	UNI			04	0400
00000020788		LAPICERO MADERA C/ IMPRESION SERIGRAFIADA	UNI			04	0411
20705050321		LAPICERO PILOT	UNI			04	0400
20705050020		LAPICEROS AZUL ROJO Y NEGRO 034	UNI			04	0400
00000027352		MINI TORNO P/ LAPICERO MOD. 812 - COD. PROD. 92	UNI			04	0400
00000000263		PORTA LAPICERO ARTESCO DELUXE NEGRO	UNI			04	0400

N° Registros: 15

Total ==> 0.00

**Logística - Periodo: 2017-11 - Locación: RA00 - Usuario: EHUAMANI**

Archivo Compras Almacén Consultas Otros Maestros Admin. Ventana ?

Und Negocio Nuevo Salvar Cancelar Completar Reportes Proceso Salir Ayuda

**Agregar Requerimiento**

Información General    Detalle    Cotizaciones    Avances

Compañía: PALMA REAL SAC    Dirigida a:  Compras  Almacén

Número:    Estado:    Prioridad: Normal

Und. Negocio: 008 RESERVA AMAZONICA    Clasificación: Stock de Almacén

Dept / U Operativa: Administración y finanzas    Almacén: Central RA

Solicitada por: HUAMANI AGUILAR EVER | 04-11-2017 10:43    Fecha Requerida: 18-11-2017 10:43

Revisada por:    Aprobada por:    Moneda:  Local  Dolares

Ultima Modificación: EHUAMANI | 04-11-2017    Total Requerim.: .00

Comentario:    Observ. Entrega:    Mot.Rechazo/Anulac:    Información Contable por Defecto

Información para Compras    C.Costos: 405 | SISTEMAS Y COMU

Clasificación:    Proyecto:    Proveedor Suger:    Información Adicional:    Referencia:    Vía Transp: Terrestre    Ult.D.C.Generada:    Origen: Logística    Motivo:

**Ventajas:**

- ✓ Información centralizada (todos podrán acceder a la información).
- ✓ Estandarización de procesos (reducción de costos).
- ✓ Información oportuna y correcta (toma de decisiones financieras más acertadas).
- ✓ Información preparada para ser intercambio con agencias externas (SUNAT).
- ✓ Ventajas operativas del ambiente Windows (intercambio de información con otro software).
- ✓ Reducción de gastos (mínima participación del personal para su administración).

A través de este sistema podemos controlar los egresos del hotel, a diario a su vez también en la actualidad nos permite llevar el control de los activos fijos del hotel.



## CAPÍTULO IV: RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Nuestras encuestas se basan en los factores establecidos para el análisis de Gestión Administrativa, y está dirigido solo para los jefes de cada área, tanto administrativos como operativos, por ser de carácter preciso a su gestión y a la percepción del diseño de la estructura de la empresa.

La aplicación de las encuestas, fue también entrevista por cada pregunta,

*Tabla 17. Población de las diferentes áreas.*

Área Administrativa	
Nombres	Cargo
Jose Torres Lima	Administrador PEM
Simon Fernandez Hermoza	Jefe de Operaciones
Alex Ugarte Ferro	Coordinador de Logística -PEM
Dexsy Acosta	Auditoria Administrativa
Wilfredo Ubalde	Administrador de RRHH
Miguel Quispe	Encargado de Tesorería
Área Operativa	
Nombres	Cargo
Percy Ccopa Pacaya	Gerente Residente
Juan Carlos Puma	Jefe de Recepción
Hugo Boluater	Jefe de Ecoturismo
Mariela Ludeña Salvador	Jefe de Huosekeeping
Roger Salcedo	Jefe de Almacén
Paulino Condori	Jefe de Mantenimiento
Fabian Hoyos Morales	Jefe de A&B
Marco Llanos	Jefe de Medio Ambiente y Conservación
Ever Huamani	Encargado de Sistemas y Soporte Técnico

#### 4.1. Factores administrativos de Inkaterra.

Tabla 18. Factores de estudio.

Factores Administrativos	
<b>Factor 1. Desempeño organizacional</b>	Componente/ variable
1. Conocimiento de la misión de la empresa.	Misión
2. Conocimiento de la visión de la empresa.	Visión
3. La empresa realice revisiones periódicas de objetivos.	Revisión
2. Eficiencia para el manejo de recursos humanos	Eficiencia
5. Adaptación de la empresa a los cambios del entorno.	Entorno
6. Análisis del clima laboral	Clima-laboral
<b>Factor 2. Entorno organizacional</b>	
1. Organización tiene en cuenta los cambios y disposiciones políticas del entorno.	
2. Organización efectúa cambios no planeados que afectan a políticas y objetivos.	
3. Los cambios implementados hacia el mejoramiento en la atención de pasajeros han sido favorables para la empresa.	
4. El sistema informático utilizado actualmente por la empresa, permite ofrecer servicios de calidad.	
5. Conocimiento de objetivos y políticas de la empresa	
6. Eficiencia de los procedimientos y políticas de la empresa	
<b>Factor 3. Planificación estratégica</b>	
1. Conocimiento de las estrategias de la empresa.	
2. Estrategia contribuye al fortalecimiento de la organización.	
3. Estrategia es aceptada y apoyada por la organización	
4. Planes y programas contribuyen al logro de los objetivos de la organización.	

- 
5. Participación de los niveles directivos en la elaboración de las políticas y estrategias.
  6. Flexibilidad de planes y programas para permitir modificaciones.
  7. Se realiza seguimiento a los planes, programas, políticas y procedimientos.

***Factor 4. Estructura organizacional***

1. Coordinación entre las áreas, para el mejoramiento del desempeño de la empresa.
  2. La estructura apoya a las estrategias de la organización.
  3. Eficacia de los grupos de trabajo para llevar a cabo la estrategia de la organización.
  4. Los procesos de trabajos se encuentran estructurados en forma clara y adecuada.
  5. Centralización existente para la toma de decisiones en la empresa.
  6. Los principios de calidad se encuentran incorporados a las funciones y responsabilidades.
-

## 4.2. Análisis de los resultados.

### 4.2.1. Factor 1: Desempeño organizacional

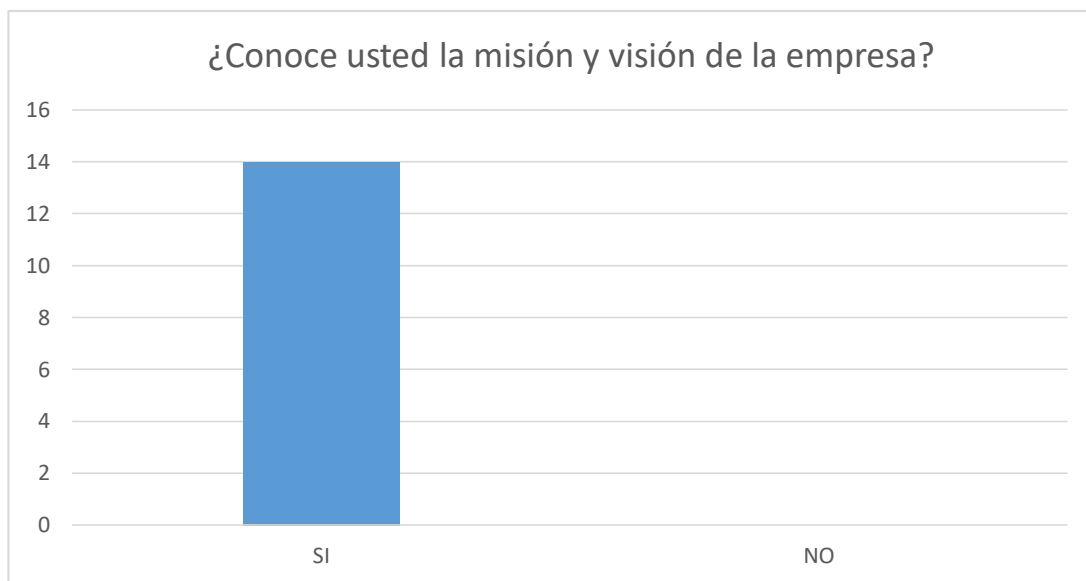


Figura 9. ¿Conoce usted la misión y visión de la empresa?

**Interpretación:** Se deduce que el 100 % de los jefes de área conocen y entienden el propósito de la visión y misión de la empresa, esto resulta que la empresa garantiza sus objetivos,

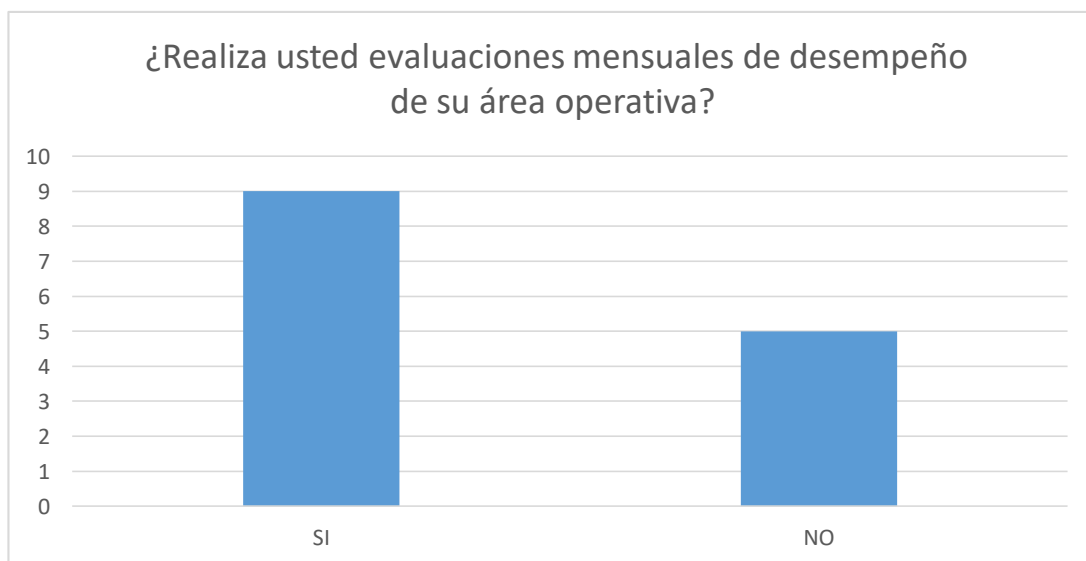
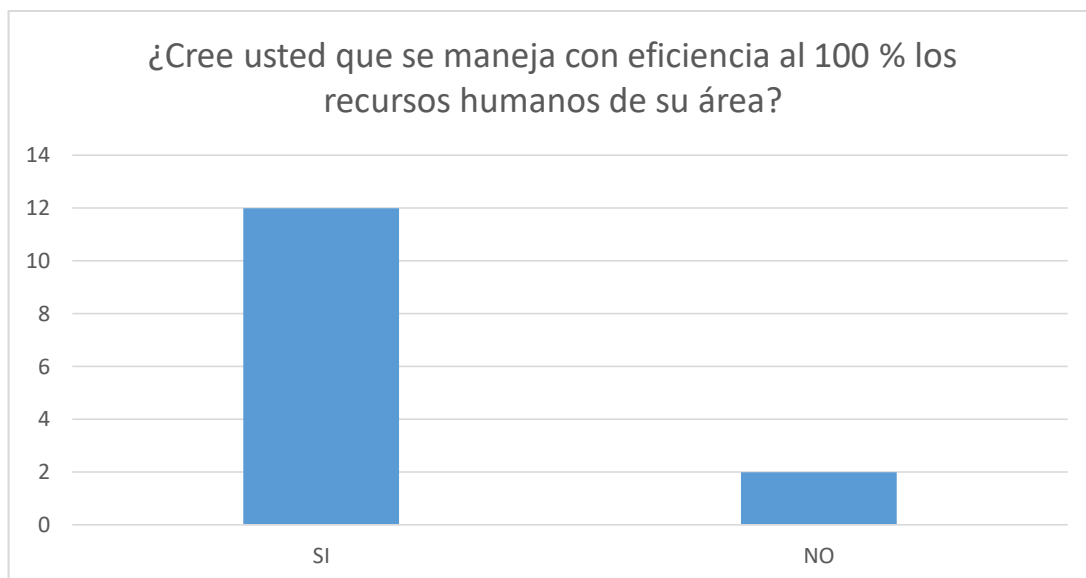


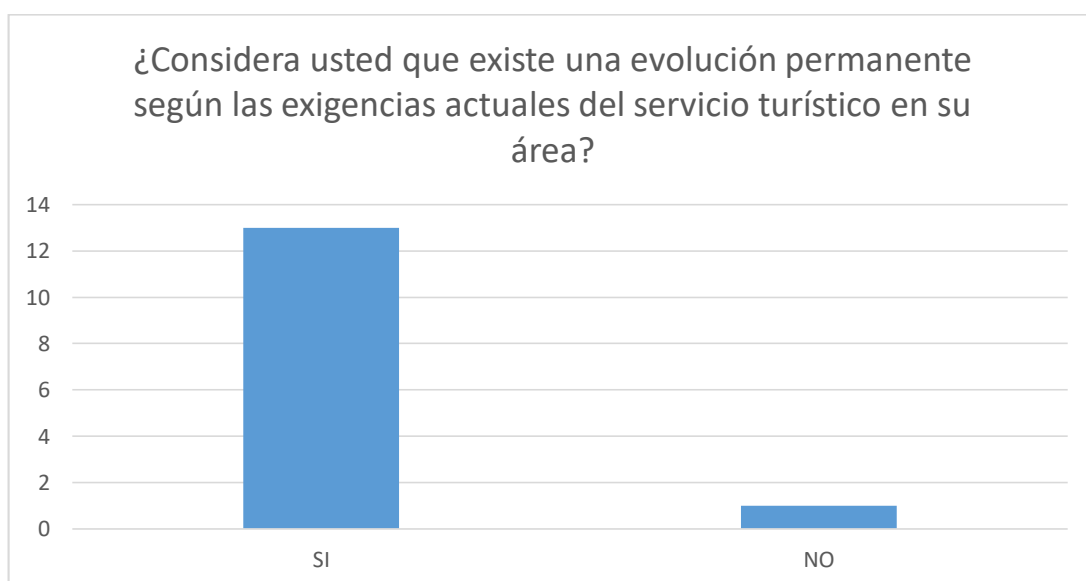
Figura 10. ¿Realiza usted evaluaciones mensuales de desempeño de su área operativa?

**Interpretación:** De acuerdo a la entrevista, no todas las áreas aplican encuestas mensuales y escritas, cada jefe de área aplica distintas metodologías para evaluar y apoyar al desempeño de sus colaboradores.



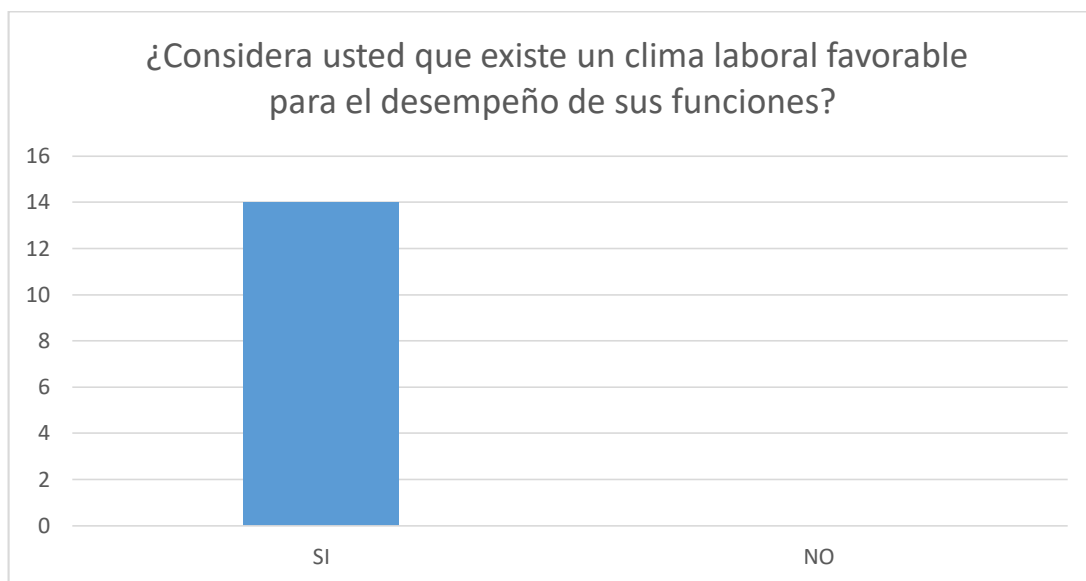
*Figura 11.* ¿Cree usted que se maneja con eficiencia al 100 % los recursos humanos de su área?

**Interpretación:** Se entiende que en la mayoría de los jefes de área, si maneja con eficiencia su recurso humano, aunque algunos indicaron que necesitan se adicione al menos un personal para mejorar el servicio.



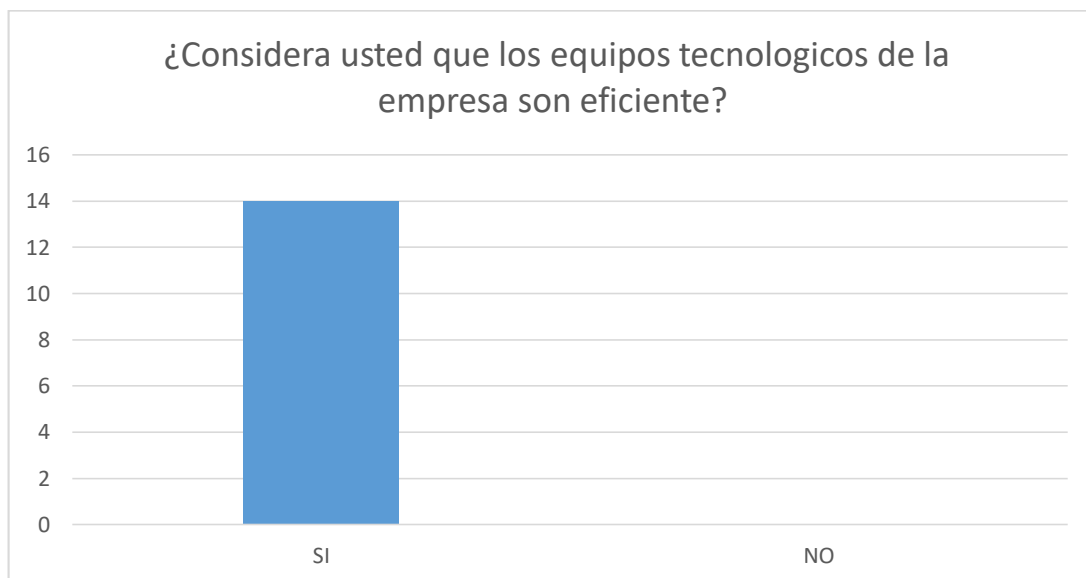
*Figura 12.* ¿Considera usted que existe una evolución permanente según las exigencias actuales del servicio turístico en su área?

**Interpretación:** Se deduce que la empresa se enfoca en mantener a la vanguardia de las evoluciones del turismo internacional.



*Figura 13. ¿Considera usted que existe un clima laboral favorable para el desempeño de sus funciones?*

Se interpreta que cada jefe de área, logra mantener un buen clima laboral en su equipo operativo, usando estrategias de motivación y dialogo. De esta manera resulta óptimo.



*Figura 14. ¿Considera usted que los equipos tecnologicos de la empresa son eficiente?*

**Interpretación:** De acuerdo al análisis del cuadro N° 6, El personal a cargo de cada área, indica que su equipo tecnológico y sistema usado para su gestión es eficiente.

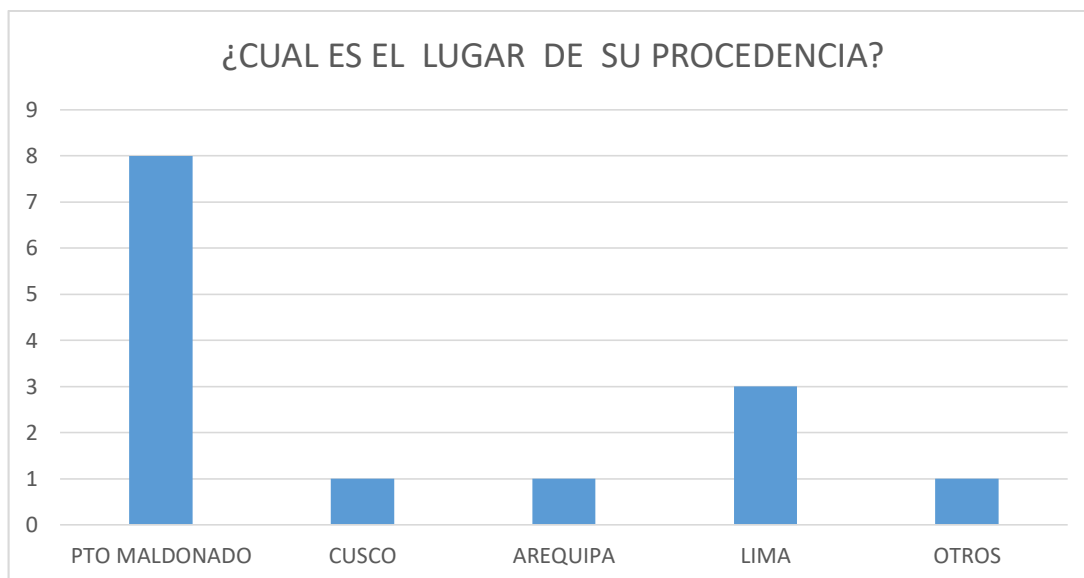


Figura 15. ¿Cuál es el lugar de su procedencia?

**Interpretación:** Según el grafico se puede apreciar que el 60% de los jefes de área son de Puerto Maldonado y el 20% de lima y otro 20% de cusco, Arequipa y otras ciudades.

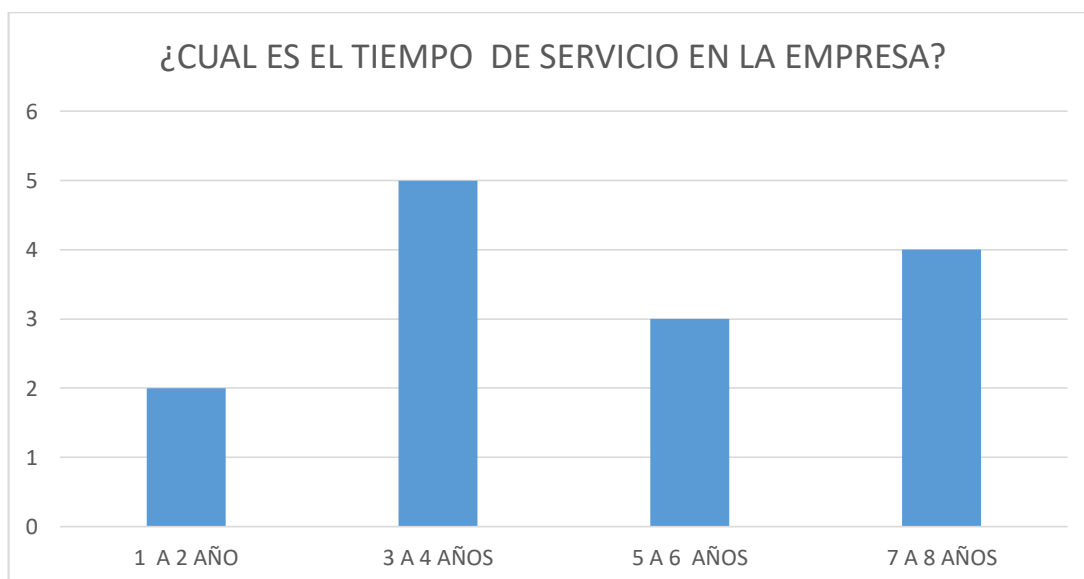


Figura 16. ¿Cuál es el tiempo de servicio en la empresa?

**Interpretación:** Según la encuesta realizada se puede decir que más del 50% de los colaboradores se encuentran trabajando de 3 a 4 años en la empresa y un 40% de 7 a 8 años de servicio, esto se debe al buen desempeño de cada uno como profesional.

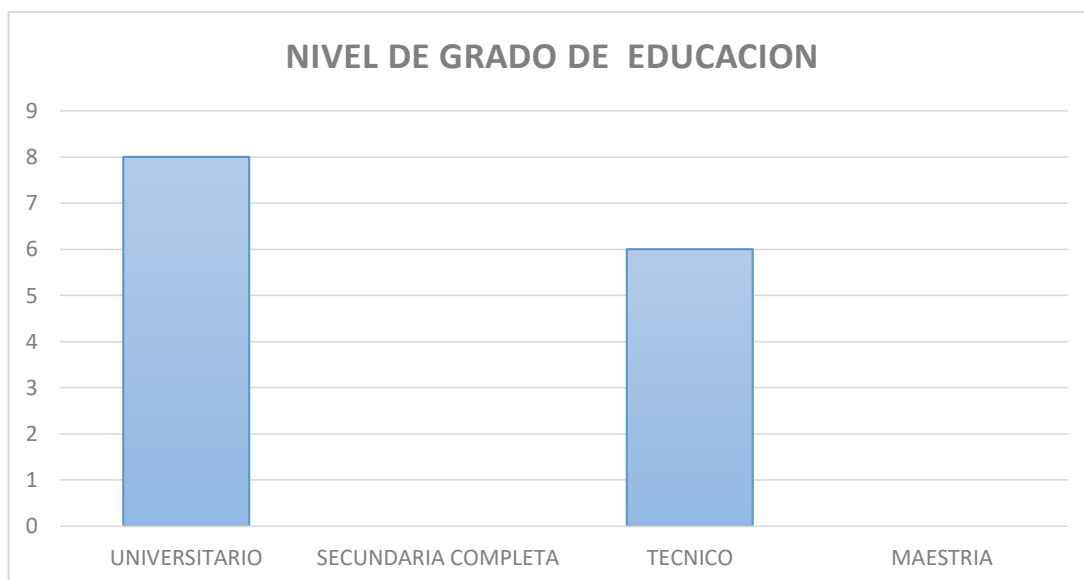


Figura 17. Nivel de grado de educación.

**Interpretación:** Se entiende que reserva amazónica mantiene un equipo calificado profesionalmente como jefe o encargado en cada área.

#### 4.2.2. Factor 2: Entorno organizacional

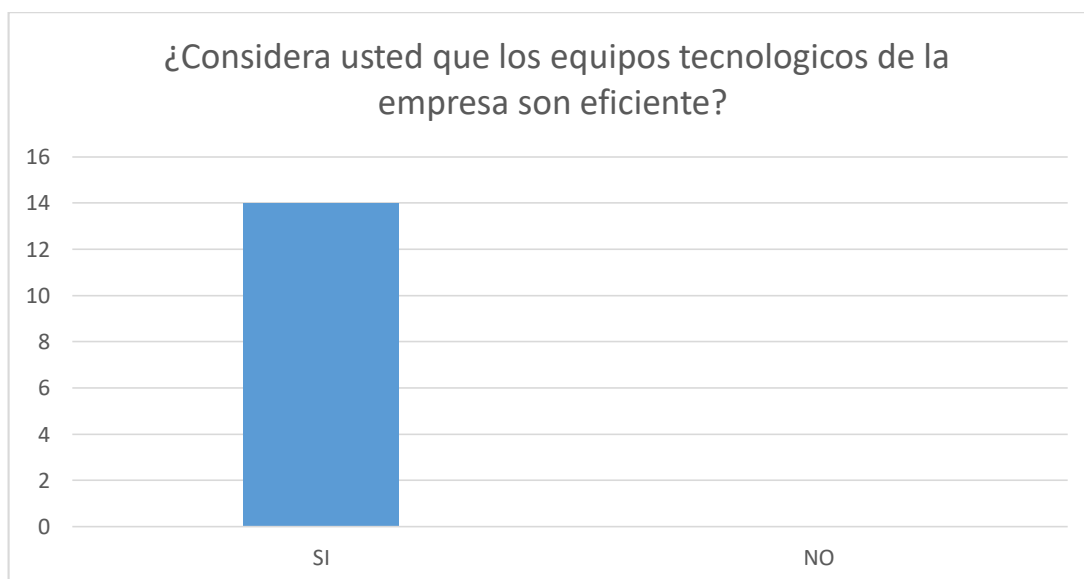
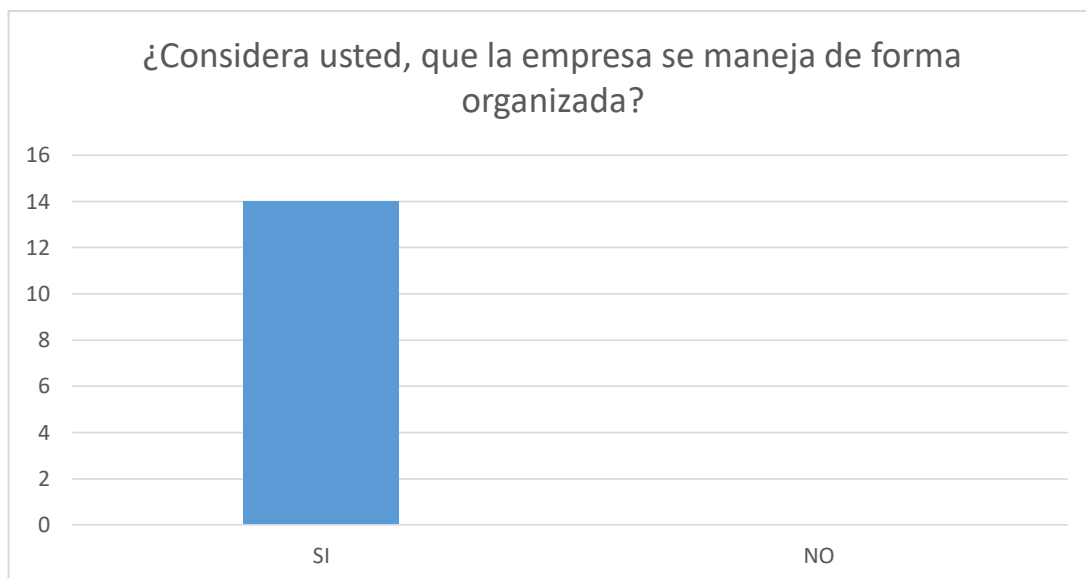


Figura 18. ¿Considera usted que los equipos tecnológicos de la empresa son eficiente?

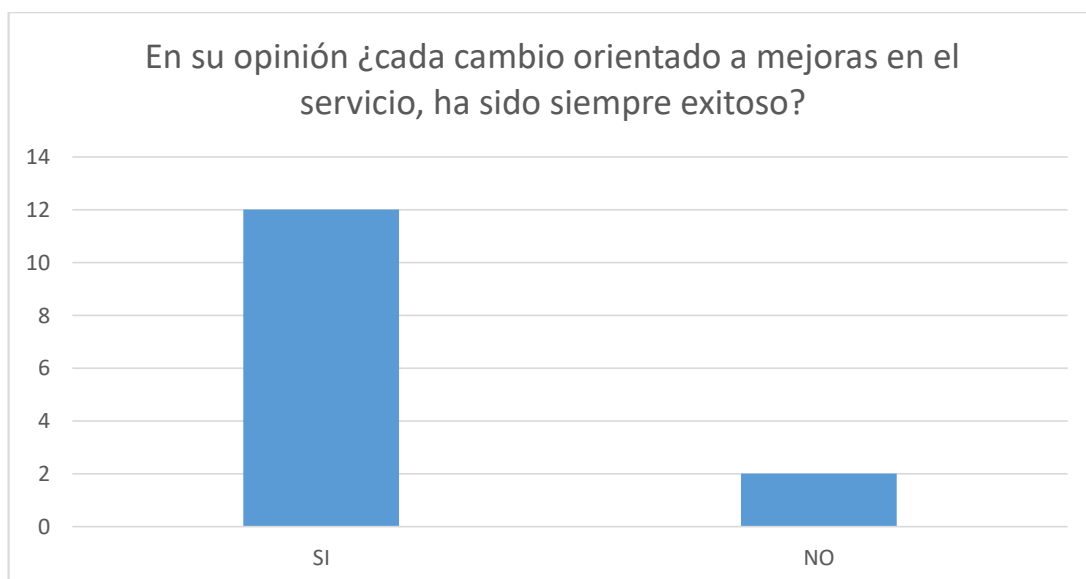


**Interpretación:** De acuerdo al gráfico, se interpreta que todos los jefes de área, están conformes con el equipamiento tecnológico, que me ayuda en la comunicación y coordinación para su operación



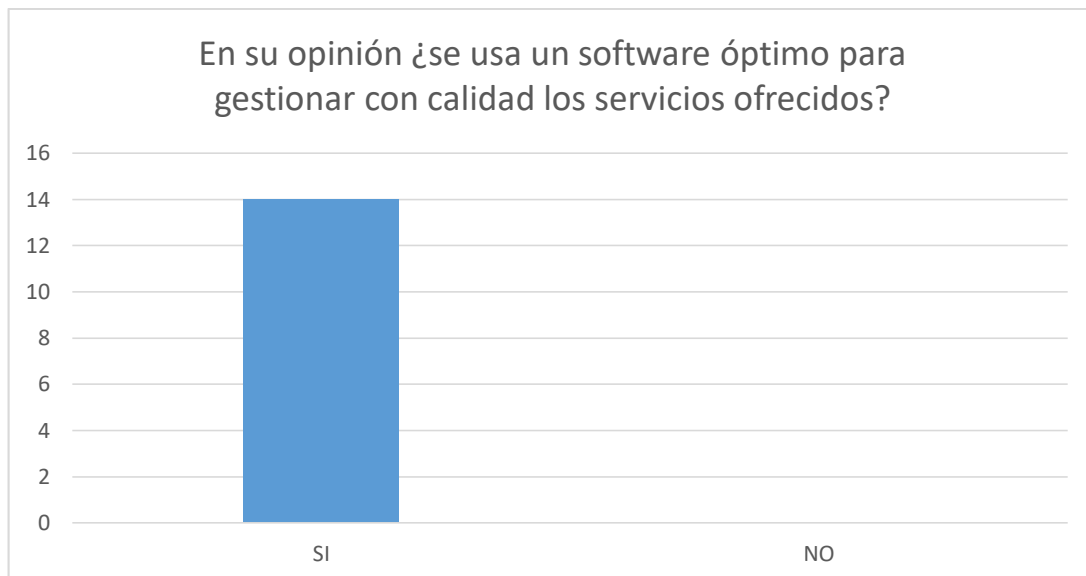
*Figura 19.* ¿Considera usted, que la empresa se maneja de forma organizada?

**Interpretación:** Se acuerdo al gráfico, se interpreta que los jefes de área consideran al 100 % que la empresa se maneja de forma organizada, debido a su diseño organizacional.



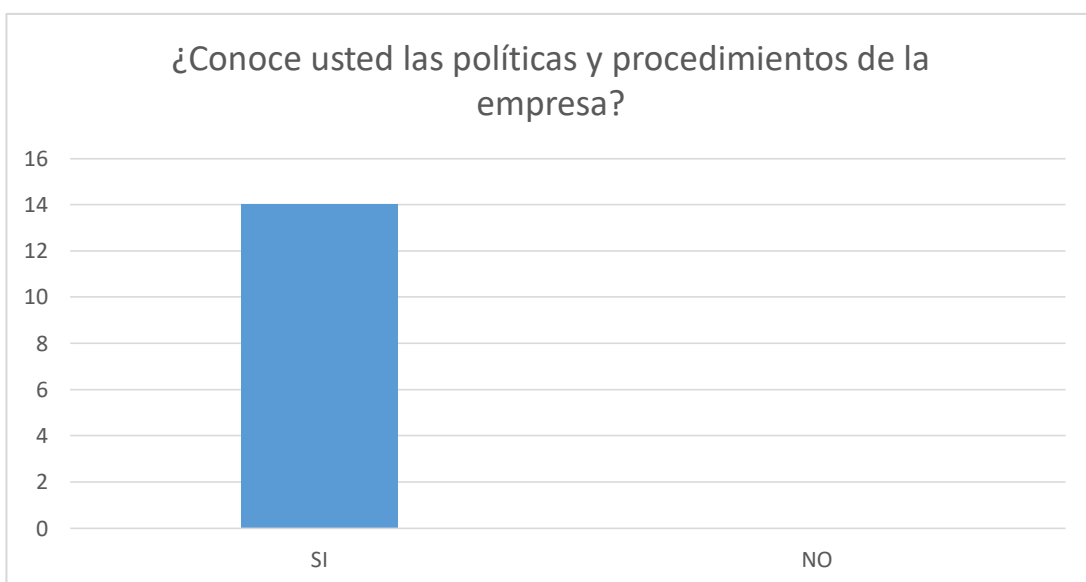
*Figura 20.* En su opinión ¿cada cambio orientado a mejoras en el servicio, ha sido siempre exitoso?

**Interpretación:** De acuerdo al gráfico, se interpreta que el 80% de los jefes de área, consideran que las estrategias de la empresa para la gestión, resulta siempre exitosa



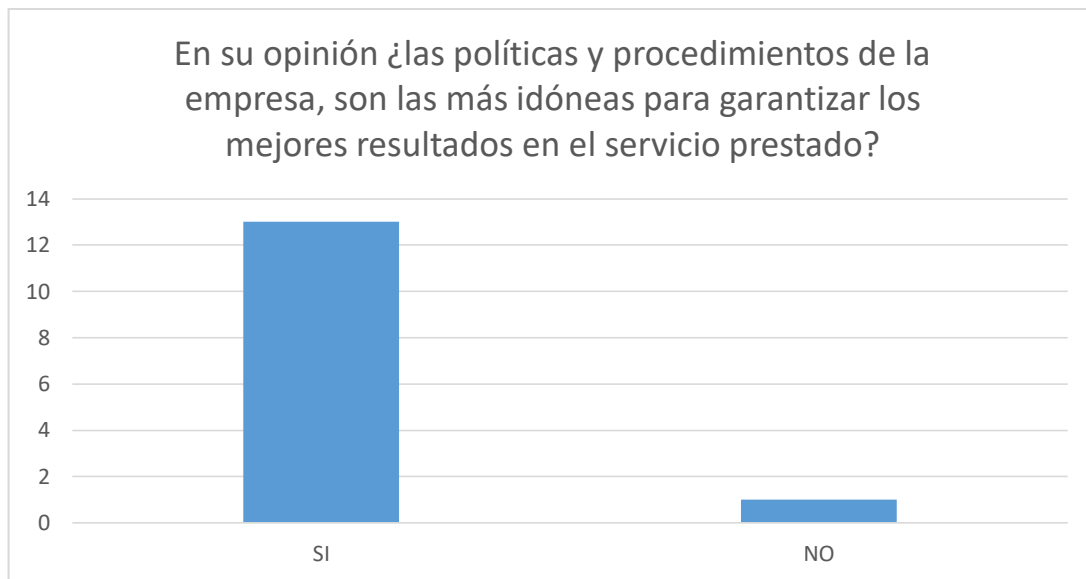
*Figura 21.* En su opinión ¿cada cambio orientado a mejoras en el servicio, ha sido siempre exitoso?

**Interpretación:** De acuerdo al gráfico, se interpreta que todos los jefes de área, están conformes con las características del sistema que usan para sus operaciones, ya que cubre todas las necesidades que facilita su desempeño.



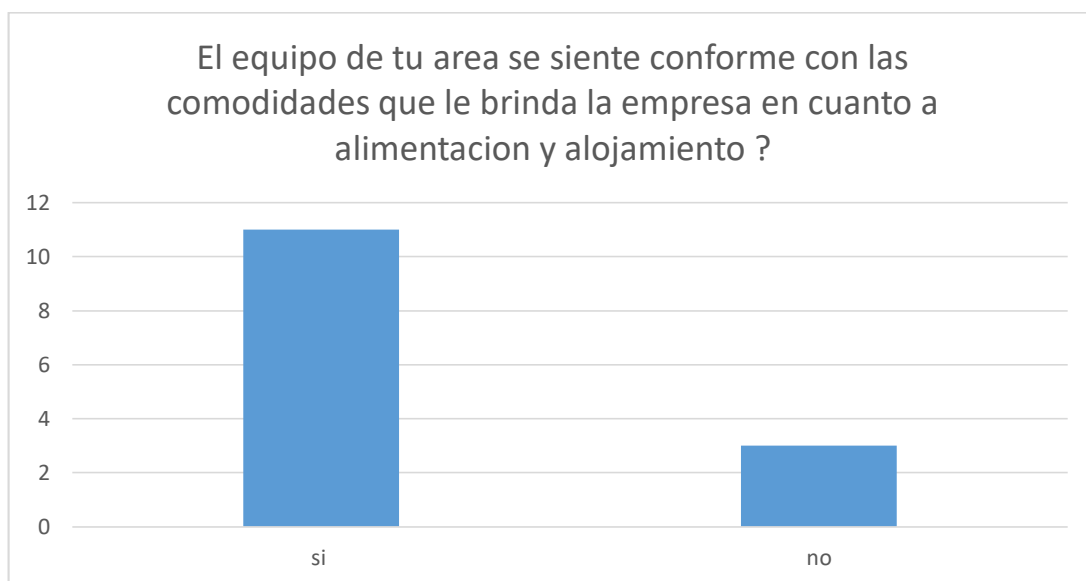
*Figura 22.* ¿Conoce usted las políticas y procedimientos de la empresa?

**Interpretación:** Se entiende que todos los jefes de área conocen y aplican las políticas y procedimientos de la empresa, de igual manera hacen un monitoreo entre su equipo de trabajo.



*Figura 23.* En su opinión ¿las políticas y procedimientos de la empresa, son las más idóneas para garantizar los mejores resultados en el servicio prestado?

**Interpretación:** De acuerdo al gráfico, los jefes de área en su mayoría consideran que los procedimientos y políticas de la empresa son eficientes, ya que apoya sólidamente en el desempeño en sus funciones



*Figura 24.* El equipo de tu área se siente conforme con las comodidades que le brinda la empresa en cuanto a alimentación y alojamiento

**Interpretación:** Según el gráfico el 80% de los colaboradores se sienten conforme con las comodidades que les brinda la empresa, y el 20% indican que no, ya que requieren mejoras concernientes a la alimentación.

#### 4.2.3. Factor 3: Planificación estratégica

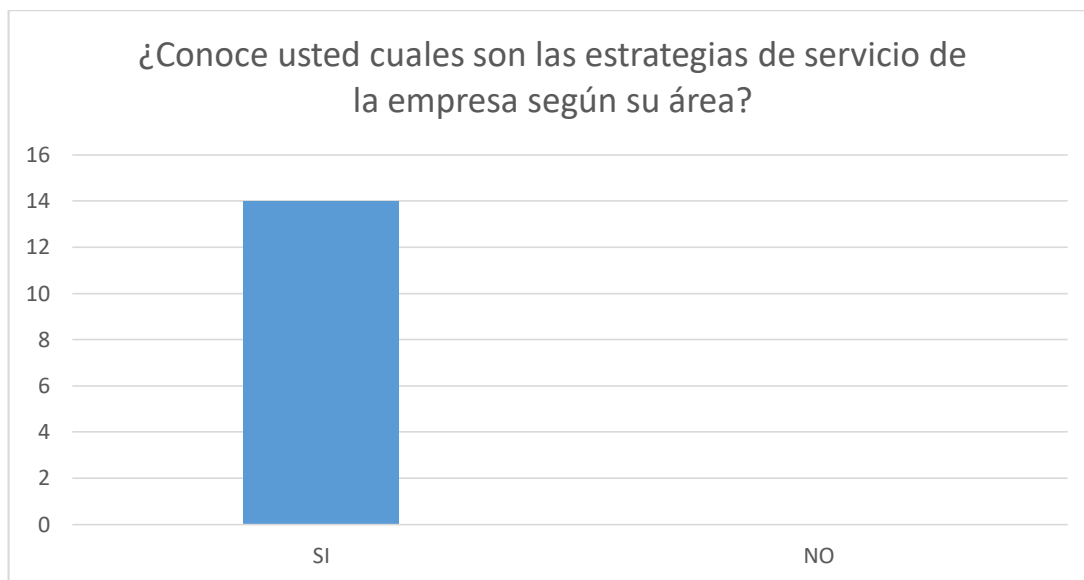


Figura 25. ¿Conoce usted cuales son las estrategias de servicio de la empresa según su área?

**Interpretación:** Según resultados de la encuesta el 100% de los jefes de área conocen las estrategias de servicio, y lo aplican a diario en sus actividades.

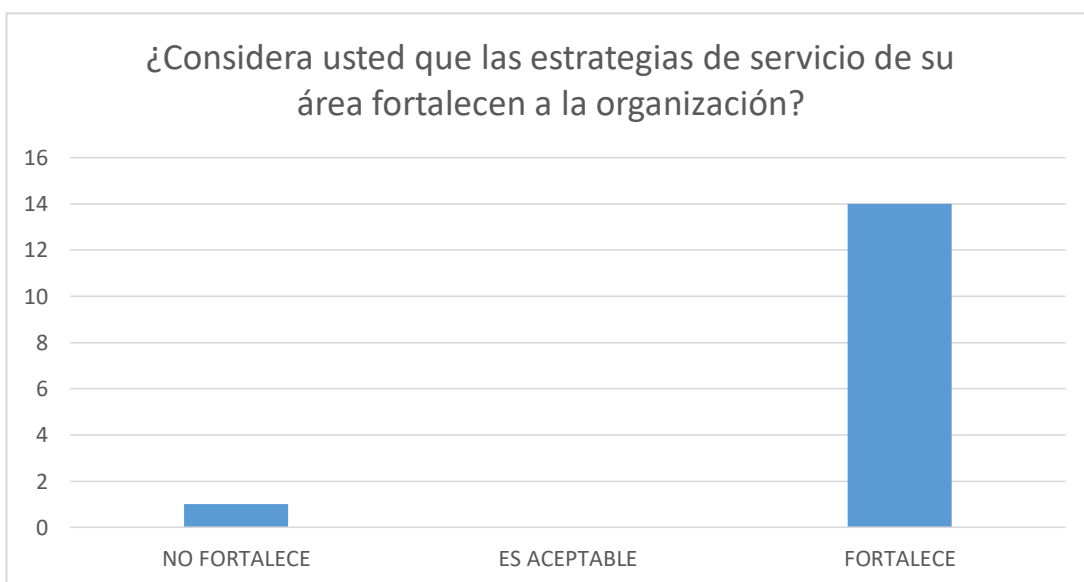
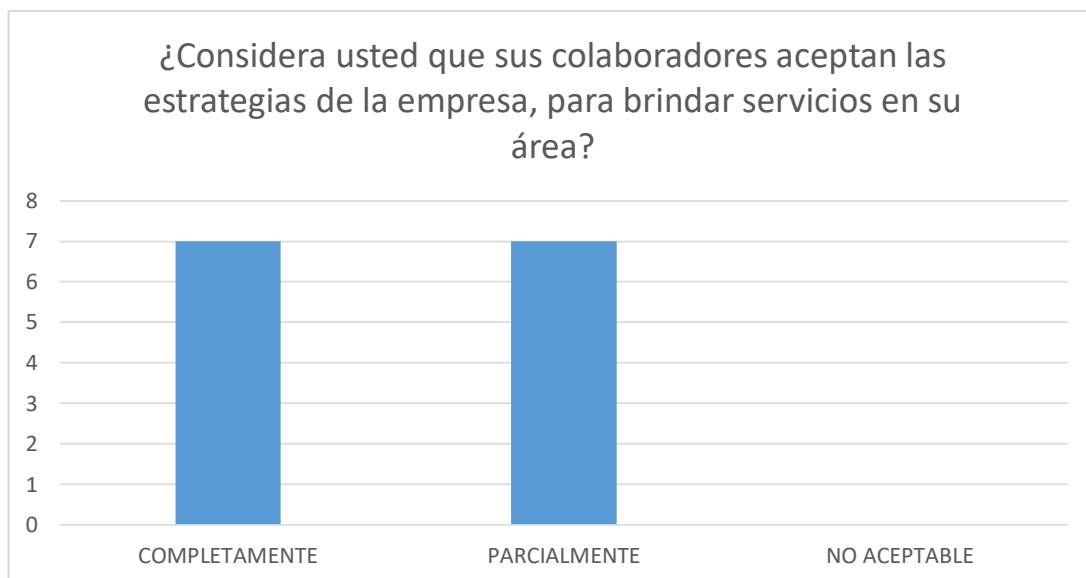


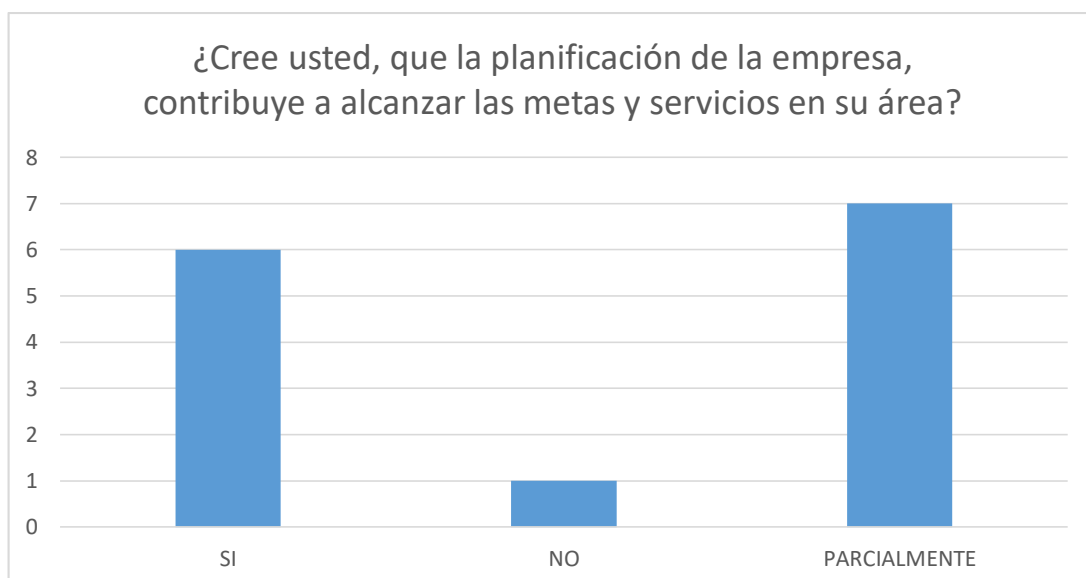
Figura 26. ¿Considera usted que las estrategias de servicio de su área fortalecen a la organización?

**Interpretación:** Las estrategias de servicio si fortalece en la mayoría de las áreas ya que ayuda a mantener un buen desempeño en el trabajo, por ende reflejaran buena organización.



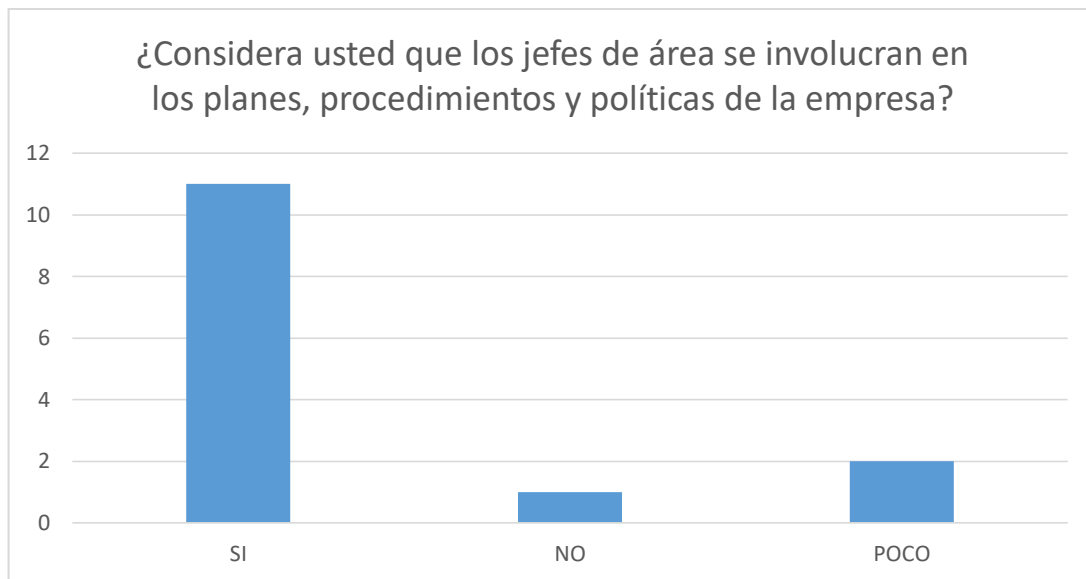
*Figura 27.* ¿Considera usted que sus colaboradores aceptan las estrategias de la empresa, para brindar servicios en su área?

**Interpretación:** Según el grafico el 50% de los encuestados indicaron que aceptan completamente las estrategias de la empresa y el otro 50% parcialmente porque es un poco dificultoso al principio, pero luego se adaptan y realizan su trabajo de manera excelente.



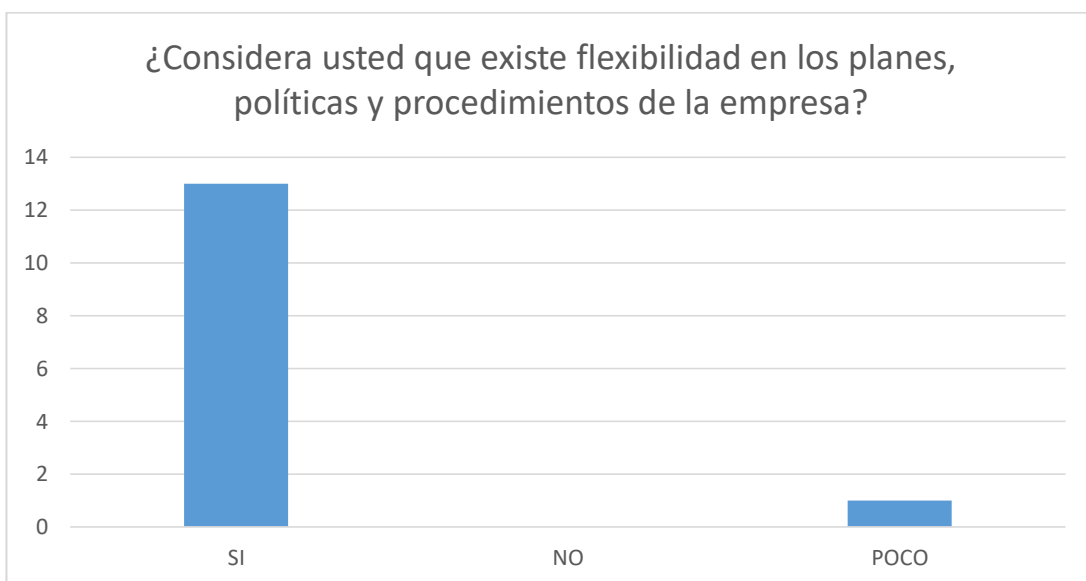
*Figura 28.* ¿Cree usted, que la planificación de la empresa, contribuye a alcanzar las metas y servicios en su área?

**Interpretación:** Los resultados de la encuesta muestran que el 50% considera parcialmente que la planificación de la empresa contribuye para alcanzar las metas y menos del 50% si considera que contribuye.



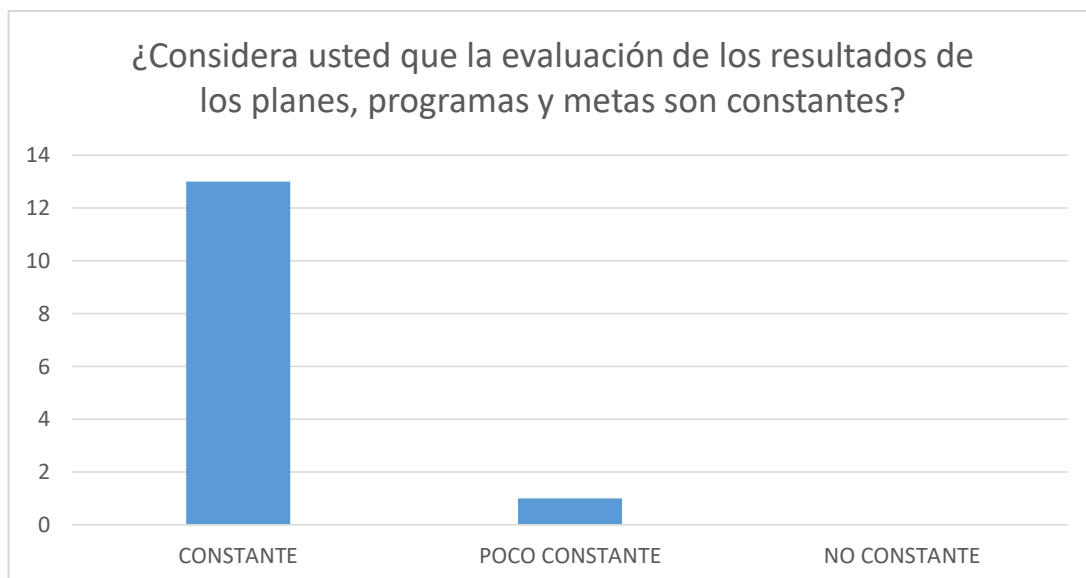
*Figura 29. ¿Considera usted que los jefes de área se involucran en los planes, procedimientos y políticas de la empresa?*

**Interpretación:** Más del 50% de los encuestados indicaron que si se involucran en los planes, procedimientos y políticas de la empresa a través de reuniones donde aportan sugerencias.



*Figura 30. ¿Considera usted que existe flexibilidad en los planes, políticas y procedimientos de la empresa?*

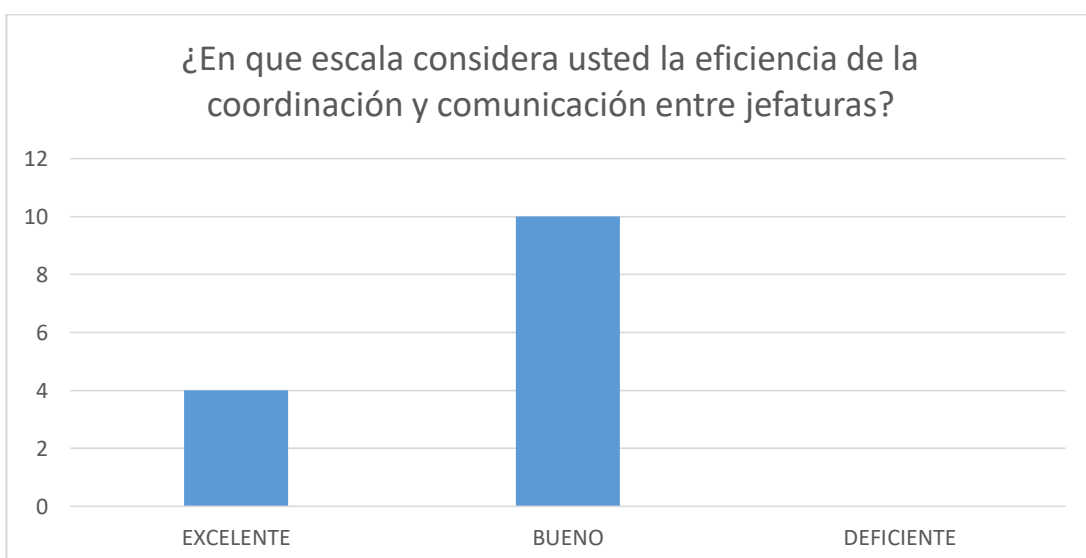
**Interpretación:** Como resultado se tiene, que, si existe flexibilidad en los planes, políticas y procedimientos de la empresa, pero esto conlleva tener buen sustento.



*Figura 31. ¿Considera usted que la evaluación de los resultados de los planes, programas y metas son constantes?*

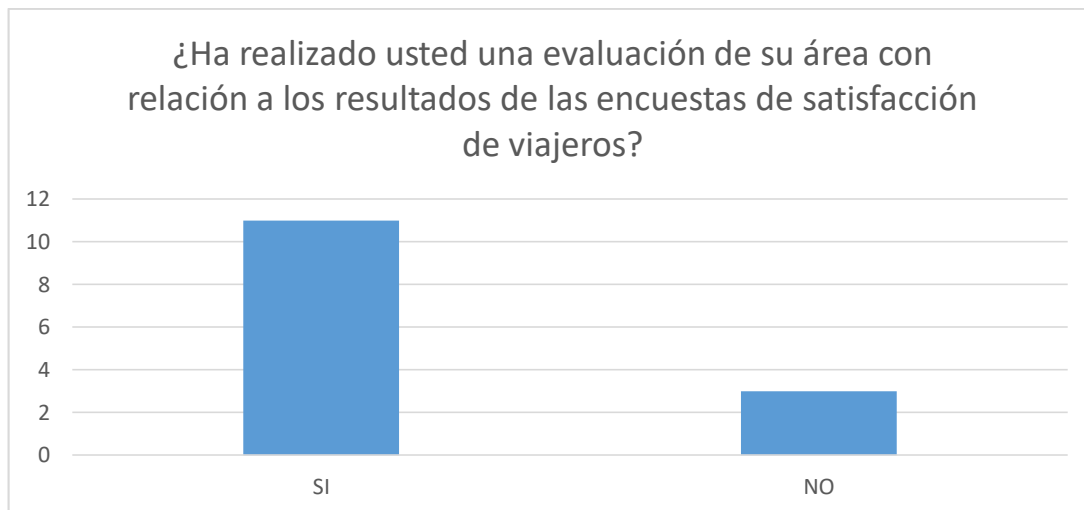
**Interpretación:** Según resultados de la encuesta más del 50 % mencionaron que las evaluaciones son constantes, ya que realizan reuniones diarias donde miden su avance.

#### 4.2.4. Factor 4: Estructura organizacional



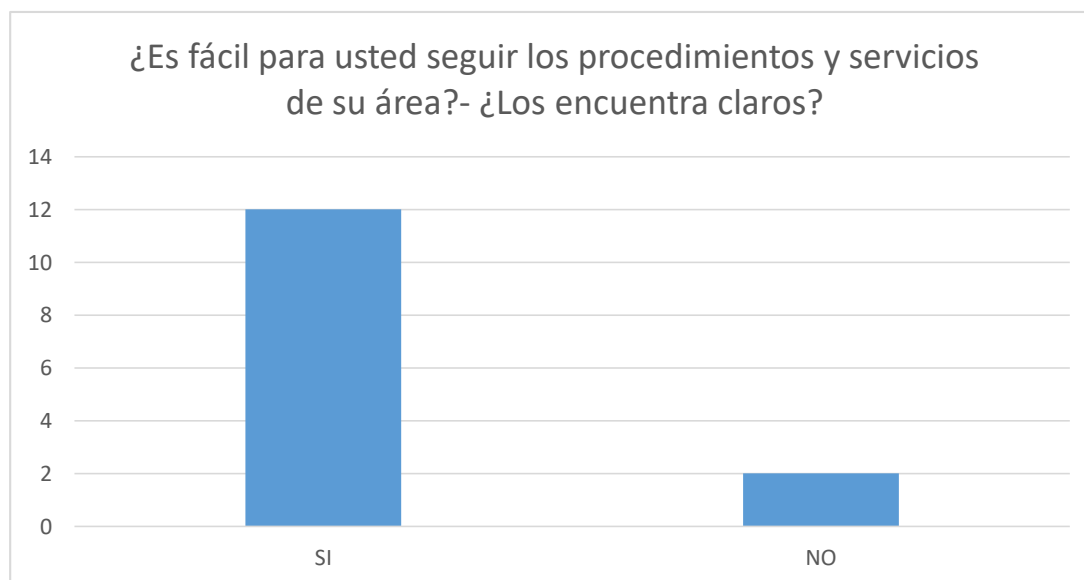
*Figura 32. ¿En qué escala considera usted la eficiencia de la coordinación y comunicación entre jefaturas?*

**Interpretación:** Según el gráfico de resultados, más del 50 % consideran que hay buena coordinación y comunicación entre jefaturas, ya que se puede mejorar algunos aspectos, mientras que otros consideran que es excelente.



*Figura 33.* ¿Ha realizado usted una evaluación de su área con relación a los resultados de las encuestas de satisfacción de viajeros?

**Interpretación:** Según los resultados más del 50% mencionaron que si realizaron evaluaciones en sus área con relación a los resultados de la

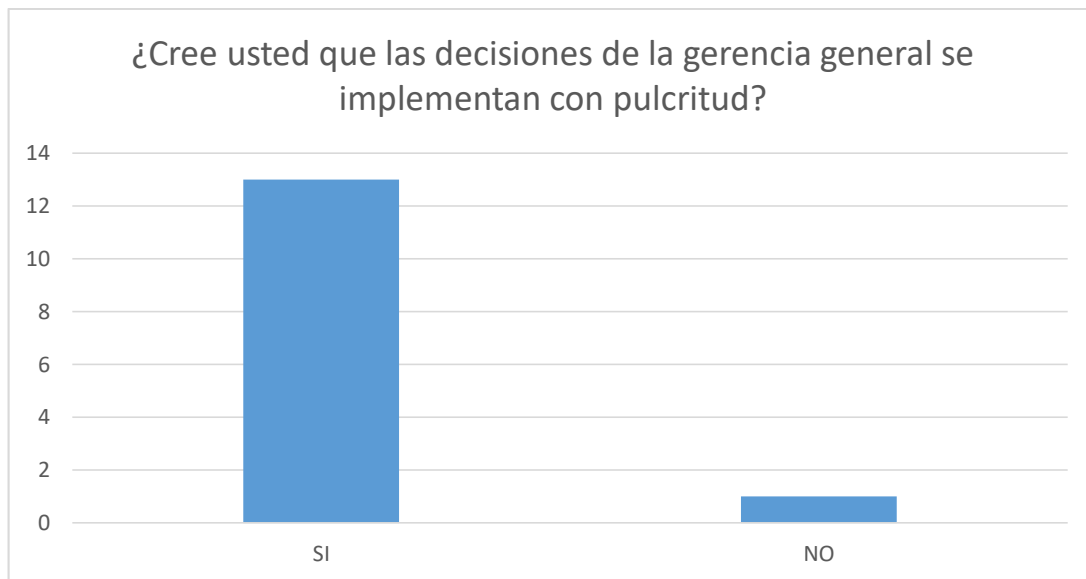


encuesta de satisfacción de viajeros, con el propósito de brindar servicios de mejor calidad.

*Figura 34.* ¿Es fácil para usted seguir los procedimientos y servicios de su área?- ¿Los encuentra claros?

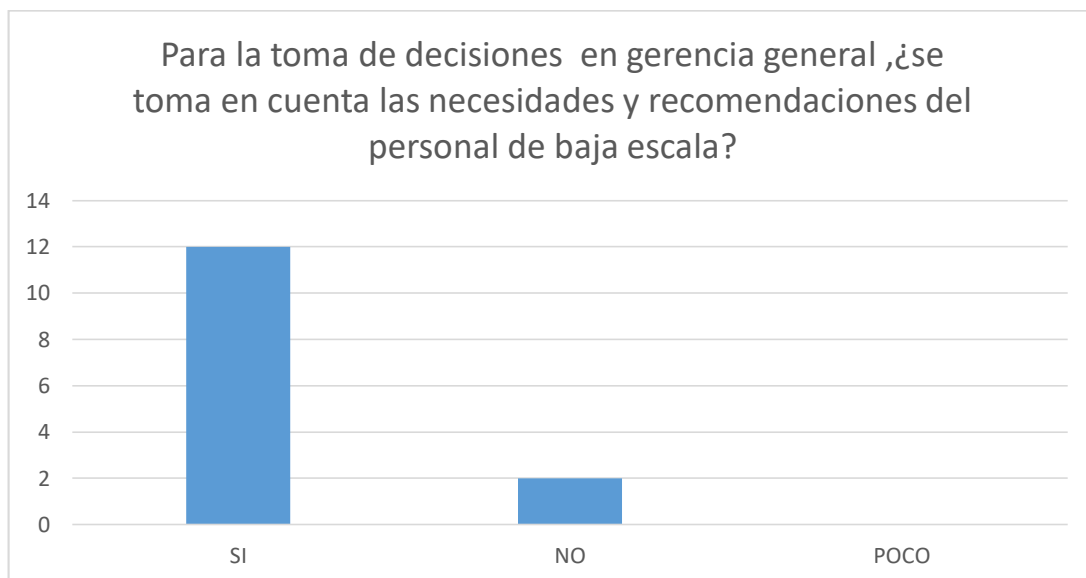


**Interpretación:** Según los resultados de la encuesta gran parte indico, que si es fácil seguir los procedimientos de su área ya que conocen muy bien.



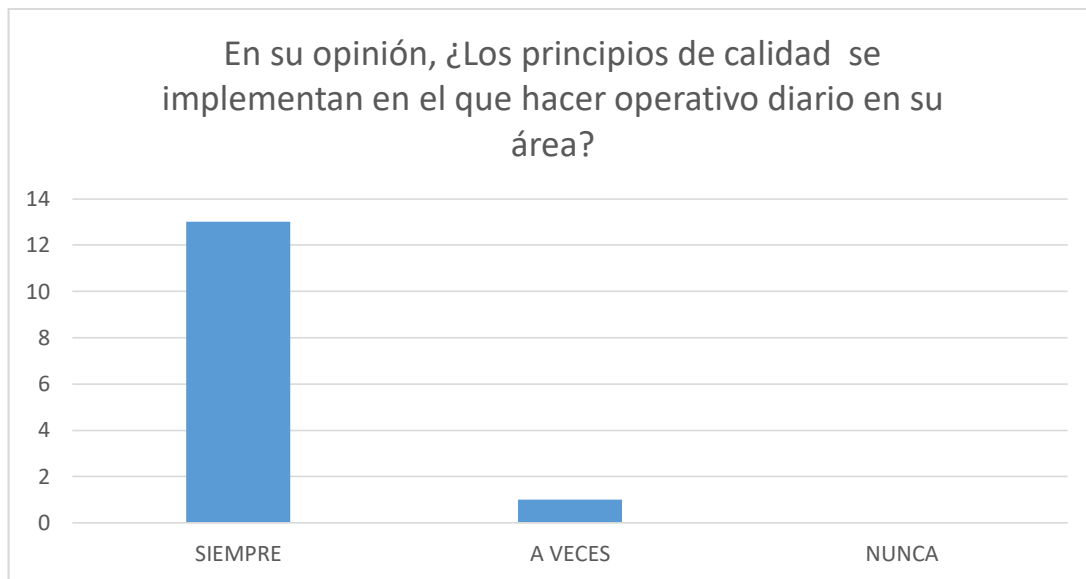
*Figura 35. ¿Cree usted que las decisiones de la gerencia general se implementan con pulcritud?*

**Interpretación:** Más del 50% mencionaron que las decisiones de gerencia general si se implementan con excelencia.



*Figura 36. Para la toma de decisiones en gerencia general, ¿se toma en cuenta las necesidades y recomendaciones del personal de baja escala?*

**Interpretación:** Más del 50% de los encuestados indicaron que si se toma en cuenta las necesidades y recomendaciones del personal de menor jerarquía en la toma de decisiones en gerencia general.



*Figura 37.* En su opinión, ¿Los principios de calidad se implementan en el que hacer operativo diario en su área?

**Interpretación:** Gran parte de los encuestados mencionaron que siempre tienen en cuenta los principios de calidad en sus actividades diarias, ya que están enfocados en brindar buen servicio.

## CONCLUSIONES

Para el desarrollo de las siguientes conclusiones se consideró el cumplimiento de los objetivos planteados en la presente tesis, teniendo en cuenta el análisis de los aspectos teóricos, contrastándolos con los resultados obtenidos en la realidad del área de estudio. En cuanto a la comprobación se analiza hasta qué punto el presente estudio corrobora la hipótesis planteada inicialmente.

### **Respecto al objetivo general.**

**Establecer como modelo de Gestión Administrativa a la empresa Ecoturística Inkaterra- Reserva Amazónica, determinando la influencia de su estructura organizacional.**

Según factores administrativos aplicados en la investigación, este objetivo si se cumple y existen varios procesos que lo demuestran, entre ellos se encuentran el proceso de reclutamiento e inducción en Reserva Amazónica, lo que nos permite decir que cuenta con buen desempeño organizacional, entorno organizacional de buen clima laboral, planificación estratégica y estructura organizacional que le permite brindar servicios de calidad, para sus viajeros y ventajas de desarrollo personal y profesional para sus colaboradores.

### **Respecto a los objetivos específicos**

#### **✓ Objetivo específico 1:**

**Determinar la influencia del análisis situacional en la empresa Inkaterra, Reserva Amazónica en la toma de decisiones.**

De acuerdo a la herramienta analítica FODA nos permitió conocer las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades de la empresa Inkaterra, Reserva Amazónica. Obteniendo un diagnóstico minucioso y veraz de su situación actual.

Concluimos que la empresa cuenta con capacidades, acciones y estrategias para la toma de decisiones, logrando gran ventaja competitiva en el mercado.

Aunque analizamos que la empresa presenta debilidades en el área de recursos humanos en cuanto a la inducción, comunicación y comodidad. Sin embargo, son factores controlables.

En cuanto al análisis de mercado podemos resaltar que el perfil del turista que visita Tambopata, es conservacionista ya que su mayor motivación es visitar áreas naturales.

De acuerdo a la necesidad del mercado la empresa Inkaterra tiene como propósito promover la investigación, educación, ecoturismo y sostenibilidad.

✓ **Objetivo específico 2:**

**Analizar la gestión estratégica de Inkaterra Reserva Amazónica a partir de su MISIÓN, VISION, Políticas de Gestión y Objetivos Estratégicos.**

Si se cumplió este objetivo, desarrollando el análisis del Organigrama de Inkaterra – Reserva Amazónica y el Manual de Organización y Funciones para personal, por ejemplo, se determinó que poseen una estructura organizativa de 4 niveles desde la Junta General a las Áreas Administrativas y Operativas de Reserva Amazónica.

La Misión de Inkaterra, revela que su compromiso es con la calidad total teniendo como meta la excelencia en Geo turismo con responsabilidad social, cultural y ambiental que se manifiesta en el trabajo de rescate de la cultura local y el patrimonio natural.

La Visión de Inkaterra, pone en relieve la experiencia de más de cuatro décadas en Latinoamérica como organización Peruana Líder en Geo turismo.

El hecho de que Inkaterra se haya posicionado en el Geo turismo, está definido por su participación en espacios globales con aportes no solo en avances en gestión comercial turística sino en investigación científica que patrocinan de forma perseverante.

✓ **Objetivo específico 3:**

**Analizar el crecimiento y desarrollo de Inkaterra Reserva Amazónica en función de su planificación, estructura, Sistemas de Control y Tecnologías de Información.**

El crecimiento de Inkaterra se ha dado gracias al perfeccionamiento de los sistemas financieros y logísticos, que describimos a continuación. Por supuesto su organización jerárquica, ha sido pieza clave para alcanzar y consolidar un crecimiento sostenido.

Inkaterra ha incorporado en su manejo financiero el uso del software SHOT, que es un Programa, que les permite controlar sus ventas desde el momento que se generan las reservas, trazando el seguimiento contable, hasta la facturación. Entre sus ventajas se encuentran el control de las ventas en cada uno de los puntos de comercialización, como por ejemplo las ventas de bar, excursiones IN SITU, boutique, spa, etc. Con la posibilidad de considerar detalles particulares de servicio vendido con actualizaciones diarias. Gracias a este sistema se garantiza a los viajeros la seguridad sobre la adquisición de cada producto que Inkaterra pone a su disposición.

SPRING, es otro software que hace más eficiente la gestión turística de Inkaterra a partir del control logístico y el control los activos de la empresa. Entre las ventajas más notables, se encuentran, las de contar con kardex de productos actualizados, estandarización de procesos (reducción de costos), información oportuna y correcta que se usa para la toma de decisiones e información lista para el intercambio con instituciones externas como SUNAT.

✓ **Objetivo específico 4:**

**Determinar bajo que esquema se implementa la organización administrativa de Inkaterra – Reserva Amazónica a partir del análisis de su organigrama.**

De acuerdo al análisis de la estructura de Inkaterra Reserva Amazónica, podemos decir que la especificidad con que se ha delegado funciones hace que la organización sea más eficiente ya que cada una de las

siete áreas, con sus subdivisiones de departamentos, se concentra en necesidades particulares, atendiéndolas en forma rápida y oportuna generando confianza y fortaleza para la organización. Permitiéndoles de esta forma brindar un servicio de excelencia.

✓ **Objetivo específico 5:**

**Identificar reconocimientos alcanzados por Inkaterra – Reserva Amazónica, para determinar el grado de influencia en la imagen de empresa.**

La industria turística se extensa, ya que se realiza en todo el mundo, de tan modo que los impactos económicos, ambientales y sociales repercuten en el mundo, Estos impactos pueden resultar de modo positivo o negativo, Comúnmente el turismo sostenible intenta minimizar los impactos negativos y perjudiciales para su entorno, enfocándose en maximizar los beneficios de los pilares de la sostenibilidad del turismo responsable.

Aunque algunas empresas logran conseguir estos propósitos, otras mienten diciendo que lo harán, mientras que otras no les interesa en el mínimo. Pero existen algunas empresas que les gustaría lograrlo, aunque no saben cómo hacerlo. Una forma de recompensar a las empresas que en realidad cumplen con estas metas es dándoles un reconocimiento externo creíble. La certificación es una herramienta para hacerlo y aquí describimos cómo funciona. El proceso de certificación también puede enseñar a las empresas prácticas mejores o ejemplares,

El trabajo de Inkterra por educar, investigar, conservar y de manejar un turismo sostenible responsable en la región, lo llevo a obtener grandes premios, reconocimientos y que lo posiciono como una empresa líder del turismo en la región.

Sellos de Sostenibilidad Verificación Rainforest Alliance de Costa Rica.  
- Inkaterra, participa en el proceso de auditoría para la certificación y demuestra el cumplimiento de los estándares de turismo sostenible, gracias a ello, pueden usar el sello Rainforest Alliance Certified.

Un desarrollo sostenible o la sostenibilidad se alcanza cuando atendemos, en forma balanceada, de los tres principios básicos, los cuales son: Económico, ambiental y socio cultural,

Certificación Green Choice. - la certificadora se basa en calificar los 7 principios básicos, enfocados a la aplicación de políticas y estrategias de turismo medio ambiental, manejo del impacto ambiental, mantenimiento de procesos ecológicos, educación e involucramiento de las comunidades locales en las operaciones turísticas de la empresa.

Inkaterra, recibo este premio enfatizando su compromiso con el Turismo Sostenible y con los principios de conservación de las áreas naturales.

National Geographic Traveler.- La certificación de esta prestigiosa organización, es importante por el reconocimiento global como institución seria y organizada y al servicio comprometido del patrimonio global.

### **Conclusiones, Respecto a las hipótesis.**

La hipótesis es verdadera y se ha comprobado en el presente trabajo al cumplirse los cinco objetivos específicos.

Demostrándose que Inkaterra Reserva Amazónica, no solo es un modelo a seguir por otras empresas turísticas en función a su esquema de organización y los reconocimientos alcanzados sino además por su compromiso con el Geo Turismo y la conservación y valoración del patrimonio cultural y natural de los ámbitos socio geográficos en los que desarrolla sus operaciones, generando un impacto positivo en las comunidades que se encuentran posicionadas en su ámbito de influencia.

“La gestión Administrativa de la empresa Ecoturística Inkaterra-Reserva Amazónica, es un modelo organizacional eficiente a seguir por otras empresas turísticas.”

**Hipótesis específica.**

- 1. Se determinó que los factores internos y externos de la empresa Inkaterra, Reserva Amazónica influyen de manera directa en la toma de decisiones.**

SI
----

Concluimos que la empresa toma en cuenta el análisis de los factores internos y externos en la toma de decisiones, teniendo en cuenta lo siguiente: Análisis de la calidad de servicio turístico, satisfacción del turista, evolución del mercado, esto se implemente a través de la encuesta de satisfacción que se aplican a cada grupo de turista que visita RA y a través de las visitas de auditoria de gestión del Comité de Gerencia General. Que se realiza dos veces al año en cada unidad operativa.

Ya que para la empresa Inkaterra Reserva Amazonica son de gran importancia para mantenerse sólida en el mercado.

- 2.- Inkaterra, Reserva Amazónica, aplica eficazmente sus estrategias de gestión, para alcanzar sus objetivos**

SI
----

La gestión administrativa de Reserva Amazónica en cuanto a su estructura organizacional es muy sólida definiéndose en 4 niveles jerárquicos que están reconocidos en su manual de organización y funciones, el mismo que fue validado por la dirección de trabajo y promoción del empleo de Madre de Dios, Permitiéndoles alcanzar sus metas a corto, mediano y largo plazo.

La eficacia de Inkaterra- Reserva Amazónica se puede determinar por medio de la evaluación de calidad de servicio al pasajero, aplicando las políticas establecidas por la empresa y satisfaciendo las necesidades de ambas partes cliente-empresa.

- 3.- Se determinó que la empresa Inkaterra, Reserva Amazónica. Mantiene un crecimiento sólido y rentable. En función al desarrollo de su planificación, control y tecnología**



SI
----

La empresa Inkaterra- Reserva Amazónica, Se encuentra en un estado situacional positivo y esto se pudo determinar por el flujo sostenido de visitantes a sus instalaciones, lo que refleja también económicamente por las ventas no solo de paquetes turísticos pre establecidos que representaron por ejemplo el año 2016 \$5'560,000 USD .en promedio, de alojamiento y ventas in situ, y a octubre del 2017 \$ 4`795,932 USD.

En cuanto a su tecnología y control, la empresa, cuenta con sistemas como: SHOT, SPRINT que la mantienen a la vanguardia de la tecnología, permitiendo ayudar a realizar procesos de ventas, procesos logísticos, compras, etc., con mayor rapidez y control por área.

**4.- Se determinó que la organización administrativa de la empresa Inkaterra- Reserva Amazónica, es un modelo eficiente a seguir.**

SI
----

Es un modelo a seguir ya que se enfoca en las necesidades, aprendizaje, compromiso y desempeño de sus colaboradores reflejándose en el análisis del desempeño organizacional, entorno organizacional, planificación estratégica y estructura organizacional. Permitiendo así el éxito de la empresa.

Por lo tanto, la eficacia y eficiencia de la Empresa, depende de la adecuada aplicación de las políticas de servicios que brindan a los turistas, partiendo desde el nivel más alto de la empresa hasta el más bajo sin faltar al cumplimiento de las políticas internas establecidas.

**5.- los reconocimientos y premios de la empresa inkaterra, reserva amazónica, garantizan y respaldan su imagen.**

SI
----

Una forma de recompensar a las empresas que en realidad cumplen con estas metas es dándoles un reconocimiento externo creíble. La certificación es una herramienta para hacerlo. También puede enseñar a las empresas prácticas mejores o ejemplares, aunque el negocio nunca obtenga su certificación.

A la largo del trabajo por conservar, investigar y educar, Inkaterra Reserva Amazónica obtuvo grandes reconocimientos, que la posiciono como una empresa líder en turismo Sostenible. Demostrado en su sólida imagen a través de convenios internacionales, nacionales y locales como por ejemplo el que mantiene con la UNAMAD generando oportunidad de trabajo y educación en la región de MDD. ( Travel Life – Rainforest Alliance, Green Choice).

## SUGERENCIAS

- Se recomienda que Inkaterra Reserva Amazónica comparta su know how con las empresas locales de Madre de Dios, para de este modo promover un desarrollo turístico comprometido con la preservación de la riqueza natural y la conservación de las culturas originarias de esta región.
- Se recomienda que las instituciones oficiales en Turismo de la Región, como DIRCETUR, creen los espacios adecuados para que emprendedores turísticos relevantes como Inkaterra – Reserva Amazónica, se puedan vincular y compartir experiencias con sus pares del sector, enriqueciendo la cultura turística en nuestro departamento.
- Se recomienda impulsar el uso de tecnologías en el manejo turístico para hacer más eficiente la labor de los operadores turísticos, minimizando de este modo su impacto en los ecosistemas y las comunidades que se ven influidas por sus operaciones turísticas.
- Se recomienda alentar a los operadores locales a desarrollar una estructura organizativa donde la división del trabajo y la delegación de responsabilidades organizativas sea lo más específica posible, al estilo de Inkaterra. Reserva Amazónica, para de esta forma contar con empresas turísticas más profesionales.
- Se recomienda a Inkaterra, que debería trabajar con alianzas con las universidades locales, para fortalecer la competencia formación académica de los futuros profesionales de las carreras de Ecoturismo y Administración.
- Se recomienda a Inkaterra, que debe participar activamente con la ciudad local, en actividades de gran importancia para el crecimiento turístico de la población, para vincularse más positivamente en el ámbito donde se desarrolla.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Fernando Alcides Yagual Rivera, *Tesis de diseño organizacional para la empresa operadora de Turismo Carol Tour S.A del Cantón Salinas de la Provincia de Santa Elena.*

Mena Chávez Gloria Lucía, "*Modelo de gestión administrativa para el complejo turístico Tolas de Socapamba*", ubicado en la ciudad de Ibarra".

Silvia Ayuso Siart. (2003). *Tesis de maestría-región sustentable en la industria turística*, España.

Anna Torres Delgado, *Turismo y sostenibilidad. Una propuesta metodológica para el estudio de la sostenibilidad turística a escala municipal.*

### Páginas web

- Ministerio De Comercio Exterior y Turismo.  
<http://www.mincetur.gob.pe/>
- PROMPERU  
<http://www.promperu.gob.pe/>
- Trip Advisor  
<https://www.tripadvisor.com.pe/>
- SERNANP-Reserva Nacional de Tambopata.  
[www.sernanp.gob.pe/plandesitio/tambopata](http://www.sernanp.gob.pe/plandesitio/tambopata)
- Diario Perú 21  
<http://peru21.pe/economia/ccl-turismo-receptivo-creceria-6-2015-2210593>
- Diario Gestión  
<http://gestion.pe/economia/fmi-peru-tiene-su-economia-mayor-solidez-afrontar-shocksexternos-2144829>
- Base de Datos Turísticos del Perú 141  
<http://www.badaturperu.com.pe>
- Observatorio Turístico del Perú  
<http://www.observatorioturisticodelperu.com/>

## ANEXOS

### Matriz de consistencia.

Planteamiento	Objetivos	Hipótesis.	Variables.	Dimensión
<p><b>Problema general</b></p> <p>-¿Es posible que dadas las condiciones de gestión administrativa bajo las cuales se encuentra la empresa turística INKATERRA-Reserva Amazónica, se pueda definir como un modelo organizacional a seguir por otras empresas turísticas?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la Gestión administrativa de la empresa Ecoturística Inkaterra-Reserva Amazónica, para definir como un modelo organizacional a seguir por otras empresas turísticas.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Determinar la influencia del análisis situacional en la empresa Inkaterra, Reserva Amazónica en la toma de decisiones.</p> <p>Analizar la gestión estratégica de InkaTerra Reserva Amazónica a partir de su MISION, VISION, Políticas de Gestión y Objetivos Estratégicos.</p> <p>Analizar el crecimiento y desarrollo de Inkaterra Reserva Amazónica en función de su planificación, estructura, Sistemas de Control y Tecnologías de Información.</p> <p>Determinar bajo que esquema se implementa la organización administrativa de Inkaterra – Reserva Amazónica a partir del análisis de su organigrama.</p> <p>Identificar reconocimientos alcanzados por Inkaterra – Reserva Amazónica, para determinar el grado de influencia en la imagen de empresa.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>La gestión Administrativa de la empresa Ecoturística Inkaterra- Reserva Amazónica, es un modelo organizacional eficiente a seguir por otras empresas turísticas.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>Se determinó que los factores internos y externos de la empresa Inkaterra, Reserva Amazónica influyen de manera directa en la toma de decisiones.</p> <p>Inkaterra, Reserva Amazónica, aplica eficazmente sus estrategias de gestión, para alcanzar sus objetivos</p> <p>Se determinó que la empresa Inkaterra, Reserva Amazónica. Mantiene un crecimiento sólido y rentable. En función al desarrollo de su planificación, control y tecnología</p> <p>Se determinó que la organización administrativa de la empresa Inkaterra-Reserva Amazónica, es un modelo eficiente a seguir.</p> <p>Los reconocimientos y premios de la empresa Inkaterra, Reserva Amazónica, garantizan y respaldan su imagen.</p>	<p><b>V. independiente.</b></p> <p>Estructura organizacional</p>	<p>- Análisis situacional</p> <p>- Gestión estratégica</p> <p>- Crecimiento y desarrollo</p>
			<p><b>V. dependiente.</b></p> <p>Gestión administrativa</p>	<p>- Organización administrativa de Inkaterra reserva amazónica.</p> <p>- Reconocimientos que consolidan la imagen de la empresa</p>

**Imágenes fotográficas.**

**Instalaciones de Inkaterra.**





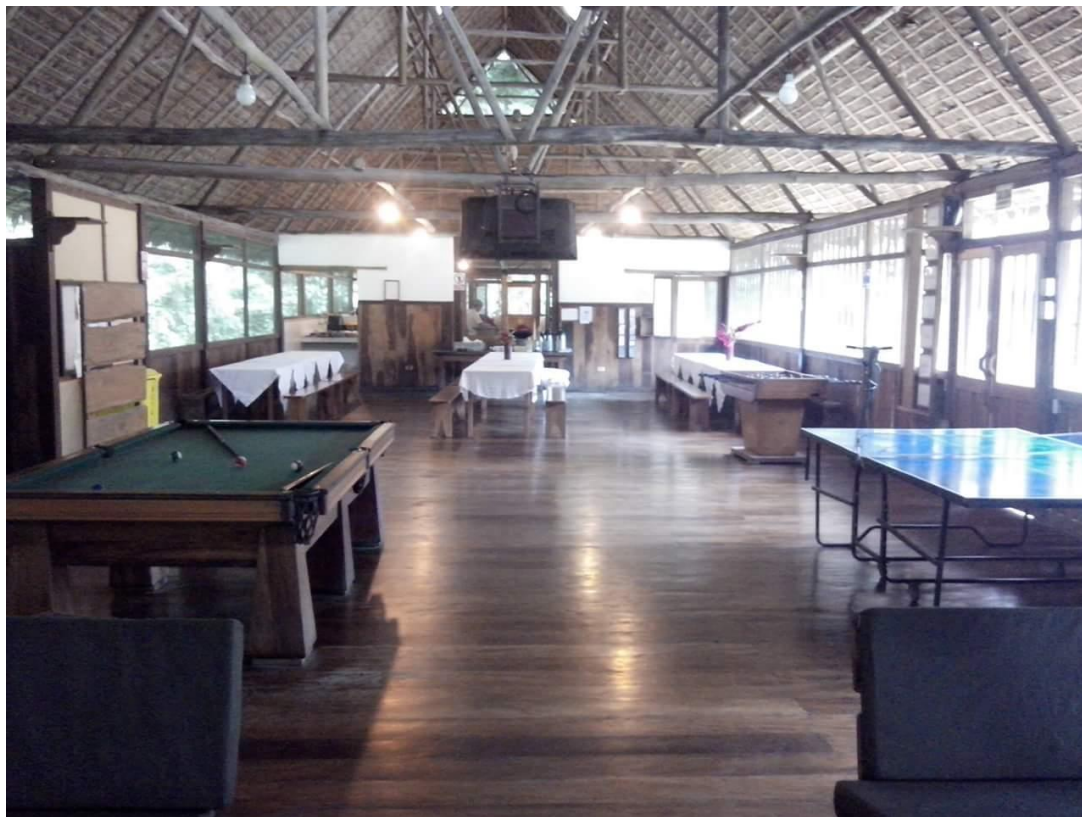


**Cabañas para turistas.**





**Acomodación del personal que labora. (Comedor y entretenimiento).**





**Dormitorio del personal.**



**Gym para el personal.**





**Equipo de trabajadores Inkaterra- Reserva Amazónica**



**Actividades de confraternidad para trabajadores.**







**Capacitaciones para el personal de inkaterra**







**Encuestas y entrevistas de la investigación.**











