



aceptaran que la administración debe ser compartida o por terceras personas, los resultados serían mejores.

- **Breve referencia al marco teórico.**

La preocupación por las empresas familiares ha sido materia de estudio desde hace mucho tiempo, y es que lo que se ha buscado determinar es la real problemática de la actividad que desarrollan, tanto desde el punto de vista empresarial, de gestión o de comportamiento familiar.

En este sentido, los marcos de referencia al planteamiento teórico lo estudian algunos autores, como los siguientes:

Peter C. Leach. “La Empresa Familiar” 1994. Indica que las empresas familiares difieren de una serie de aspectos – de importancia decisiva – de las organizaciones no familiares y funcionan de una manera muy distinta. Agrega, que si una empresa de estas características pretende desarrollar todo su potencial, es imprescindible que su magnamente comprende las diferencias y los desafíos que éstas generan. Además de tomar decisiones apropiadas con respecto a los problemas comerciales que afectan a todas las compañías, las empresas familiares tienen que ser capaces de evaluar las dinámicas que rigen las conductas de su fundador, la familia y la firma. Por otro lado, en el desarrollo del texto, Leach, hace notar las diferencias de gestión y los conflictos familiares que se tejen al interior de las organizaciones de este tipo de empresas, relacionado los conflictos que se crean padres e hijos o entre hermanos, frente a las ambiciones personales de los componentes, lo que hace perder en eficiencia el manejo de estas empresas.

- **Conclusiones y/o recomendaciones.**

- En Pucallpa la empresa familiar se ha constituido en un ente que permite contribuir socialmente en la actividad productiva del hombre, mediante la socialización, el desarrollo motivacional, la formación de actitudes, valores y pautas de conducta, el aprendizaje de la función empresarial y la convivencia generacional.
- La mayor cantidad de empresarios familiares no son de Pucallpa, esto demuestra la falta de empeño y capacidad de las personas de la localidad para lograr mejores condiciones de vida, aunque aquí intervenga una serie de factores como costumbres, cultura o idiosincrasia.
- La fortuna que los empresarios familiares hicieron con las empresas son las que lograron en nuestro medio por distintas actividades que realizarán, en este aspecto, los empresarios supieron ahorrar e invertir en negocios que les ha dado resultado.
- En la actividad las empresarias familiares ya están entrando en una nueva generación de líderes, la razón es que la mayoría de los hijos de éstos están en una edad de poder asumir la conducción de la empresa familiar, tal como se demuestra en las encuestas realizadas.
- Los empresarios familiares son muy pocos proclives a la actualización de conocimientos mediante la capacitación, este hecho, no les permite gerenciar técnicamente razón por la que sus resultados a pesar de ser positivos, no se dan en forma eficiente y efectiva.
- Las familias no entienden sobre la interdependencia familia-empresa, ya que normalmente confunden la relación al pensar que el manejo de la empresa debe darse por deseos de ellos antes que por la posición y necesidad de la misma empresa, esto, produce problemas antes que soluciones para la empresa familiar.
- La familia empresarial de Pucallpa no entiende la necesidad planificar sus actividades tanto como familia como en relación con la empresa, aquí es donde se inicia los errores de una gestión mal llevada. A pesar de ello, sus éxitos obtenidos, son indudablemente por sus capacidades personales y por situaciones coyunturales.
- La empresa familiar se ha convertido en la principal alternativa de apoyo a la difícil situación por la que pasa el país, su integración a la sociedad ha generado desde un principio apoyo a la PEA

otorgando fuentes de trabajo, de apoyo importante a la gran empresa, generando impuestos e incrementando la productividad en beneficio del Departamento de Ucayali.

- **Bibliografía Referencial.**

1. **DE ARQUER, Joaquín.** "La Empresa Familiar". Universidad del Pacífico. Edición 1994. Lima-Perú.
2. **FANTUZZI, Roberto.** "Empresas Familiares: solo podrán sobrevivir si venden parte de su capital". Diario Gestión 3 de noviembre de 1996. Lima-Perú.
3. **INSTITUTO PERUANO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS – IPAE** "Revista Gerencia" Tema: Los 10 pecados capitales de las empresas familiares. Edición 1995. Lima-Perú.
4. **LEACH, Peter C.** "La Empresa Familiar". Editorial el Ateneo. Edición 1991. Buenos Aires – Argentina.
5. **LEVINSON, Harry.** "Conflictos que aquejan a las Empresas Familiares". Edición 1984. Lima-Perú.
6. **LUCIONI SAN ROMAN, Marco** "Las Empresas Familiares, ¿Cómo asegurar la supervivencia en el nuevo contexto económico?". Diario Gestión. 1996, Lima-Perú.
7. **VALERIANO ORTIZ, Luis Fernando** "Planteamiento Empresarial". Editorial San Marcos. Edición 1998. Lima-Perú
8. **WONG CAM, David.** "Los Grandes Pequeños Negocios Empresarios y Finanzas". Universidad del Pacífico. Edición 1997. Lima-Perú.

### III. EL ABSTRACT

This research paper is entitled "Analysis of the levels of Family Business Management Pucallpa," our concern in the present research has been directed to family businesses and in our environment that there has been the date, a similar study we have tried, there as on to focus on determining the attitudes assumed by the owners of their training. Until now still active spite the number of problems that we are experiencing in our country and especial your region of Ucayali. Asking our selves the objective, therefore, to create conditions for efficient management in organizations of family businesses, which benefit both the companies and the Ucayali Region.

The research method that was used was inductive-deductive method, applying the tools of surveys, interviews. Giving treatment data tabulation, data classification, Graphing, data analysis. Having thus the main conclusion in Pucallpa family business has become an entity that can contribute socially productive activity of man, through socialization, motivational development, the formation of attitudes, values and behavior patterns, learning business function and generational coexistence.

# **ASAMBLEA NACIONAL DE RECTORES**

COMISIÓN DE COORDINACIÓN INTERUNIVERSITARIA

## **“CATALOGO DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN”**

**Resolución Nº 1562-2006-ANR**

**FORMATO DEL REGISTRO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN, CONDUCENTE AL GRADO O TITULO UNIVERSITARIO.**

### **I. DATOS GENERALES (PREGRADO):**

- Universidad: **Universidad Nacional de Ucayali**
- Facultad / Escuela de Profesional / Carrera profesional: **Facultad Ciencias de la Salud / Escuela Profesional de Enfermería / Enfermería.**  
Título del Trabajo: **LA DIRECCIÓN POR OBJETIVOS Y SU APLICACIÓN EN LA EMPRESA PERUANA**
- Área de Investigación:
- Autor(es):  
Apellidos y Nombres:  
**López Angulo, Anita**
- Grado o Título Profesional a que conduce: **Licenciado en Administración**
- Año de aprobación de la sustentación: **1993**

### **II. EL RESUMEN**

- **Planteamiento del problema.**  
Uno de los principales problemas que afronta la empresa peruana es el administrativo, debido a que, en muchos de los casos, la empresa es conducida en forma empírica, sin el apoyo técnico científico que brinda la Administración Profesional. Esta situación se ve agravada, si tenemos en cuenta que la empresa desarrollada sus actividades dentro de un marco económico, tecnológico, social y político que condiciona las características que adopta, el cual, en los últimos años ha experimentado grandes y sucesivos cambios que inciden en el normal desenvolvimiento de la organización y que le impone la necesidad de contar con nuevos enfoques de la Administración que le permita adaptarse y desarrollarse eficientemente en este ambiente de rápido cambio.
- **Objetivos.**  
Mejorar la efectividad organizacional y potenciar las relaciones humanas
- **Hipótesis.**  
Si bien es cierto el personal es el intangible más valioso para la empresa; sin embargo, en la práctica este es uno de los recursos más descuidados y problemático de la misma. Es posible afirmar que en gran número de casos, los ejecutivos que dirigen nuestras empresas carecen de suficiente conocimiento sobre la administración del comportamiento humano.
- **Breve referencia al marco teórico.**  
Las observaciones y estudios realizados por destacados investigadores, ejecutivos, profesionales e instituciones relacionadas con el ámbito de la administración, nos permite apreciar que en la actualidad es evidente que existe ciertas limitaciones o deficiencias que se han constituido en los principales problemas que afronta la Administración de la empresa peruana, representada en gran porcentaje por

la pequeña y mediana empresa; puesto que la gran empresa es en muchos de los casos representante de la empresa transnacional.

En gran número de empresas de nuestro medio, el propietario es generalmente el Director o Gerente de la empresa, lo cual no implica una situación negativa por sí sola, y cuando el empresario tenga suficiente capacidad gerencial, lo cual frecuentemente no ocurre y la empresa es conducida en forma empírica sin el apoyo técnico- científico que brinda la Administración Profesional.

- **Conclusiones y/o recomendaciones.**

- La Dirección por Objetivos es uno de los instrumentos con los que cuenta el desarrollo Organizacional para dotar de mayor racionalidad a la gestión empresarial e impulsar de manera conjunta a toda la organización hacia mayores niveles de eficiencia, en un contexto en el que la empresa tiene que enfrentarse a las complejidades de un ambiente rápidamente cambiantes.
- La aplicación del concepto de Dirección por Objetivos (D.P.O) en la empresa ha pasado por diferentes etapas a través del tiempo. En un principio fue considerado como una técnica de evaluación, luego como un medio para integrar los objetivos individuales y empresariales, y más tarde, como una forma de llevar a cabo una planeación estratégica. En los últimos años predomina el enfoque de sistemas, el cual influye todos los procesos mencionados anteriormente y considera a la Dirección por objetivos como la esencia de un sistema de administración diseñado para integrar los procesos y actividades administrativas en una forma más lógica y efectiva, con el énfasis puesto en la obtención de resultados y una visión integral de la organización como una totalidad cambiante y dinámica.
- No existe un modelo único e ideal para implantar la Dirección por Objetivos en la empresa, ya que este debe ser diseñado de tal forma que esté de acuerdo con sus propias necesidades y condiciones particulares. El modelo que expone en el presente trabajo solo pretende dar a conocer la estructura teórica del sistema y un modelo tipo que pueda servir de guía para su aplicación en las empresas privadas.
- El establecimiento de objetivos es una de las etapas más importantes en un sistema de dirección que precisamente lleva este nombre.
- La dirección por objetivos ofrece un enfoque más racional al proceso de evaluación. A diferencia de la evaluación que se basa principalmente en factores altamente subjetivos como son los rasgos de personalidad, la evaluación a través de la Dirección por Objetivos se hace más precisa al valorar el rendimiento frente a objetivos específicos previamente acordados por el superior y subordinado, lo que hace que el sistema de recompensa sea más equitativo y constituya un factor motivador.
- La finalidad última de la implantación de un sistema de Dirección por Objetivos en la empresa es mejorar el nivel de la eficiencia de la organización. Al respecto, la totalidad de las empresas entrevistadas que vienen aplicando el sistema, por un periodo mayor de tres años, afirmaron que efectivamente el nivel de eficiencia se ha elevado, aunque en diferente grado, según el caso particular de cada empresa.

- **Bibliografía Referencial.**

1. **BECKAR, Richard.** "Desarrollo Organizacional: Estrategias y Modelos" F. E. I. S. A. Bogotá 1973.
2. **BENNIS W. G.** "Desarrollo Organizacional: Su naturaleza, sus orígenes y perspectivas. F. E. I. S. A. Bogotá 1973
3. **CAMPOVERDE, Jose.** "Gerencia eficaz mediante objetivos" .editorial Gestión S. A. Perú 1984.
4. **DE COSSIO. J. Luis.** "Gerencia" IPAE Perú Volumen XIII-N° 108. 1985
5. **GELIER, Octave.** "Dirección participativa por objetivos". A. P.P.D México 1986.

6. **GREGOLD, William.** "Administración por objetivos : Guía práctica enfocada al xito." Editorial Mc Graw Hill 1996 Tomi I-II
7. **HUMBLE John.** "Dirección por objetivos" A.P.P.D México 1986
8. **HUSE Edgar.** "Comportamiento Humano en las organizaciones". FEI. Bilbao 1986.
9. **KOONTZ O'DONNELL.** "Administración Moderna". Editorial Mc Graw Hill. México 1987.
10. **ODIORNE, George.** "Administración por objetivos". Editorial LIMUSA S.A. México 1988.
11. **RAIA, Anthony.** "Administración por Objetivos". Editorial TRILLAS. México 1988.

### III. EL ABSTRACT

In this context, the present work is to analyze and investigate the implementation of Management by Objectives system, as a means to enable the company to improve its efficiency and productivity, optimizing resources, through effective planning of the use mechanisms to increase the motivation of its workers.

Management by objectives is a systematic and practical approach of the administrative process, designed specifically to meet these requirements, and thus place the administrative trial on a more objective and efficient.

Finally, understand that an appreciation of this whole system is only possible using an empirical approach is that, in the last chapter presents and analyzes the information gathered through a questionnaire in a sample of fifteen companies employing Management by Objectives.

# **ASAMBLEA NACIONAL DE RECTORES**

COMISIÓN DE COORDINACIÓN INTERUNIVERSITARIA

## **“CATALOGO DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN”**

**Resolución Nº 1562-2006-ANR**

**FORMATO DEL REGISTRO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN, CONDUCENTE AL GRADO O TITULO UNIVERSITARIO.**

### **I. DATOS GENERALES (PREGRADO):**

- Universidad: **Universidad Nacional de Ucayali**
- Facultad / Escuela de Profesional / Carrera profesional: **Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables / Escuela Profesional de Administración**  
Título del Trabajo: **PERSPECTIVA Y SOLUCIÓN DE DESARROLLO DE LA INDUSTRIA DEL ASERRIO**
- Área de Investigación: **BÁSICA**
- Autor(es):  
Apellidos y Nombres:  
**Perea Gastelú, Rosario**
- Grado o Título Profesional a que conduce: **Licenciado en Administración**
- Año de aprobación de la sustentación: **1997**

### **II. EL RESUMEN**

- **Planteamiento del problema.**  
La falta de identificación con la problemática empresarial y organizacional, esta trayendo como consecuencia, que la industria de transformación maderera de los problemas de desarrollo, al margen de los problemas que enfrentan desde el punto de vista integral en la formulación de objetivos en conjunto o individualmente, que a la postre e permita enfrentar problemas de competencia o permanencia de mercado, con las técnicas modernas de fabricación que regulen la actividad que vienen desarrollando.  
El problema social de Pucallpa, fue tan grande que el mercado vivió en constante recesión, lo que traía como consecuencia que la actividad productiva se redujera significativamente.  
¿Podría ser competitiva las Empresas en Pucallpa, bajo tales condiciones?
- **Objetivos.**  
Analizar la situación por la que estén atravesando la industria de Aserrío; y crear alternativas de desarrollo a nivel Organizacional.
- **Hipótesis.**  
La problemática por la que está pasando actualmente la industria del aserrío, podría deberse a la normatividad y disposiciones que contempla su actividad, por lo que es necesario crear un marco dirigido a esta industria que permita su protección y desarrollo.  
La estabilidad de la Industria del Aserrío será una realidad siempre y cuando los empresarios o gerentes se proyecten técnicamente y formulen un trabajo profesional, como parte de la gestión que realizan en sus organizaciones.
- **Breve referencia al marco teórico.**  
CORPORACION DE DESARROLLO DE UCAYALI, DIRECCION DEPARTAMENTAL DE INDUSTRIA Y TURISMO, ASOCIACION DE INDUSTRIALES MADEREROS DE UCAYALI Y CAMARA DE COMERCIO EN LA INDUSTRIA DE

PUCALLPA, (1982). Desarrollan un trabajo dirigido a determinar la problemática del sector maderero en el trabajo “evaluación de la problemática de Industria de Madera de Pucallpa”. En este estudio formulan algunos marcos de referencia sobre los problemas que pasaba esta industria, indicando que durante 1981 la producción de madera aserrada no fue afectada y registró incremento global de 158 respecto a la de 1980, pero la ampliación de varios aserrados y la apertura de nuevos ocasionó un descenso en el uso de la capacidad instalaciones del conjunto y una mayor competencia entre aserraderos para obtener un suministro constante.

EL ORDEN ORGANIZACIONAL PERMITE EL DESARROLLO SOSTENIDO DE LAS EMPRESAS. Las empresas bien organizadas y que aplican los principios básicos de la administración moderna, tienen la posibilidad de enfrentar los retos que se impone en una sociedad. Comprende esta variable, tener que trabajar en forma planificada, con objetivos alcanzables, con documentos de gestión adecuados a una realidad integral de las operaciones tanto dentro como fuera de las empresas.

- **Conclusiones y/o recomendaciones.**

- Las empresas de Aserrío de Pucallpa no han asumido seriamente las nuevas condiciones del mercado, por lo que se encuentran actuando en desventaja frente al nuevo modelo económico que rige desde 1990.
- La apertura de facilidades para la venida de capitales externos a invertir, es otro de los motivos por la cual la empresa de Aserrío de Pucallpa debe buscar el desarrollo, para poder competir.
- Las zonas de extracción maderera, no están siendo tratadas en forma inmediata después de ser taladas. Esto va traer como consecuencia la depredación de dichos bosques, por lo que el abastecimiento de madera será de menor constancia a la que existe actualmente.
- El marco legal que rige a la industria de Aserrío adolece de una normatividad con incentivos especiales que les permita el desarrollo en un tiempo determinado.
- Los empresarios madereros no entienden sobre la necesidad de mejorar técnicamente la actividad productiva, a pesar que conocen de maquinaria moderna.
- La organización Empresarial en este sector dista mucho de ser la más óptima; y es que no consideran factores importantes que una buena administración nos otorga.
- El modelo anti técnico de tratamiento que le dan al personal desde su reclutamiento hasta la capacitación misma crea problemas de eficiencia productiva, poniendo en riesgo el logro de objetivos.
- La industria del Aserrío hasta cierto punto presenta informalidad de gestión, ya que no consideran la especialización profesional y técnica que nos permite lograr actividades dinámicas.

- **Bibliografía Referencial.**

1. **JAMES A. F. Stoner.** “Administración”. Editorial Prentice Hall. México, 1986.
2. **SAMUEL CERTO.** “Administración”. Editorial McGraw Hill. México 1990.
3. **KEN ALBERT.** “Biblioteca de Administración de la Pequeña y Mediana Empresa”. Editorial McGraw Hill. México 1991.
4. **KOONTZ & O’ DONNELL.** “Curso de Administración Moderna”. Editorial McGraw Hill. México, 1986.
5. **VILLARAN FERNANDO.** “Empleo y Pequeña Empresa en el Perú”. Editorial Didi en Arterta S.A. Lima – Perú. 1993
6. **INFORMATIVOS SOBRE LA PROBLEMÁTICA DE LA MADERA.** Pucallpa
7. **OCEÁNO GRUPO EDITORIAL.** “La Pequeña y Mediana Empresa”. Editorial Carbajal. Colombia 1995.
8. **MICHAEL HAMMER & JAMES CHAMPY.** “Reingeniería”. Editorial Norma. Colombia 1995.



### **III. EL ABSTRACT**

This research is titled PERSPECTIVE development solution sawmilling. Given the problems the lack of identification with the business and organizational issues, we plan our next target Analyze the situation they are going through the sawmilling industry, and create alternatives in organizational development. Forth is research we used the method of deductive-inductive research, applying our technique of observation and data collection. Concluding that sawmilling companies have not taken seriously Pucallpa new market conditions, so they are slow acting is advantage the new economic model in force since1990.

The opening of facilities for the coming of foreign capital to invest, is another reason why the sawmilling business of Pucallpa must seek development in order to compete.



Hernando de Soto, Presidente del Instituto Libertad y Democracia (ILD), en su obra "El Otro Sendero", parte de un punto de vista correcto, la solución al problema del empleo en el Perú y otros Países Subdesarrollados, pasa por el desarrollo del Sector Informal Urbano. Allí se encuentra la energía que puede resolver este y otros problemas de nuestras economías; sin embargo su propuesta para promover el desarrollo del sector claramente limitadas y se dirigen más que nada a situaciones legales de formalización, sin otorgar ningún aporte a la gestión técnica que deben aplicar las Pequeñas Empresas. Carlos Boloña Bher, en su obra "Cambio de Rumbo", analiza la problemática que existe en el país frente a una mala aplicación de la economía nacional, que frente al cambio propone de reactivación, deduce que las Pequeñas Empresas tendrán un rol importante en la superación de los niveles de pobreza con créditos y capacitación técnica en la conducción de las organizaciones.

- **Conclusiones y/o recomendaciones.**

- El espíritu del Decreto Legislativo es claro en cuanto a la necesidad de Promover la Pequeña Empresa en nuestro país, lamentablemente no existe cumplimiento de los dispositivos emanados por el Estado, ya que el Gobierno no presenta capacidad para impulsarla de acuerdo a Ley.
- Los problemas económicos – sociales por la que paso el país durante la década pasada, hizo que la actividad empresarial se estancara y no se desarrollara, esto, afecto peligrosamente a la Pequeña Empresa, que fue olvidada por los gobernantes de turno con los consiguientes resultados de deficientes legales y organizacionales.
- El apoyo que existe a través del Decreto Legislativo N° 705, se concentra en regiones o ciudades de la Costa y la Sierra, esto se desprende de las estadísticas sobre la canalización de préstamos, estando las Regiones de la Selva postergadas, ya que, no se ha notado líneas de créditos dirigidas a reactivar este segmento empresarial.
- Los empresarios se han preocupado de leer y menos analizar la Ley que los rige, esto no les permite integrarse al entorno o formalizarse en forma completa a la actividad que desarrollan, por lo que se encuentran en desventaja frente a otros empresarios que buscan la formalización.
- La organización empresarial en este segmento estudiado es empírica y con falta de proyección, lo que retrae en cuanto a perspectivas de desarrollo hacia el futuro, como respuesta a la improvisación.
- Los Pequeños Empresarios manifiestan que no reciben apoyo suficiente por parte de las Instituciones Públicas de Pucallpa, esto, lo dejan notar en las respuestas que se han obtenido; siendo los que reciben algún tipo de apoyo los que se dedican a la actividad Industrial.
- Los Pequeños Empresarios no aplican sistemas de reclutamiento y selección de personal de acuerdo a las técnicas modernas que existen para este caos, el riesgo en todo esto es encontrar recursos ineficientes y con costumbres fuera de lo normal, lo que no permite el cumplimiento de objetivos para con la misma organización.
- En la mayoría de los Pequeños Empresarios, la actividad financiera se concentra en las posibilidades de la empresa como ente productor o comercializador o como persona natural, obvian al entorno financiero por las trabas y encarecimiento de los créditos, razón por la que no pueden desarrollarse.

- **Bibliografía Referencial.**

1. **JAMES A. F. Stoner.** "Administración". Editorial Prentice Hall. México, 1986.
2. **VILLARAN FERNANDO.** "Empleo y Pequeña Empresa en el Perú". Editorial Didi en Arterta S.A. Lima – Perú. 1993
3. **GUIDO SÁNCHEZ YABÁR.** "Como Organizar y Gestionar una Empresa con Éxito". 2da Edición. Colección – PYME 2
4. **GUIDO SÁNCHEZ YABÁR.** "Como Iniciar una empresa". 4ta Edición – PYME 2
5. **VICTOR G. ABAD G.** "¿Cómo Dirigir? Micro y Pequeñas Empresas". Edición 1996. Lima – Perú

6. **KEN ALBERT.** “Biblioteca de Administración de la Pequeña y Mediana Empresa”. Editorial McGraw Hill. México 1991.
7. **OCEÁNO GRUPO EDITORIAL.** “La Pequeña y Mediana Empresa”. Editorial Carbajal. Colombia 1995.
8. **LEY DE PROMOCIÓN DE LA MICRO EMPRESA Y PEQUEÑA EMPRESA.** Decreto Legislativo N° 705. Lima – Perú.

### **III. EL ABSTRACT**

The importance that has been created around the Small Enterprises in the city of Pucallpa, has determined that many people see this problem as part of the economic affairs of the people, the reason is integrated into the situation that our country is going and especiall your region. Before them we set our goal to be aimed at the formulation of a diagnosis of the situation being experienced by the Small Business Administration in the city of Pucallpa and create alternative management techniques as a solution to the problem in this business segment. We conclude that the economic problems-social happened by the country over the past decade, made the business will stagnate and not develop, this affection an gerously Small Business, which was for gotten by those in power with consequent poor results of legal and organizational. Small entre pre neurssay they do not receive sufficient support from public institutions of Pucallpa, this, leave notes on the answers that have been obtained; being receiving some support to those engaged in industrial activity.

# **ASAMBLEA NACIONAL DE RECTORES**

COMISIÓN DE COORDINACIÓN INTERUNIVERSITARIA

## **“CATALOGO DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN”**

**Resolución Nº 1562-2006-ANR**

### **FORMATO DEL REGISTRO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN, CONDUCENTE AL GRADO O TITULO UNIVERSITARIO.**

#### **I. DATOS GENERALES (PREGRADO):**

- Universidad: **Universidad Nacional de Ucayali**
- Facultad / Escuela de Profesional / Carrera profesional: **Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables / Escuela Profesional de Administración**  
Título del Trabajo: **DIAGNÓSTICO DE LAS ACCIONES DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DE LA PEQUEÑA EMPRESA EN PUCALLPA**
- Área de Investigación:
- Autor(es):  
Apellidos y Nombres:                      DNI:  
**Aguirre Vela, Lleny                      00000453**  
**Díaz Torres, Roger**
- Grado o Título Profesional a que conduce: **Licenciado en Administración**
- Año de aprobación de la sustentación: **1999**

#### **II. EL RESUMEN**

- **Planteamiento del problema.**  
La Micro y pequeña empresa en el Perú juega un rol muy importante en el desarrollo de la economía, de igual forma en Pucallpa que se encuentra en el ámbito de la Región Ucayali. Este sector empresarial es el más dinámico de nuestra economía por los resultados que está ofreciendo que se traducen en generación de riqueza y creación de puestos de trabajo. El problema a investigarse: qué es la falta de acciones de capacitación en los micros y pequeñas empresas de Pucallpa no has permitido plantear las siguientes interrogantes que han sido resueltas en el transcurso del desarrollo de la presente investigación.  
¿Está el micro y pequeña empresa de Pucallpa desarrollándose de acuerdo a las necesidades de los clientes y del mercado?  
¿Qué dificultades tienen éstas empresas respecto a las acciones de capacitación en el ámbito de Pucallpa?  
¿Qué necesidades tienen actualmente éstas empresas para acceder a la tecnología de última generación para ser utilizada en la capacitación de sus trabajadores?
- **Objetivos.**  
Investigar la micro y pequeña empresa de Pucallpa para conocer su realidad situacional respecto a su problemática en las acciones de capacitación del personal existente en dichas empresas con la finalidad de encontrar alternativas de solución para dicha problemática.
- **Hipótesis.**  
Si los trabajadores de los micros y pequeñas empresas de Pucallpa tienen acceso a la capacitación, entonces lograrán altos niveles de preparación y competitividad por tanto podrán contribuir en la

empresa con calidad, eficiencia y productividad y a la vez podrán contribuir a conseguir los objetivos que se han trazado las empresas.

- **Breve referencia al marco teórico.**

En el contexto nacional e internacional se han realizado importantes trabajos de investigación respecto a la problemática del sector de la pequeña y micro empresa. En nuestro caso peruano gracias a los estudios realizados a la fecha se conoce que este sector empresarial da ocupación a tres de cuatro personas que tienen ocupación, contribuyen con el PBI en un promedio de más del 45%, esto significa que representa una importante creación de riqueza para la economía nacional.

Muchos investigadores y académicos del contexto nacional e internacional se dedican en forma permanente a investigar la problemática del sector de la pequeña y micro empresa por su importancia demostrada en el crecimiento y desarrollo de las economías de muchos países.

BUSTAMANTE, Alfonso (1999). Cultura y Desarrollo. La empresa privada contribuye decididamente con la educación y la cultura de nuestra sociedad. La empresa privada colabora ampliamente en el desarrollo de la sociedad. Las acciones positivas del sector privado deben ser estimuladas por el Estado. El Estado tiene responsabilidad de educar a su pueblo. La historia nos indica que los presupuestos para educación siempre han sido insuficientes. Los países desarrollados cada día invierten más en educación y desarrollo de su gente. Cuando la empresa privada aporta con la cultura esta se involucra más con la sociedad a la que se debe. La empresa privada necesita cada día trabajadores calificados para lograr productividad y rentabilidad para el beneficio de toda la sociedad. La educación es el patrimonio más importante a la que aspira toda sociedad.

- **Conclusiones y/o recomendaciones.**

- La gerencia del sector de la micro y pequeña empresa es muy débil y conformistas. No tiene visión para lograr niveles de competitividad en un mundo inestable y de competencia altamente agresiva de la cual formamos parte.
- La calidad del factor humano en ciencia y tecnología al igual que en otras áreas del conocimiento constituye un factor primordial y decisivo para salir de la situación de subdesarrollo en que se encuentra nuestras empresas y por tanto nuestra sociedad.
- Los requerimientos de capital humano altamente calificado en las micro y pequeñas empresas cada día son más exigentes y en las próximas décadas esta demanda se generalizará en el ámbito del mundo empresarial.
- La cultura de la educación y la capacitación no es difundida en forma adecuada en los diversos niveles de nuestra sociedad, tales como: las empresas privadas, el propio Estado a través de sus diversas reparticiones y la sociedad en general.
- Actualmente existe un alto déficit de recursos humanos altamente calificados en el ámbito de la micro y pequeñas empresas de Pucallpa, para lograr atender estas necesidades de las empresas es necesario que se realicen las inversiones necesarias en el sector educación en general.

- **Bibliografía Referencial.**

1. **ADEX-USAID (1998).** Apoyo a la Pequeña Empresa de la Sierra y Selva. Memoria 1997. Lima – Perú.
2. **APOYO S.A (1994).** Evaluación de los Programas de Promoción y Desarrollo de la Industria en el Oriente Peruano. 4ª Edición. Editorial Desarrollo S.A. Lima – Perú
3. **ARZOLA, Sérvulo (1993).** Administración de la Pequeña Empresa. 2ª Edición. Editorial McGraw-Hill, México.
4. **BANCO MUNDIAL (1997).** La Educación en el Mundo. Informe. Nueva York – EE.UU.
5. **BENAVIDES, Roque (1999).** Inversión de Comunicaciones. Congreso de Estudiantes en Ciencias de la Comunicación. Universidad de Ciencias Aplicadas. Anales. Lima – Perú.
6. **BUSTAMANTE, Alfonso (1997).** X Congreso de la Empresa Privada.

7. **CABANILLAS, Mercedes (1999)**. Calidad en la Educación. Seminario Internacional. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Informe. Lima – Perú.
8. **CALDERON, Hugo (1992)**. Manual para la Administración del Proceso de Capacitación de Personal. 2° Edición. Editorial Noriega Editores. Limusa – México.
9. **Congreso Nacional de la Micro y Pequeña Empresa**. IPAE / APEMYPE (1996). Anales. Lima – Perú.

### III. EL ABSTRACT

This research work entitled DIAGNOSIS OF TRAINING OF SMALL BUSINESS in Pucallpa. Aiming to investigate the micro and small business of Pucallpa to know its situational reality about their problems in the training activities of the staff in these companies in order to find alternative solutions to this problem. We use the inductive-deductive, descriptive, observational, applying the techniques of surveys and interviews. While formats instruments surveys and interviews with professionals and institutions and companies, information consulting books, journals, theses, pamphlets, newsletters. Comments directly to businesses and institutions.

We conclude that quality of the human factor in science and technology as well as in other areas of knowledge is an essential and decisive factor to overcome the under development that our companies and our society





- **Objetivos.**  
Determinar el rol de la Administración frente al nuevo Paradigma Educativo que propugna el Ministerio de Educación, como medida de lograr el mejoramiento continuo de las instituciones del Estado, en cuanto a la aplicación de una gestión eficiente.
- **Hipótesis.**  
El nuevo Paradigma Educativo que está imponiendo el Estado, requiere aplicar la Gestión Administrativa debe ser técnica para tener presencia obligada en los Centros Educativos, a fin que se cumpla con lo ordenado por el Estado en forma eficiente.
- **Breve referencia al marco teórico.**
  - **PARADIGMA COGNITIVO EN INFORMÁTICA EDUCATIVA**  
Los programas de la computadora, con una fundamentación en los paradigmas cognitivos, simulan aspectos de la conducta del sujeto especificándose en estas simulaciones tanto las estructuras de datos como los algoritmos con los que se quieren reproducir los procesos cognitivos del ser humano.
  - **PEDAGOGÍA DE LA IMAGINACIÓN**  
La pedagogía de la reproducción consiste en la presentación y desarrollo de los conocimientos que deben ser luego fielmente reproducidos. Es una posición adherida al viejo modelo de verdad cuanto más fielmente es reproducida. La pedagogía de la imaginación, utiliza estrategias adecuadas para relacionar, combinar y transformar los conocimientos, responde al nuevo modelo de verdad en este caso, es algo dinámico, es más pregunta que respuesta, es más un proceso que un producto.
  - **ENSEÑANZA PROGRAMADA DE SKINNER**  
Su técnica programada lineal, fácilmente aplicable a libros, fichas, máquinas, programas informáticos, se convierte en una técnica de enseñanza de indudable valor. En ella el alumno sigue de forma ordenada, una serie de pequeñas unidades de información asequibles y cómodas, cada una de las cuales debe ser aprendida antes de pasar a la siguiente, técnica que ha originado una gran variedad de programas educativos.
  - **TEORÍAS COMPUTACIONALES**  
Teoría del control adaptivo del comportamiento de Anderson.- Nos manifiesta que su teoría es un sistema de procesamiento compuesto por tres memorias relacionadas, que interactúan entre sí: una memoria declarativa, que contiene conocimientos descriptivos sobre el mundo; una memoria de producción o procedimental, que contiene información para la ejecución de las destrezas que posee el sistema y una memoria de trabajo donde se ejecuta las actividades pre elaboradas entre las memorias declarativa y procedimental.
- **Conclusiones y/o recomendaciones.**
  - Los centros Educativos de Inicial, Primaria y Secundaria, no han tenido el apoyo necesario para lograr el desarrollo permanente de los estudiantes, este hecho no ha permitido la modernización educativa.
  - La educación en nuestro país pretende dar un cambio total frente a lo que se venía practicando hasta la fecha, aparentemente va a beneficiar a las futuras generaciones ya que la formación apunta a lograr la calidad educativa en las personas.
  - Los Centros Educativos se han caracterizado por mantener una inercia en cuanto a la conducción de sus actividades, la razón radica en la falta de interés por parte de los responsables en mejorar la educación en forma integral.
  - La preparación de los Directores y sub Directores en materia gerencial ha sido negativa ya que hasta Agosto de 1998, recién se capacitó a 90 personas en lo que respecta al tratamiento de los Centros Educativos en materia gerencial.
  - La respuesta a la capacitación indicada en el punto 4, tuvo focos de resistencia al cambio propuesto, ya que aducían que no existen las condiciones para tratar de cambiar los métodos tradicionales por un nuevo.

- La gestión administrativa que realiza la mayoría de Directores lo hacen por pura intuición, esto se nota en los resultados que existen en los mismos Centros Educativos y en el tipo de estudiantes que egresan, los cuales tienen dificultades para seguir autorealizando como futuros profesionales o técnicos.
  - Los Sub Directores Administrativos por lo general son docentes que se han dedicado siempre a la enseñanza, esto no les permite realizar una gerencia técnica que apoye en la gestión de los Directores.
  - Los recursos humanos de los Centros Educativos que son reclutados para el trabajo como docentes o administrativos, se hace sin criterio técnico, este es uno de los problemas que presenta la educación en Pucallpa, ya que en la mayoría de los casos, el ingreso se realiza por influencias.
  - No es necesario buscar Administradores de Empresa titulados para poder mejorar las áreas administrativas, lo importante y necesario es que las personas que se integran a los puestos dentro de esta área, deben tener los conocimientos técnicos en manejo de recursos en las organizaciones.
  - El nuevo paradigma educativo determina la investigación y aplicación del nuevo modelo en todos los niveles educativos (Inicial, Primaria y Secundaria), esto con la finalidad de mejorar el desarrollo de las nuevas generaciones.
- **Bibliografía Referencial.**
    1. **MAVILO CALERO PÉREZ**, "Hacia la Excelencia de la Educación". Editorial "San Marcos. Lima – Perú,
    2. **MINISTERIO DE EDUCACIÓN**, "Legislación de Educación". Editorial Diario Oficial El Peruano. Lima 1997
    3. **MINISTERIO DE EDUCACIÓN**, "Nuevo Paradigma Educativo". Publicación del Ministerio de Educación en Separatas. Lima 1995
    4. **JAMES A. F. Stoner**. "Administración". Editorial Prentice – Hall. México 1986
    5. **HUGO DÍAZ DÍAZ**. "Escuela de Directores y Gestión Educativa". Educación y Planificación de Centros Educativos. Revista Signo Educativo 1995. Lima – Perú
    6. **KOONTZ & O' DONNELL**. "Curso de Administración Moderna". Editorial McGraw – Hill. México 1992.
    7. **JHON L. WARD**. "Gerencia Educativa". Primera Edición 1994. Universidad de Lima.
    8. **MINISTERIO DE EDUCACIÓN**. "La Dirección en los Centros Educativos". Publicación Ministerio de Educación.
    9. **LIC. FELIPE CASTILLA ARIAS**. "Rol de Director en la Gerencia Educativa y su servicio de Calidad en la Educación". Lima 1998.

### III. EL ABSTRACT

Peru has undergone a series of changes in the educational aspect for many decades, and is initiated by previous governments, this was "improving" education of Peruvians permanently. For this case, I think the work has paid the real measure of what happens in the Schools from the point of view of administration, and the lack of knowledge and improvisation in the appointment of persons responsible for this area.

For this research we used the method Deductive- Inductive instruments using surveys, interviews, observation. Thus leading to the conclusion that schools are known for maintaining an inertia regarding the conduct of its activities, the reason lies in the lack of interest on the part of those responsible for improving education in a comprehensive way.

# **ASAMBLEA NACIONAL DE RECTORES**

COMISIÓN DE COORDINACIÓN INTERUNIVERSITARIA

## **“CATALOGO DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN”**

**Resolución N° 1562-2006-ANR**

### **FORMATO DEL REGISTRO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN, CONDUCENTE AL GRADO O TITULO UNIVERSITARIO.**

#### **I. DATOS GENERALES (PREGRADO):**

- Universidad: **Universidad Nacional de Ucayali**
- Facultad / Escuela de Profesional / Carrera profesional: **Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables / Escuela Profesional de Administración**  
Título del Trabajo: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE UCAYALI EN BUSCA DE LA EXCELENCIA HACIA EL TERCER MILENIO**
- Área de Investigación:
- Autor(es):  
Apellidos y Nombres: **Rengifo Zumaeta, Rosivel** DNI: **00114649**  
**Valles Rivera, Ronald**
- Grado o Título Profesional a que conduce: **Licenciado en Administración**
- Año de aprobación de la sustentación: **1999**

#### **II. EL RESUMEN**

- **Planteamiento del problema.**  
Nuestra región se caracteriza por ser una Región joven y en pleno proceso de desarrollo, la integración de los servicios básicos como Salud y Educación se dan en términos de adecuación a las necesidades que observamos en la población, las autoridades locales poco o nada hacen para mejorar la calidad de vida de nuestra sociedad, esto se da, por la improvisación en el manejo de las Instituciones Públicas, como por la falta de apoyo del gobierno central en solucionar los principales problemas que nos afectan. De lo comentado, y teniendo como base el tema que nos ocupa, debemos indicar que los principales problemas que ahondan a nuestra región en materia de educación parte de las decisiones de los responsables de la conducción de este sector, quienes no logran hacer eficiente y efectiva la gestión de la educación en nuestra región, situación que crea el caos y la incertidumbre en los educadores y demás integrantes de este sector como son los mismos trabajadores; y a la sociedad, razón por la que es necesario plantearnos la siguiente pregunta central:  
¿Son realmente los problemas de gestión Administrativa de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, la que no permite la eficiencia y los resultados de Desarrollo en los centros Educativos y la Comunidad que la conforman?
- **Objetivos.**  
Formular el diagnóstico sobre el comportamiento y proponer medidas correctivas a la Dirección Regional de Educación de Ucayali, que permita lograr la eficiencia en la gestión Administrativa de la Institución Educativa; y así poder lograr la excelencia hacia el tercer milenio.

- **Hipótesis.**

“Si la Dirección Regional de Educación aplicará una gestión administrativa basada en los principios técnicos – científicos, entonces los resultados que obtegan permitirá lograr la calidad y excelencia del sector en nuestra región, en los aspectos pedagógico y administrativo hacia el Tercer Milenio”

- **Breve referencia al marco teórico.**

Encontrar referencias escritas sobre la Gestión Administrativa en nuestra región y más aún dirigida a la Dirección Regional de Educación, no ha sido posible, en todo caso lo único que se ha encontrado, son algunas críticas dirigidas a los responsables de la conducción de esta Institución, en este caso, casi nadie se ha salvado de las famosas “pegadas” del periodismo, sobre “ineficiencia” de los Directores, Asesores, funcionarios y hasta de trabajadores que se encontraban o que se encuentran trabajando en la actualidad en la DREU.

A nadie escapa, por ejemplo, los famosos “procesos administrativos” que se dan continuamente en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, en este sentido, la falta de una administración integrada a buscar resultados con recursos humanos idóneos, es parte de las debilidades de la Alta Dirección de esta Institución, en este sentido, el marco de referencia alcanza a ciertos patrones de comportamiento, que reconocidos o no por las personas integradas al trabajo diario, ocasionan el caos institucional, así como las deficiencias que se muestran en la actividad que desarrollan.

- **Conclusiones y/o recomendaciones.**

- La actividad en la DREU necesita mantener niveles de calidad, esto como un medio de mejorar el comportamiento de la sociedad.
- El comportamiento de los trabajadores deja mucho que desear cuando se trata de prestar atención a los docentes que llegan de los distintos Centros Educativos de nuestra ciudad y resto de la región, el maltrato es una de las características que notan es esta relación.
- Los conflictos que se generan en la DREU entre docentes y Órgano Direccional, es propio de la improvisación y ambición de poder de los que gobiernan esta institución, esto se nota en los constantes reclamos que existen y la falta de capacidad para solucionarlos en forma pacífica.
- Los trabajadores de la DREU no muestran identificación con la Institución, la razón es que no existe motivación suficiente para lograr la integración total de los recursos humanos que sería en beneficio del sector educativo.
- La excelencia aún se encuentra bastante lejos de la Institución representativa del sector educación, esto se desprende del análisis realizado en las entrevistas a los trabajadores y funcionarios, además de la observación realizada a los ambientes que existen en el local de la DREU.
- El Ministerio de Educación no se ha preocupado de implementar las normas de “camino a la excelencia” en la sede educativa de nuestra región, esto se desprende del comportamiento de los recursos humanos de la institución.
- Los cargos de confianza de la DREU muchas veces son entregados a amigos u familiares, esto crea una cadena de ingreso de recursos humanos sin la debida experiencia o conocimientos para poder desempeñar cargos importantes, lo que posteriormente genera falta de eficacia en el trabajo.
- La DREU como institución no aplica los niveles de calidad en la conducción de las funciones administrativas, el hecho es que, los recursos humanos muchas veces no tienen la suficiente capacidad para aprenderlas o desempeñarlas en forma efectiva.

- **Bibliografía Referencial.**

1. **OSCAR COLLAO MONTAÑEZ**, “Administración y Gestión”. Facultad de Educación – UNMSM. Programa de Profesionalización Docente. Primera Edición 1997. Lima – Perú

2. **JUAN DELGADO CHUQUIPIONDO.** "41 Meses de Gestión Educativa". Dirección departamental de Educación de Ucayali. Pucallpa – Perú 1995.
3. **DÍAZ DÍAZ HUGO,** "Escuela de Directores y Gestión Educativa.".Revista Signo Educativo 1995. Lima – Perú.
4. **IVANCEVICH Y OTROS.** "Gestión: Calidad y Competitividad". Editorial Irwin, 1996.
5. **MÁVILO CALERO PERÉZ.** "Hacia la Excelencia de la Educación". Editorial "San Marcos". Lima – Perú.
6. **ALEJANDRO ROSALES HINOSTROZA,** "Legislación de Educación". Ministerio de Educación 1997. Lima – Perú
7. **HUGO PATIÑO,** "Legislación, Organización y Administración Educacional". Primera Edición. Lima – Perú.
8. **"Plan Estratégico 1997 – 2001".** Instituto Superior Tecnológico "Suiza". Pucallpa – Perú.

### III. EL ABSTRACT

This research work entitled Administrative Management REGIONAL EDUCATION DIRECTORATE UCAYALI IN SEARCH OF EXCELLENCE into the third millennium. Aiming to make the diagnosis on the behavior and propose corrective actions to the Regional Education Directorate of Ucayali, as to ensure the efficient management of School Administration, and to achieve excellence and to the third millennium.

For research use inductive-deductive method (scientific). Applied the methods WOT (strengths, weaknesses, opportunities and threats) to determine our NAI (needs, aspirations and interests), applying the tools surveys, interviews Observation.

Affirming our hypothesis "If the Regional Education Directorate apply administrative management based on the technical principles-science, then the results obtained will achieve quality and excellence in the sector in our region, in educational and administrative aspects to the Third Millennium" Arriving at the main conclusion in Dreu activity needs to maintain quality standards, this as a means of improving the performance of the company.

# **ASAMBLEA NACIONAL DE RECTORES**

COMISIÓN DE COORDINACIÓN INTERUNIVERSITARIA

## **“CATALOGO DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN”**

**Resolución N° 1562-2006-ANR**

### **FORMATO DEL REGISTRO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN, CONDUCENTE AL GRADO O TITULO UNIVERSITARIO.**

#### **I. DATOS GENERALES (PREGRADO):**

- Universidad: **Universidad Nacional de Ucayali**
- Facultad / Escuela de Profesional / Carrera profesional: **Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables / Escuela Profesional de Administración**  
Título del Trabajo: **POTENCIAL TURÍSTICO DE PUCALLPA PERSPECTIVAS Y ESTRATEGIAS PARA SU DESARROLLO SOSTENIDO.**
- Área de Investigación:
- Autor(es):

Apellidos y Nombres:	DNI:
<b>Bardales Ríos, Carlos</b>	<b>00018430</b>
<b>Da Cruz Fuentes, Augusto</b>	<b>00005621</b>
- Grado o Título Profesional a que conduce: **Licenciado en Administración**
- Año de aprobación de la sustentación: **1999**

#### **II. EL RESUMEN**

- **Planteamiento del problema.**

La Región de Ucayali y particularmente Pucallpa tiene un enorme potencial de recursos turísticos, representados principalmente por la naturaleza, la biodiversidad, la belleza de sus paisajes, por la presencia de 12 grupos étnicos que conservan su cultura milenaria que convocan en forma permanente a los científicos y estudiosos de estas culturas y por su variedad de expresiones y manifestaciones folclóricas y costumbristas y además por su formidable clima tropical que es muy característicos.

La actividad turística regional y particularmente la de Pucallpa se vio afectada por los problemas del terrorismo en la presente década, así mismo estos factores tuvieron repercusión en el ámbito nacional. En consecuencia, la problemática del sector turismo en Pucallpa se desconoce por la pobre imagen turística que tenemos a nivel nacional e internacional y de igual forma en el departamento de Ucayali, por otro lado existe un abandono de parte del gobierno y al poco interés y falta de compromiso del propio sector privado; pese a que tenemos importantes recursos turísticos que ofrecer, tales como: Turismo de aventura, científico, deportivo (pesca), recreación – descanso, conocimiento y observación de la naturaleza, es necesario que la oferta turística está acompañada de una eficiente infraestructura y calidad en el servicio al cliente.

Toda esta problemática existente respecto a las inversiones para la Industria Turística, puede encontrar muchas respuestas y soluciones a través de las preguntas siguientes:

¿Cuáles son las condiciones que deben de crearse para motivar e incentivar la generación de inversiones para el sector turismo en el mediano y largo plazo?

¿Cuál debe de ser el Rol del Estado y del sector privado para generar las condiciones necesarias en las inversiones para el sector turismo?

- **Objetivos.**

Identificar y calificar los principales recursos turísticos que existen en el ámbito de Pucallpa, con la finalidad de promover, impulsar y orientar las potenciales inversiones turísticas y por tanto lograr mejorar la calidad de los servicios turísticos.

- **Hipótesis.**

Si el potencial turístico que tiene la industria turística de Pucallpa, logra recibir las inversiones necesarias en el mediano y largo plazo, entonces se podrá asegurar darle valor agregado a este potencial y consecuentemente darle mayor comodidad, seguridad y calidad en los servicios a los turistas.

- **Breve referencia al marco teórico.**

El estudio nos afirma que la región Ucayali tiene una enorme potencial turístico conformado por sus recursos que nos ofrecen la naturaleza que todavía no es aprovechada en su real dimensión. El estudio afirma además que: Falta carreteras adecuadas principales y las que puedan conducirnos a las zonas donde se encuentran nuestros recursos turísticos; el servicio de transporte de igual forma es malo tanto urbano como interurbano que une las principales ciudades cercanas a Pucallpa y fundamentalmente Lima; las inversiones para aprovechar el potencial turístico son muy pocas y escasas; la falta infraestructura social y la poca que existe está en una situación muy precaria por la ineficiencia del Estado y sus autoridades.

VIDEORIENTE S.A. (1996). Da a conocer una visión ordenada y coherente de la realidad global de la región Ucayali. Contribuye a desarrollar una descentralización auténtica y una descripción de la totalidad de nuestros recursos naturales es decir, para lograr un desarrollo sostenido sobre la base del riquísimo patrimonio natural y su cultura étnica, buscando elevar el nivel cívico de sus habitantes.

- **Conclusiones y/o recomendaciones.**

- El desarrollo sostenible del sector turismo en Pucallpa constituirá un importante instrumento que conducirá al mejoramiento del nivel de vida de la población local, la conservación del medio ambiente y la incorporación de los recursos de la Amazonía al desarrollo económico de la región y el país.
- La demanda potencial por el turismo de aventura – naturaleza que existe en la Amazonía, en el contexto internacional ésta en permanente crecimiento, esta es una ventaja competitiva por la localización estratégica que tiene Pucallpa en el contexto de la Amazonía, por tanto Pucallpa puede aprovechar esta ventaja e incorporarse a la red mundial de ecoturismo.
- Todos los programas y proyectos de inversión a ejecutarse no deben limitarse tan sólo a las áreas protegidas nacionales, sino que deben tener en cuenta a toda la Amazonía, en estrecha coordinación con los organismos que se dedican a proteger el medio ambiente por ser una garantía del turismo aventura y su continuidad en el tiempo.
- Se han identificado un conjunto de posibilidades de proyectos de inversión que hará posible el desarrollo sostenido del sector turismo. La ejecución de los proyectos requieren de una acción institucional conjunta que demande la existencia de mecanismos de coordinación, asesoramiento y apoyo.
- La accesibilidad existente a los lugares donde se encuentran los Productos Turísticos de la Región es muy precaria y en la mayor parte no existen vías de comunicación para que de esta forma puedan ser explotados estos recursos en forma racional.
- Para satisfacer plenamente a los clientes los empresarios deben poner a su alcance productos y servicios de calidad y de esta forma hacerlos cada día más competitivos a niveles internacionales.

- Las diversas empresas del sector turismo no tienen personal altamente calificados para revertir esta situación y lograr hacerlos más eficientes y competentes hay que capacitarlos en forma permanente para que estos sean los verdaderos generadores de los cambios e innovaciones en esas empresas.
- **Bibliografía Referencial.**
    1. **ANGULO, Ruth (1997).** Esplendorosa Amazonía. 1 Edición. Editorial Narvaez. Lima – Perú.
    2. **ACORENNA, Miguel (1990).** Promoción Turística. 4° Edición. Editorial Trillas. México.
    3. **ASOCIACION DE EJECUTIVOS DE EMPRESAS TURÍSTICAS (AEET).** Anales Peruana de las Convenciones. 1996. Lima – Perú.
    4. **ASOCIACION PERUANA DE EMPRESAS DE AGENCIAS DE VIAJE DE TURISMO.** Anales de los Congresos. 1996. Lima – Perú.
    5. **BULLON, Roberto (1993).** Planificación del Turismo. 2° Edición. Editorial Trillas. México.
    6. **CAMARA NACIONAL DE TURISMO (CANATUR).** 1996. Memorias, informes y opiniones. Lima – Perú.
    7. **CARDENAS, Fabio (1990).** Comercialización del Turismo. 3ra Edición. Editorial Trillas. México.
    8. **CASTILLO, Cecilia (1991).** Turismo. Fundamento y Desarrollo. 2° Edición. Editorial Lautrec. Lima – Perú.
    9. **CENTRO NACIONAL DE FORMACIÓN TURÍSTICA (CENFOTUR).** Memorias e informes. 1994

### III. EL ABSTRACT

This research work entitled PUCALLPATOURISTPOTENTIALOUTLOOK ANDSTRATEGIESFORSUSTAINABLE DEVELOPMENT. Aims to identify and describe the main tourism resources that exist in the area of Pucallpa, in order to promote, encourage and guide potential investment in tourism and there fore achieve better quality of tourism services.

Therefore we use the inductive-deductive, while applying our technique as observation, survey sowners and tourist visitors. So as to reach our conclusion that sustainable development of the tourism sector in Pucallpa be an important instrument that will lead to the improvement fliving standards of local people, environmental conservation and the integration of Amazon resources to economic development of the region and the country.



# **ASAMBLEA NACIONAL DE RECTORES**

COMISIÓN DE COORDINACIÓN INTERUNIVERSITARIA

## **“CATALOGO DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN”**

**Resolución Nº 1562-2006-ANR**

**FORMATO DEL REGISTRO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN, CONDUCENTE AL GRADO O TITULO UNIVERSITARIO.**

### **I. DATOS GENERALES (PREGRADO):**

- Universidad: **Universidad Nacional de Ucayali**
- Facultad / Escuela de Profesional / Carrera profesional: **Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables / Escuela Profesional de Administración**  
Título del Trabajo: **PLANTEAMIENTO ESTRATÉGICO PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN DE LOGÍSTICA DE LA DRSSU.**
- Área de Investigación:
- Autor(es):  
Apellidos y Nombres:  
**Cartagena Sandoval, Tessy**
- Grado o Título Profesional a que conduce: **Licenciado en Administración**
- Año de aprobación de la sustentación: **2000**

### **II. EL RESUMEN**

- **Planteamiento del problema.**  
Siendo la Región Ucayali una zona muy rica en recursos naturales y esta característica elemental lo hace potencialmente muy importante, convirtiéndose en una de las pioneras al desarrollo en esta parte de la Amazonía; lo cual hace que su población afronte diversas necesidades de tal manera que las autoridades casi nada pueden hacer para mejorar la calidad de vida de nuestra sociedad ya que no son autónomos en su gestión.  
Tanto el Estado como los municipios y toda la institucionalidad y la sociedad en su conjunto necesitan realizar enormes esfuerzos para superar las condiciones de pobreza, expresada en la carencia de servicios básicos de buenos porcentajes en la Región Ucayali, especialmente en el medio rural donde la situación es dramática.  
En este contexto indica que los problemas que se suscitan se debe a que existe un malestar en nuestra región; en materias del Sector Salud en la Dirección Logística, por un inadecuado manejo de gestión por parte del encargado; debido al desconocimiento y la falta de preparación, quien no logra hacer el desempeño de su función en forma eficiente y eficaz lo cual ocasiona un caos en el sistema administrativo integrantes de este sector.  
En tal sentido como base del tema que nos ocupa, debemos de indicar que los principales problemas que ahondan en esta Dirección de Logística parten de las decisiones que toman los responsables de la conducción de la misma.  
Ante ello nos planteamos la siguiente interrogante:  
¿Es realmente la gestión de la Dirección de Logística de la DRSSU. El principal problema; que no permite lograr el cumplimiento eficiente y eficaz para optimizar los resultados?

- **Objetivos.**

Proponer una reestructuración de los instrumentos de gestión de la Dirección de Logística de la Dirección Regional Sectorial de Salud de Ucayali, dirigidos a lograr cambios que optimicen el desempeño para obtener resultados eficientes y eficaces.

- **Hipótesis.**

Elaborar un planeamiento estratégico para la optimización de la gestión del área de logística de la D.R.S.S.U. como una alternativa viable y factible para tener resultados eficientes y eficaces con las demás áreas en bien de la institución y de la Región Ucayali.

- **Breve referencia al marco teórico.**

La Dirección de Logística de la DRSSU no ha sido posible encontrar referencias escritas sobre la gestión administrativa, por lo que recurrimos a la ubicación de bibliografías para poder centrarnos el tema materia de investigación y que a continuación se presenta en el marco Teórico siguiente:

JAMES A.F. Stoner – R. Edward Freeman. Estos autores sostienen que los criterios de efectividad y eficiencia comparan los dos aspectos de la planeación.

Las organizaciones utilizan dos tipos de planes, los planes estratégicos elaborados por los administradores de niveles altos y medios, intentan lograr las metas operativos muestran cómo es que harán de implantar los planes estratégicos en las actividades de todos los días. A los planes estratégicos y operativos se relacionan las metas y objetivos. El termino estrategia se emplea en dos sentidos; para referirse a lo que una organización persigue activamente, o para describir su reacción pasiva a los cambios ambientales.

HAROLD KOONTZ, HEINZ WEIHICH. Estos autores manifiestan que la organización incluye el desarrollo de una estructura intencional de papeles para el desempeño eficaz. Mucho de los errores al organizar se pueden evitar planeando, primero la organización ideal para el logro de las metas y después hacer modificaciones de acuerdo con los factores humanos u otras circunstancias, la planeación de la organización identifica las necesidades de integración del personal y ayuda a superar la deficiencia de la misma. Una organización eficaz permanece flexible y se ajusta a los cambios del ambiente.

- **Conclusiones y/o recomendaciones.**

- La Dirección de Logística a través de la DRSSU. No capacita a sus funcionarios y administrativos en forma permanente, esto no permite mejorar el desempeño en las actividades y logra una óptima gestión.
- La atención y el servicio que brinda la Dirección Logística deja mucho que desear, es decir adolecen de buen trato hacia los usuarios quienes reciben el servicio solicitado fuera de tiempo.
- La Dirección de Logística cuenta con documentos de gestión como el ROF y el MOF desactualizados que no se ajustan a la realidad administrativa, lo que ocasiona al personal falencias en sus funciones.
- La infraestructura de la Dirección de Logística de la DRSSU, no es la más indicadas ya que no presenta una construcción moderna y adecuada a nuestra realidad careciendo de una distribución de los ambientes, perjudicando las labores del personal por encontrarse en un lugar reducido y carente de ventilación.
- El valor de la presente investigación aplicada radica en el hecho que su contenido es consecuencia de la experiencia desarrollada dentro de una organización como es la Dirección de Logística. Por esta razón consideramos que será de utilidad para aquellas entidades que requieren optimizar su gestión dentro de la realidad regional y dentro de un marco teórico que ilustra su aplicación.

- **Bibliografía Referencial.**

1. HAROLD KOONTZ, MEINZ WEIHRICH. ADMINISTRACIÓN, UNA PERSPECTIVA GLOBAL. "Administración Comparativa". Décima Edición: 1994. Editorial. México.

2. **IVANCEVICH, JOHN M. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.** Quinta Edición 1992. Editorial Irwin. España.
3. **JAMES AF.STONES, R. EDWARD FREEMAN.**Planeación Estratégica. Quinta Edición. Setiembre 1994
4. **HENRY FAYOL. GESTIÓN Y COMPETITIVIDAD.** Tomo I, 1996.
5. **PORTER, MICHAEL E. ESTRATEGIA COMPETITIVA.** Edición Décima Tercera 1996. Editorial CECSA. México.
6. **MATHAN GARROS. LOGÍSTICA EMPRESARIAL.** “Organización de Logística Empresarial”. Edición IV.
7. **JOSÉ CAMPOVERDE AYRES. GERENCIA EFICAZ MEDIANTE OBJETIVOS** “Planteamiento Estratégico”. Edición I 1990. Editorial Técnico Científica S.A
8. **PETER DRUCKER. GESTIÓN: CALIDAD Y COMPETITIVIDAD.** Edición IV.
9. **STEPHEN R. COVEY. LIDERAZGO CENTRADO EN PRINCIPIOS.** “Los Principios de la Calidad total”. Edición IV 1997. Editorial Paidós. España
10. **RUBEN ROBERTO RICCO. VINCULACIÓN DEL BENCHMARKING CON EL PLANTEAMIENTO ESTRATÉGICO Y TEÓRICO”.** Ediciones Maichi 1994. Argentina.

### III. EL ABSTRACT

Considering that one of the problems of public administration is mainly reflected in the misapplication of administrative processes within which there is a mismanagement of the inability of those representatives who administer public institutions in favor of the government. In which emphasizes and says that the state is an administrator with limitation, with respect to the resources it has and belongs to all Peruvian society. In this regard successive governments face multiple problems in seeking to achieve planned results and objectives previously sake of all Peruvians.

In the Ucayali region, the above facts show us the lack of efficient and effective management in all sectors, which leads to problems of delay, thereby preventing the fulfillment of the goals set by the central government.

The health sector is one of the major players in the development of our region within which features different directions, the direction Logistics, one of the most problematic and you have to be considerate and keep up to date what is happening, ie avoid the continued existence inefficient management problem which has maintained since many years ago, raising the discontent of other directions of the institution, who are unable to perform their duties efficiently and effectively thereby preventing the achieving its objectives.

The Logistics Division becomes the responsibility of supplying all the DRSSU addresses in the requirements that are requested according to their box and needs to ensure efficiency and achieving service quality through actions administrative management.

In the case of the present work was integrated inductive-deductive method, to that end, it has managed to collect a range of information on the implementation of the administration in the management of the Directorate of Logistics. This has allowed deduce how much the director knows about administrative and logistics and then induce the application variables to reflect future improvement in managerial activity in this address.

We conclude that the Logistics Division through DRSSU. No training and administrative officials permanently, this does not improve performance in activities and achieve optimal management.

# **ASAMBLEA NACIONAL DE RECTORES**

COMISIÓN DE COORDINACIÓN INTERUNIVERSITARIA

## **“CATALOGO DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN”**

**Resolución Nº 1562-2006-ANR**

**FORMATO DEL REGISTRO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN, CONDUCENTE AL GRADO O TITULO UNIVERSITARIO.**

### **I. DATOS GENERALES (PREGRADO):**

- Universidad: **Universidad Nacional de Ucayali**
- Facultad / Escuela de Profesional / Carrera profesional: **Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables / Escuela Profesional de Administración**  
Título del Trabajo: **REALIDAD SITUACIÓN DE LA INDUSTRIA DEL TURISMO Y SUS PERSPECTIVAS DE DESARROLLO EN EL DEPARTAMENTO DE UCAYALI.**
- Área de Investigación:
- Autor(es):  
Apellidos y Nombres:  
**Ruíz Cenepo, Ruben Arturo**
- Grado o Título Profesional a que conduce: **Licenciado en Administración**
- Año de aprobación de la sustentación: **2000**

### **II. EL RESUMEN**

- **Planteamiento del problema.**  
Está demostrando que el departamento de Ucayali con su capital Pucallpa, tienen un enorme potencial de recursos turísticos, entre lo cuales tenemos los recursos naturales de la selva, por tal motivo los empresarios del sector y el Estado tenemos la obligación de darle la importancia debida éstos ingentes recursos, considerado además el importante crecimiento que presenta la industria del turismo (industria sin chimenea) en el contexto mundial, donde se estima que para el año 2005 habrá un volumen de viajeros de más de 650 millones, con un gasto turístico que alcanzaría más de 500 mil millones de dólares y de igual forma se sostiene que en el 2010 el movimiento alcanzará los 900 mil millones de dólares, de igual forma los expertos en el sector en nuestro país sostienen que para el 2005 estaremos recibiendo más de 2 millones de turistas al año, entonces, habrá demanda por servicios turísticos de mucha importancia, por tanto, debería ser una preocupación permanente de las empresas involucradas en el sector en el ámbito mundial, nacional, regional y particularmente en lo que respecta al departamento de Ucayali, todos los esfuerzos deberían estar dirigidos para alcanzar una participación destacada para lograr los mayores beneficios que representará tan importante movimiento de turistas en el contexto global y, por consiguiente, la rentabilidad que ofrece la industria de turismo desde ya es expectante. Toda vez que se ésta perfilando en los últimos como una inversión de mucha importancia para los empresarios del sector.  
El problema existente de la actividad turística en el departamento de Ucayali, es el desconocimiento exacto de la problemática, es decir que no se conoce con precisión la situación por la que está atravesando la industria turística en esta zona del país, la presente investigación nos ha permitido encontrar la respuesta a las interrogantes siguientes:  
¿Cuál es la situación actual de la industria del turismo en el departamento de Ucayali?  
¿Cuáles son las perspectivas de desarrollo que podría alcanzar la industria del turismo en el departamento de Ucayali en el mediano y largo plazo?

¿Cuál es el papel que deben jugar las empresas del sector privado en el departamento de Ucayali, que están inmersas en las diversas actividades de la industria del turismo?

- **Objetivos.**

Investigar las diversas empresas que forman parte de la industria del turismo para conocer cuál es la situación real por la que están atravesando éstas en el ámbito del departamento de Ucayali y al mismo tiempo identificar las perspectivas de desarrollo que existen para éstas en el mediano y largo plazo.

- **Hipótesis.**

La industria turística en el departamento de Ucayali, no tiene un Plan Maestro de Desarrollo Estratégico para el mediano y largo plazo, por tanto, no se podía planificar su desarrollo futuro.

- **Breve referencia al marco teórico.**

En el contexto global de la economía de la que nuestro país forma parte obligatoriamente la industria del turismo se ha convertido en una de sus principales actividades económicas, particularmente en nuestra economía, hoy en día éste sector se perfila como una importante alternativa de inversión, tanto para los empresarios nacionales y extranjeros, que apuestan por el Perú y sobre todo porque saben que esta actividad es muy prometedora y porque garantiza la captación de divisas, es generadora de puestos de trabajo y riqueza para nuestro país. Por otro lado fue significativa la confianza y credibilidad que ofreció el gobierno en la primera mitad de la presente década y que a partir de la segunda mitad hasta la fecha se ha tornado inmanejable para los intereses de los empresarios de esta actividad económica. Es necesario resaltar últimamente se están dando marchas y contramarchas de parte de los principales líderes de gobierno, que conducen los destinos de nuestro país, este tipo de actitudes hacen mucho daño a la imagen que el Perú de alguna forma había logrado e incluso más allá de nuestras fronteras.

Esos y muchos otros problemas exigen que el sector turismo sea estudiado e investigado con mucha amplitud en forma permanente, porque solo así conoceremos su problemática, esta ha sido una brillante oportunidad para mí, que se ha traducido en realidad a través de mi trabajo de investigación para titularme, este es un trabajo en realidad inédito que hace un aporte muy importante con respecto a la realidad situacional de la industria sin chimeneas en el departamento de Ucayali y sus perspectivas de desarrollo, este trabajo estará al alcance de la sociedad en general.

Sector Turismo Ucayali (1993). Pucallpa es la capital del departamento de Ucayali y se encuentra a 154 m.s.n.m y está ubicada a la margen izquierda del río Ucayali, es el puerto fluvial más importante del Oriente peruano. La extracción y transformación de la madera son las principales actividades económicas del departamento. El departamento de Ucayali se encuentra en la parte Centro oriental del territorio peruano. Tiene una extensión de 102, 410.55 km<sup>2</sup>, tiene una población de 409, 691 habitantes, el clima es cálido y húmedo con una temperatura promedio de 25°C, máximo 31°C y mínima 20°C.

- **Conclusiones y/o recomendaciones.**

- El Departamento de Ucayali, tiene un potencial turístico muy rico en recursos naturales (fauna y flora) y valores culturales (12 grupo étnicos) que constituyen las principales ventajas comparativas para beneficio de la Industria turística, todos estos recursos todavía no son explotados adecuadamente en nuestro ámbito, a través de estos recursos que tienen excelentes ventajas comparativas puede lograrse nuevos servicios y productos turísticos para luego proporcionarlos a escala local, regional, nacional e internacional para atraer a los turistas. Este enorme potencial turístico tiene muchas perspectivas de desarrollo en el mediano y largo plazo.

- La cultura por el turismo, todavía no le estamos dando la importancia que tanto necesita de parte de las empresas del sector, y lo que es peor, no se encuentra una respuesta positiva de parte del sector público y algunas empresas privadas están actuando a su favor pero en forma muy lenta, porque sus acciones y actividades no son las adecuadas, oportunas y contundentes en favor del sector. La cultura turística necesita de la participación de toda la sociedad, la unión del sector público y privado harán la fuerza que necesitamos para impulsar la cultura por el turismo. En los

tiempos actuales el turismo es una actividad de interés global, por la importancia que le están dando los empresarios y por la respuesta positiva de la demanda a través del incremento de los visitantes, todo esto beneficiará a todo el Perú y particularmente al departamento de Ucayali.

- El turismo interno en el ámbito del departamento de Ucayali, todavía no es muy conocido, porque no es difundido, promovido e impulsado adecuadamente, por estas razones el turismo interno en el departamento de Ucayali no alcanza niveles aceptables, para lograr cambiar esta situación y para que nuestra población conozca las bondades de nuestros recursos turísticos. El sector privado actualmente ha asumido el liderazgo del sector turismo con sus propios esfuerzos y lo está sacando de la postergación en que se encontraba, para atraer a éstos potenciales clientes y lograr darle valor agregado sostenido a nuestros recursos turísticos.
  - Algunos empresarios del sector privado que se dedican a la actividad turística, especialmente a los empresarios de los establecimientos de hospedaje están realizando inversiones importantes en construcción, mejoramiento y ampliación de su infraestructura hotelera para lograr una mayor capacidad instalada, para darle más comodidad y calidad en los diversos servicios a los turistas que nos visita.
  - La industria turística carece de un Plan Estratégico de Desarrollo en el ámbito del departamento de Ucayali, que defina los lineamientos para su crecimiento y desarrollo, el que deberá definir cuales son sus fortalezas. Oportunidades, debilidades y amenazas del sector, para luego plantearse las estrategias para darle solución a las actividades a desarrollar por cada una de las empresas privadas pertenecientes al sector en el mediano y largo plazo.
- **Bibliografía Referencial.**
    1. **ACORENNA, Miguel (1990).** Promoción Turística. 4ª Edición. Editorial Trillas. México.
    2. **ALVAREZ, Isabel (1999).** Huellas y Sabores del Perú. 1ª Edición. Editorial USMP. Lima – Perú.
    3. **AMERICA ECONÓMICA.** Revista Quincenal 1995-96-97-98-99-2000. Argentina.
    4. **ASOCIACIÓN DE EJECUTIVOS DE EMPRESAS TURÍSTICAS (AEET).** ANALES DE LA XXII Convención. 1996. Lima – Perú.
    5. **ASOCIACIÓN PERUANA DE EMPRESAS DE AGENCIAS DE VIAJE DE TURISMO / APET.** Anales de Congresos. 1996-97-98. Lima – Perú
    6. **ASOCIACIÓN PERUANA DE EMPRESAS DE AGENCIAS DE VIAJE DE TURISMO / APET.** Anales de Congresos. 1996-97-98-99-2000. Lima – Perú
    7. **ASOCIACIÓN PERUANA DE HOTELES, RESTAURANTES Y AFINES (AHORA) / APET.** Convenciones. 1996-98-2000. Lima – Perú.
    8. **BANCO MUNDIAL.** Investigaciones, memorias, estudios e informes. Nueva York – EEUU.
    9. **BARRENECHEA, Carlos. (1997).** Globalización y Desafío Descentralista. 1ª Edición. Editorial ESAN. Lima – Perú
    10. **BENAVIDES, Roque.** Artículos publicados en los medios de comunicación social hablados y escritos. Años 1997-98-99-2000. Lima – Perú
    11. **BOLOÑA, Carlos.** Artículos publicados en los medios de comunicación social hablados y escritos. Lima – Perú
    12. **BULLON, Roberto. (1993).** Planificación de Turismo. 2ª Edición. Editorial Trillas. México.
    13. **CARDENAS, Fabio (1990).** Comercialización de Turismo. 3ª Edición. Editorial Trillas. México.

### III. EL ABSTRACT

My research "situational reality TOURISM INDUSTRY AND DEVELOPMENT PROSPECTS Ucayali department" has received unanimous approval from the Jury appointed by the Faculty. This research has been made thanks to the effort and selfless support received from the companies that

are part of the tourism industry (lodging establishments, restaurants, travel agencies and tourism and transport service companies), public institutions, private companies and many others who always provided me with knowledge and all information available to them to develop this work. Importantly, obtaining support entrepreneurs in the tourism sector and tourists who were part of the sample in the area of Ucayali. Also some business elsewhere in the country that I was able to visit to get information and share their experiences and likewise some local institutions and professionals in the tourism industry visited and interviewed to share their experiences, to all my infinite appreciation and personal thanks for their valuable and invaluable support.

Companies engaged in the activities of the industry without chimneys in Peru for many years involved decisively in creating wealth, jobs and training of foreign exchange are very important for our country and also necessary in current circumstances of economic-financial crisis and recession very acute business therefore the sector's contribution is decisive in the development of our economy. In the present circumstances of deep economic and financial crisis, accompanied by a severe economic downturn in the national context, this situation so difficult that he lives to the companies and our society in general has to be taken very carefully because any errors that comet will definitely be fatal. This economic crisis - financial recession is manifesting in the massive bankruptcy of enterprises, the consequences of the closure of companies appears in: worsening unemployment, increasing poverty and even more extreme poverty and therefore social disintegration of our community. The Peruvian population currently restrains the serious lack of purchasing power affecting their existence and permanence equally companies.

For this research we used the method Inductive - Deductive, Description and Observation. Using instruments such as the format of surveys and interviews, historical information tourism sector, research regarding the tourism sector and some experts' opinions in the tourism industry.

Concluding that culture by tourism, yet we are not giving the importance that both need from companies in the sector, and what is worse, there is a positive response from the public sector and some companies private are acting in their favor but very slowly, because their actions and activities are not adequate, timely and decisive in favor of the sector. The tourist culture needs the participation of the whole society, the union of public and private sector will the strength we need to promote the culture of tourism. In modern times, tourism is an activity of global interest, the importance we are giving employers and by the positive response to the demand by increasing visitors, all this will benefit all of Peru and particularly the Department of Ucayali.

# **ASAMBLEA NACIONAL DE RECTORES**

COMISIÓN DE COORDINACIÓN INTERUNIVERSITARIA

## **“CATALOGO DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN”**

**Resolución Nº 1562-2006-ANR**

**FORMATO DEL REGISTRO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN, CONDUCENTE AL GRADO O TITULO UNIVERSITARIO.**

### **I. DATOS GENERALES (PREGRADO):**

- Universidad: **Universidad Nacional de Ucayali**
- Facultad / Escuela de Profesional / Carrera profesional: **Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables / Escuela Profesional de Administración**  
Título del Trabajo: **LA ADMINISTRACIÓN PROACTIVA Y LA OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE PERSONAL DE LA DIRECCIÓN SECTORIAL DE SALUD.**
- Área de Investigación:
- Autor(es):  
Apellidos y Nombres:  
**Panduro Murrieta, Oscar**
- Grado o Título Profesional a que conduce: **Licenciado en Administración**
- Año de aprobación de la sustentación: **2001**

### **II. EL RESUMEN**

- **Planteamiento del problema.**

La gestión de la Dirección Regional Sectorial de Salud de Ucayali, se encuentra restringida por la poca inter-relación entre los aspectos Fisiológicos, Científicos y Técnicos de la Administración de Personal. La gestión de personal concebida por los responsables consideran solo a los instrumentos y conceptos como herramientas de gestión, obviando la fuente de solución de los problemas que es la ida fisiológica que con creatividad maximizan el espacio del conocimiento.

En la Dirección de Administración de Personal de la Dirección Regional Sectorial de Salud Ucayali existen problemas comunes a otras instituciones en el contexto de sus limitaciones para capacitar, motivar y desarrollar a su personal.

La Administración Proactiva se caracteriza en utilizar los fundamentos de gestión lógico y los procedimientos de gestión creativa. Esta concepción dinamiza su espacio de acción puesto que los problemas se solucionan en el contexto lógico (alternativas que ya existen) y en el contexto creativo (alternativas nuevas).

Con la aplicación de este instrumento, pretendemos solucionar la necesidad de optimización de la gestión de personal de la DRSSU; por lo que planteamos para efectos de viabilizar con claridad el problema con las siguientes preguntas:

¿Cuáles son las características de la administración proactiva como instrumento que optimice la gestión?

¿Cuáles son las características de la gestión de personal de la DRSSU?

¿La claridad en la diferenciación de la gestión filosófica, científica y técnica, proveería en el mejoramiento de la gestión de personal de la DRSSU?
- **Objetivos.**

Obtener la optimización de la Gestión de personal de la DRSSU, mediante la aplicación de la Administración Proactiva para efectos de incrementar el rendimiento del personal.



- **Hipótesis.**

La administración Proactiva como instrumento integral muestra su efectividad si y solo si optimiza la gestión de la oficina de personal de la DRSSU.

- **Breve referencia al marco teórico.**

Según las informaciones recopiladas dentro de la Dirección Regional Sectorial de Salud de Ucayali se comprobó que se realizó un seminario de capacitación denominado “Mejoramiento continuo de la calidad en la DISA” que fue dirigido y propuesto por el Señor Luis Gutiérrez Alberón, en donde otras áreas así como en la de personal, existe escasa capacitación en el sistema administrativo.

Ninguna “política laboral” de “relaciones industriales” pueden administrar la perfección el comportamiento humano. No trate de seguir aferrado al mar de legislación laboral, salga de él y desarrolle más sus habilidades humanas.

Los Gerentes centrados en principios entienden que la gente tiene más energía creativa, recursos e iniciativa que los que sus tareas requieren o les permite emplear. La gente está gritando: “Crea usted en mí”. La piedra angular de la IBM es su creencia en la dignidad y potencialidad del individuo. Una vez que usted tenga el apadigma centrado en principios, usted mismo llegará a la evidencia de que debe respaldar su nueva forma de percibir a la personas, porque estas responderán a las expectativas depositadas en ellas.

- **Conclusiones y/o recomendaciones.**

- La administración Proactiva significa más que un instrumento de gestión, combinado la lógica con la creatividad un instrumento integrado, motivando la colaboración del personal y creando el interés para aportar soluciones antes que indiferencias.
- En el espacio de la gestión filosófica, científica y técnica se aplica el respectivo conjunto de técnicas analíticas con la finalidad de resolver las incertidumbres que enfrenta cotidianamente la Dirección de Personal de la DRSSU y de esta manera proporcionar a la institución un fuerza laboral eficiente.
- Quedó demostrado mediante la aplicación de la administración Proactiva el mejoramiento de la gestión de persona ya que ahora se incrementa su capacidad para solucionar problemas diferentes con amplio criterio.
- Se contribuyó a determinar las respectivas fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades para priorizar las necesidades de capacitación a fin de incrementar el rendimiento de los recursos humanos de la Dirección de Personal de la DRSSU.
- Se motivó al personal en el marco de sus expectativas puesto que el beneficio se orienta hacia ellos en el contexto institucional; Mostrando claro interés en la necesidad de tomar conciencia respecto a la identificación con el personal.
- Evaluamos la gestión de las áreas respectivas en el marco de la administración Proactiva, con el propósito de priorizar la necesidad y determinar una serie de soluciones alternas y de esta manera tomar la decisión correcta.
- Se elaboró el proceso de la Administración Proactiva conforme la necesidad de la Dirección de Personal a fin de optimizar la gestión e incrementar el nivel de conocimiento y experiencia de los trabajadores.
- La Administración Proactiva como instrumento integral ha mostrado su efectividad porque ha optimizado la gestión de personal de la DRSSU y se ha constituido en el elemento generador de habilidades para prevenir y solucionar problemas a través de la lógica y la creatividad.

- **Bibliografía Referencial.**

1. **ADMINISTRACIÓN PROACTIVA.** “Técnica y modelos para el desarrollo ejecutivo”. Larne C. Plunktt.
2. **REFLEXIONES PARA EL DIRIGENTE DE EMPRESA.** “Administración del personal”. José CampoverdeAyres. Editora Técnico Científica S.A.

3. **EL LIDERAZGO CENTRADO EN PRINCIPIO.** "Como cambiar su paradigma empresarial". Stephen R. Covey. Editorial AIDOS IBERICA S.A. 1999
4. **LA EXCELENCIA ES EL CAMBIO.** "Tratan a su personal como adultos". JoseCampoverdeAyres. Editorial Técnico científico S.A. edición 1990
5. **EL GRAN CAMBIO.** "Nuestra Gente es lo más importante". José CampoverdeAyres. Editorial Técnico Científico S.A. edición 1990.

### III. EL ABSTRACT

Stating that the decision-making in a particular organization has to be accurate in the logical context and creative to avoid further in consistencies that might destabilize the normal functioning and development.

Consideration dependence throughout the state are parameterized by rules and regulations that in many cases do not fit the reality of the area, preventing the achievement of the objectives despite the efforts deployed staff identified with the institution that contributes and provides ideas, but are not paid, we have to apply to develop technique that lead to improved manage mentis to enforce the knowledge acquired during the workday.

Which is why the team that support the development of this thesis decided to apply a technique that is "Proactive Management" which has the characteristic of relay technology innovated for organizing logical processes combined with the creative, framed for this effective edynamics for solving problems that inevitably managers cannot escape, is this technique have to create a skills development approach systematically encouraging the ability of managers.

It was concluded that proactive management is more than a management tool, combined with the creativity logic integrated instrument, motivating staff collaboration and creating the interest to provide solutions rather than indifference.

# **ASAMBLEA NACIONAL DE RECTORES**

COMISIÓN DE COORDINACIÓN INTERUNIVERSITARIA

## **“CATALOGO DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN”**

**Resolución N° 1562-2006-ANR**

**FORMATO DEL REGISTRO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN, CONDUCENTE AL GRADO O TITULO UNIVERSITARIO.**

### **I. DATOS GENERALES (PREGRADO):**

- Universidad: **Universidad Nacional de Ucayali**
- Facultad / Escuela de Profesional / Carrera profesional: **Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables / Escuela Profesional de Administración**  
Título del Trabajo: **PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO PARA OPTIMIZACIÓN DE VENTA DE BEBIDAS GASIFICADAS LA LORETANA EN EL DEPARTAMENTO DE UCAYALI.**
- Área de Investigación:
- Autor(es):  
Apellidos y Nombres: DNI:  
**Díaz Acho, Mercedes Del Carmen 00095121**  
**Rengifo Macedo, Mery Francisca 00091548**
- Grado o Título Profesional a que conduce: **Licenciado en Administración**
- Año de aprobación de la sustentación: **2003**

### **II. EL RESUMEN**

- **Planteamiento del problema.**  
En los últimos años, uno de los sectores más dinámicos de la industria amazónica, ha sido el de las embotelladoras de bebidas refrescantes gasificadas.  
El dinamismo del mercado también observa el lanzamiento de nuevos productos y diseños como los envases no retornables (PET) con tapas twist-off, que muestran la preocupación de los fabricantes por atender las cada vez más exigentes necesidades del consumidor amazónico.  
Sin embargo en el caso de la embotelladora La Loretana SAC, sus ejecutivos son reacios al cambio que el mercado hoy en día exige frente a coyunturas socio económico que viene atravesando esta parte de la Amazonía peruana.  
¿Es la deficiente administración, ausencia de liderazgo y manejo de técnicas modernas de marketing las que contribuyen a la pérdida de mercado de gaseosas La Loretana en Ucayali?
- **Objetivos.**  
Contribuir a mejorar la productividad – marketing de embotelladora La Loretana SAC, empresa regional que genera empleo y renta para su posterior redistribución en la economía regional.
- **Hipótesis.**  
En lo que respecta a la hipótesis, está claramente explicitada en la página N° 70 en la que puntualiza la urgencia de la Implantación de un PLAN DE MARKETING, el mismo que se constituye como una principal herramienta de gestión que es la que adolece Embotelladora La Loretana SAC, por lo tanto esta se entiende como una propuesta, e incluso puntualiza que la empresa aludida deberá aplicar lo último en lo que respecta al método estratégico del marketing para optimizar sus ventas.

- **Breve referencia al marco teórico.**

En la década de los 70-80 Embotelladora La Loretana, se constituyó en una de las empresas líderes de esta parte de la Amazonía, en razón de que ésta coberturaba un mercado cautivo así como la escasa presencia de empresas gaseosas en la zona.

En la década pasada la falta de competencia y el proteccionismo fueron una constante para que las empresas – caso Loretana – no se preocuparan por mejorar su gestión gerencial utilizando nuevas formas y procesos de marketing y ventas.

La confianza de sus directivos en sentirse dueños de un mercado evolutivo y cambiante como es el consumidor Ucayalino, así como la falta de aplicación de una gerencia moderna y capacitación a su fuerza de ventas como al servicio pre y post venta contribuyó a la pérdida de buenos segmentos de mercado.

A este problema de gestión empresarial se suma la presencia innovadora de la competencia como es el caso de CINPASA, SISLEY, EMBOTELLADORA PUCALLPA y últimamente KOLA REAL, que aplicando programas modernos de gestión empresarial y de campañas de publicidad terminaron con el liderazgo de embotelladora LA LORETANA.

En lo que respecta a estudios similares al que se plantea, no existe registro alguno en nuestra región, salvo de trabajos propios e internos de las industrias que operan en esta parte de la Amazonía, las mismas que son renuentes a brindar información por considerarlas de carácter confidencial.

Sin embargo se tiene conocimiento que empresas productoras de bebidas gasificadas a través de sus distribuidoras realizan constantemente sondeos de mercado para determinar el grado de aceptabilidad de sus productos, canales de comercialización y precios.

- **Conclusiones y/o recomendaciones.**

- La actual situación de pérdida de importantes segmentos de mercado, obedece a que su organización adolece en gran medida del entendimiento de formulación, ejecución y monitoreo de la importante herramienta de gestión como lo es o son los planes estratégicos globales tendientes al sostenimiento en el mercado, como una empresa líder en el ámbito regional.
- Se ha determinado que en las anteriores y actuales gestiones tanto productivas, administrativas y de comercialización han sido y son desarrolladas por sus propietarios, gestión que por su naturaleza constituyen un freno a la aplicación de nuevas y modernas formas de gestión las mismas que tienen una orientación globalizada en la utilización racional de recursos como el humano preparado y/o capacitado (profesional) para este tipo de empresa como lo es Embotelladora La Loretana SAC.
- Otra conclusión a que llegamos se centra en las diferencias en las prácticas de gestión entre los que se incluyen las relaciones entre trabajadores y dirección. Las empresas familiares pequeñas como el caso de nuestra investigación La Loretana SAC que no cotiza en Bolsa y organizadas muy a la ligera que tanto abundan en Ucayali y particularmente en Pucallpa en los sectores manufactura son semilleros de innovación y dinamismo.
- Finalmente, la presente propuesta explícitamente en las páginas 70 al 75 permitirán a los agentes económicos involucrados, un prudencial crecimiento, posicionamiento y recaptura de sus segmentos de mercado correspondientes los mismos que posibilitarán la generación de rentas para su posterior redistribución entre los mismos.

- **Bibliografía Referencial.**

1. **BERRY, Thomas (1995).** Reingeniería. 4ª Edición. Editorial Mc Graw Hill. Colombia.
2. **CALLER, Jaime (1989).** Estrategia de Desarrollo Industrial. Fundación Friedrich Ebert. Perú
3. **EDVINSON, Leif – Malone, Michael (1998).** El Capital Intelectual. Editorial Norma. Colombia.
4. **ESAN (1997).** Transformación Estratégica. Editorial Esan Ediciones. Perú
5. **ETKIN, Jorge Ricardo (1996).** La Empresa Competitiva. Editorial Mc Graw Hill Interamericana. Chile.
6. **IVANCEVICH, John M (1996).** Gestión, Calidad y Competitividad. Editorial Irwin. España.

### III. EL ABSTRACT

The strategic planning as method to apply an administration in a company like Bottling the Loretana SAC to optimize the sales in the Department and Region of Ucayali and in this crisis time it is made imperatively necessary. In other times it was thought that a plan or strategic planning was as a very sophisticated or perhaps theoretical document of difficult use in a session of directory or when making an important decision in a company.

These ideas belong to the past, the strategic administration has reached such a relevance that now is designed a plan of business or a strategic plan for every period to the interior of an organization, inside which is not permissible that com dies a simple document or mapeo from those that was wanted to make, but rather it is implemented through the administration of strategic character. The starting point for the correct application of the strategic administration is the recognition My human resource as the most important in the company, because he/she is the worker who will administer the resources, to decide well or bad in the company.

For the present investigation we use the observation method and Surveys. Which you concluded in that the current situation of lost of important market segments, obeys to that its organization suffers in great measure of the formulation understanding, execution and monitoreo of the important administration tool like it is it or they are the plans strategic global tendencias to the maintenance in the market, like a company leader in the regional environment.

# **ASAMBLEA NACIONAL DE RECTORES**

COMISIÓN DE COORDINACIÓN INTERUNIVERSITARIA

## **“CATALOGO DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN”**

**Resolución Nº 1562-2006-ANR**

### **FORMATO DEL REGISTRO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN, CONDUCENTE AL GRADO O TITULO UNIVERSITARIO.**

#### **I. DATOS GENERALES (PREGRADO):**

- Universidad: **Universidad Nacional de Ucayali**
- Facultad / Escuela de Profesional / Carrera profesional: **Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables / Escuela Profesional de Administración**  
Título del Trabajo: **APLICACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL PARA LA TOMA DE DECISIONES EN EMPRESAS LOCALIZADAS EN PUCALLPA.**
- Área de Investigación:
- Autor(es):  
Apellidos y Nombres: DNI:  
**Chang Templo, Juan 00064638**  
**Hidalgo Rodriguez, Yesica de Jesus 00122285**
- Grado o Título Profesional a que conduce: **Licenciado en Administración**
- Año de aprobación de la sustentación: **2003**

#### **II. EL RESUMEN**

- **Planteamiento del problema.**  
Teniendo en cuenta los problemas que pensamos solucionar encontramos que realmente existe un cambio en los lineamientos de comportamiento gerencial del país, es decir, existe mayor tecnificación que permite a las organizaciones utilizar herramientas cada vez más efectivas que inciden en crear las alternativas para la solución de problemas que se les presenta casi a diario en dichas organizaciones. Para el caso de Perú, podemos indicar que aún no se integra a los cambios que son necesarios para lograr mejor comportamiento de los diferentes niveles gerenciales, encontrando en muchos de los casos, que existen y permanecen gerentes tradicionalistas, que ven en los cambios el desplazamiento de sus tareas que desarrollan a diario, y en la que no son capaces de aceptar el reto de cambiar de actitud frente al mundo globalizado que existe actualmente, esto se nota en los problemas que enfrentan que, a pesar de ser coyunturales son plausibles de solución.  
¿Realmente la falta de preparación de los gerentes de las organizaciones en cuanto a, conducción empresarial con técnicas modernas de sistemas de información gerencial y otros para la toma de decisiones no les permite ser eficientes encontrando obstáculos para lograr los objetivos que se fijan?
- **Objetivos.**  
Diagnosticar el Sistema de información Gerencial que aplican las empresas de Pucallpa par la Toma de Decisiones y, presentar ejemplo de Información dinámico y moderno que permita a los gerentes ser más eficientes en la administración de las organizaciones empresariales, que la hará más competitivas.
- **Hipótesis.**  
La falta de aplicación técnica de Sistemas de Información Gerencial en las empresas de Pucallpa, no permite que la Toma de Decisiones de los propietarios y gerentes éste en el camino correcto, creando problemas de desarrollo y competitividad de estas, por lo que se integrarán dentro de su actividad

sistemas modernos, permitiría el mejoramiento en la toma de decisiones, y por consiguiente mayor eficiencia gerencial.

- **Breve referencia al marco teórico.**

La administración como una carrera profesional contiene una serie de aspectos que permite llevar a cabo decisiones debidamente técnicas, en este aspecto, encontramos como marco teórico de referencia a los autores:

JAMES A.F. STONER, "Administración" 1996. Resume de la siguiente manera la toma de decisiones: "Los gerentes tienen que resolver problemas y tomar decisiones. El tipo de los problemas y las condiciones en que deben resolverse varían. Por tanto, los enfoques a la toma de decisiones tienen que diseñarse de modo que se ajusten a las circunstancias.

Los gerentes pueden tomar decisiones con diversas cantidades de información. Por consiguiente, les resulta útil aproximarse a las decisiones como si a estuviesen tomando en condiciones de certidumbre, riesgo o incertidumbre. En condiciones de certidumbre los gerentes suponen que conocen precisamente los resultados de cada alternativa, en condiciones de riesgo actúan como si conocieran las probabilidades de los resultados de cada alternativa. En condiciones de incertidumbre las probabilidades de los resultados no se suponen conocidas.

Los gerentes efectivos no solo esperan a que se presenten los problemas sino que lo buscan activamente, lo mismo que las oportunidades. Una de las responsabilidades más significativas del administrador es resolver problemas y oportunidades deben recibir su atención total. La busca de oportunidades y problemas y la solución de estos últimos son actividades importantes de la gerencia. Aun cuando el descubrimiento de oportunidades es el más importante de estos tres procesos, es el menos comprendido.

Así cuando a los gerentes se les presentan todos los días innumerables situaciones problemáticas, no todas requieren un proceso formal de solución: ordenar los problemas en orden de importancia o fijar prioridades y hacer programas diarios ayuda a los gerentes a resolver cuales deben recibir su atención inmediata y total.

- **Conclusiones y/o recomendaciones.**

- La empresa de nuestra ciudad no está acostumbrada al uso de tecnología de punta, tal como nos lo ofrece la globalización, esto se nota en la falta de competitividad demostrada frente a otras regiones, donde la tecnología es más avanzada.
- Los propietarios (más que los gerentes), consideran que es un "gasto" innecesario modernizar sus empresas, ya que en algunos casos no les revierte en utilidad la inversión realizada.
- Los Sistemas de Información Gerencial que utilizan los propietarios o gerentes de las empresas de Pucallpa, están desfasadas desde el punto de vista de aplicación práctica para la toma de decisiones, esto retrae las operaciones de las organizaciones.
- El tradicionalismo de los empresarios es uno de los factores que incide en la falta de interés para desarrollar las organizaciones, la idea de que "ellos lo pueden todo", es un factor determinante para no aceptar nuevas formas de gerenciar.
- Los gerentes están convencidos que es necesario cambiar, el problema es que no arriesgan por la falta de convicción que podría ser mejor si es que modernizarán sus organizaciones.
- Si bien es cierto que algunas empresas están aplicando tímidamente algunos conceptos de la informática, también es real que no les es de mucha utilidad cuando solo trabajan bajo reportes escritos y entregadas por otras áreas.
- La informática se ha convertido en una de las herramientas de suma importancia para las organizaciones, ya que permite que se tenga mayor eficiencia en la consulta de datos.
- Alguna toma de decisiones de los gerentes se basa normalmente en datos, esto como un principio elemental para poder determinar la proyección de resultados, en Pucallpa, lamentablemente existen empresas que aun no se trabaja en forma técnica.

- El procesamiento de datos tiene su base en los programas que se formulan de acuerdo a las necesidades de las organizaciones, la automatización sistemática que nos ofrece la informática es parte de la globalización que no es entendida por los gerentes de algunas empresas.
  - Nuestra región no alcanza un nivel competitivo nacional por la falta de actitud positiva por parte de algunos propietarios y gerentes de las empresas e instituciones públicas.
- **Bibliografía Referencial.**
    1. **ADMINISTRACIÓN. Stoner.** Editorial Prentice Hall (Segunda Edición). México 1995.
    2. **ADMINISTRACIÓN. Samuel C. Certo.** Editorial Interamericana. México 1997.
    3. **ADMINISTRACIÓN DE LA PRODUCCIÓN Y LAS OPERACIONES.** Everett E. Adam Jr. & Ronald J. Ebert. Editorial Prentice Hall. Colombia 1998.
    4. **DICCIONARIO DE ADMINISTRACION Y FINANZAS. J.M. Rosenberg,** editorial CETRUM. México 1997.
    5. **INFORMÁTICA Y SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL.** Documentos de internet. Pucallpa 2001.
    6. **MANUAL DEL ADMINISTRADOR DE EMPRESAS.** Kenneth J. Albert. Editorial McGraw Hill. México D.F. 1998.

### III. EL ABSTRACT

The present titled investigation "APPLICATION OF THE SYSTEM OF MANAGERIAL INFORMATION FOR THE TAKING OF DECISIONS IN COMPANIES", he/she has for objective to Diagnose the System of Managerial information that you/they apply the companies of even Pucallpa the taking of Decisions and, to present dynamic and modern example of Information that allows the managers to be more efficient in the administration of the managerial organizations that will make it more competitive.

For the present investigation we use the inductive method - deductive, applying our observation technique, summary of data and among others.

We reach this way the conclusion that The company of our city is not accustomed to the use of tip technology, just as he/she offers it to us the globalization, this is noticed in the lack of competitiveness demonstrated in front of other regions, where the technology is more advanced.



# **ASAMBLEA NACIONAL DE RECTORES**

COMISIÓN DE COORDINACIÓN INTERUNIVERSITARIA

## **“CATALOGO DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN”**

**Resolución Nº 1562-2006-ANR**

**FORMATO DEL REGISTRO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN, CONDUCENTE AL GRADO O TITULO UNIVERSITARIO.**

### **I. DATOS GENERALES (PREGRADO):**

- Universidad: **Universidad Nacional de Ucayali**
- Facultad / Escuela de Profesional / Carrera profesional: **Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables / Escuela Profesional de Administración**
- Título del Trabajo: **INCIDENCIA DEL SERVICIO DEL MOTOCAR EN LA GENERACIÓN DE EMPLEO EN LA CIUDAD DE PUCALLPA.**
- Área de Investigación:
- Autor(es):  
Apellidos y Nombres:  
**Grández Mayora Cesar**
- Grado o Título Profesional a que conduce: **Licenciado en Administración**
- Año de aprobación de la sustentación: **2007**

### **II. EL RESUMEN**

- **Planteamiento del problema.**

El motocar es el medio de transporte que en los últimos años se ha incrementado en nuestra ciudad, así como en muchas ciudades del país y del mundo, naciendo una nueva actividad en la vida del ciudadano “El servicio de transporte público del motocar”. Este vehículo trimóvilha sido la solución a los problemas de transporte público de muchos ciudadanos, por su comprobada versatilidad (puede circular por zonas o terrenos que los automóviles convencionales usados para el servicio de taxi o los autobuses y microbuses que suelen utilizar rutas y recorridos establecidos) y por la disminución considerable de sus gastos en rubro de movilidad.

Pero por otro lado se ha convertido en el generador de muchos problemas para los gobernantes, porque su incontrolable proliferación ha generado desorden urbano que hasta la fecha no han podido ser solucionados por los gobernantes de turno, ya sea su poca dedicación o la minimización de sus efectos y consecuencias.

Sin embargo otro efecto positivo mostrado es que para muchos pobladores se ha convertido en una oportunidad de generar ingresos para paliar las necesidades familiares y para otros en la oportunidad de crear negocios rentables.

En ese sentido nos planteamos la siguiente interrogante:

¿De qué manera influye el servicio de transporte público del motocar en la generación de empleo en la ciudad de Pucallpa?

- **Objetivos.**

Determinar la influencia del servicio del motocar en la generación de empleo en la ciudad de Pucallpa.

- **Hipótesis.**

Si influye el servicio de transporte público del motocar entonces habrá generación de empleo en la ciudad de Pucallpa.

- **Breve referencia al marco teórico.**

En la actualidad se habla de un fenómeno de transporte público, generador de empleo que se presenta en muchos países del mundo: el “servicio de transporte público de motocar”. Este tipo de transporte, es modelo copiado de otros países.

Quienes apoyan éste servicio, encuentran en él una fuente de trabajo, un sustento económico para muchas familias, una alternativa de transporte para los usuarios que viven en zonas donde no llega ningún otro transporte diferente a la moto y un servicio práctico y económico, todas estas podrían denominarse “ventajas”.

El derecho al trabajo y a la libre movilización hacen del servicio de transporte público del motocar”, un fenómeno que está en todo su derecho de instaurarse, pero hay que tener que es un servicio riesgoso por el hecho de hacerse en moto, por la falta de conocimiento frente a las normas de tránsito por parte de quienes la conducen, la no utilización de los accesorios obligatorios y también porque el conductor no exige a quienes lo “emplean”, que lo capaciten para prestar un buen servicio.

¿Qué factores influyen?, nadie sabe, el conductor de “motocar” afirma que “la culpa es de la necesidad de llegar a la casa con algo de plata y aunque no es mucha, por lo menos se cuenta con lo necesario para el día a día”. Las desventajas de éste servicio son varias, entre las que se encuentran que no es higiénico, es inseguro, riesgoso y es un generador que la quiebra de la industria del transporte público legal. A pesar de que todos conocen las desventajas, incluidos el conductor de “motocar”, el que compra las motos para ponerlas a trabajar y el que usa el servicio, es un fenómeno que está expandiendo sin parar y sin medida.

- **Conclusiones y/o recomendaciones.**

- En Pucallpa el servicio de motocar se ha constituido en uno de los medios de transporte de personal más importante.
- La falta de empleo, ha convertido el servicio de motocar en una oportunidad de empleo.
- El mayor porcentaje de los motocarristas tiene como feria S/. 20 por día en un promedio de 12 horas de trabajo.
- El servicio de motocar genera unidades económicas de servicio comercial, convirtiéndose en un agente dinamizador de la economía regional.
- La proporción de propietarios de los motocar y lo que alquilan es 56% propietarios y 44% los que alquilan.
- El principal costo del servicio de motocar es el combustible seguido del lubricante, es indistinto a la propiedad pero esta directamente relacionado con la hora de trabajo.
- El cambio de repuestos en menor tiempo es el de rodajes que cambian entre 1 a 2 meses, seguido del sistema de arrastre, sean propietarios o alquilen el periodo es el mismo.
- El 47% de los motocarristas cuentan con estudios superiores y con estudios superior incompleto y seguido con estudios de secundaria completa.
- La mitad de los motocarristas tienen familia entre casados y convivientes el número de hijos que registran los motocarristas propietarios y los que alquilan cuentan con 4 hijos a más. La otra mitad son solteros.
- La mayoría de los motocarristas propietarios y los que alquilan viven en Asentamiento Humanos y en viviendas propias. Los que viven en la zona urbana es menor y viven en domicilio propio de origen de los padres.

- **Bibliografía Referencial.**

1. **Constitución política del Perú 1993.**
2. **Boletín:** Lima para quien/Lima paradojas – Juan tokeshi y Mario Zolezzi.
3. **Desafíos de las políticas sociales FONCODES.** Edición Hernando Burgos.
4. **GIOVANNA AGUILAR;** “De Fujimori a Toledo: de las privatizaciones a los bonos.
5. **CEPAL.** Desafíos de las políticas sociales en América Latina.
6. Caracterización con fines de ordenamiento territorial del departamento de Ucayali. GOREU
7. **INEI.** Compendio estadístico.
8. **INEI.** Censos nacionales.

### **III. EL ABSTRACT**

The motocar is one of the most important services, of the transport of personal in the marginal urban and urban area of Pucallpa. This vehicle trimovil has been the solution to the problems of many citizens' public transportation, for its proven versatility and for the considerable decrease of its expenses in the item of mobility.

Being an economic phenomenon and with a discharge rate of growth this service has not been possible to order the service, creating a chaos and it keels in the public client and another means of transport generating traffic accidents and the abandonment of the victims permanently to lack in a high percentage of the SOAT and these problems are not still overcome by the competent authorities and through new studies to design models and strategies that allow the vehicular classification of the services of transport with motocar.

The purpose of the present investigation work is to know the magnitude of the incidence in the generation of direct and indirect employment, for the motocar service, besides knowing the characterization of the motocar service and of the economic units of prevailing necessity to the service of the motocar.

The formulation of the current problem of the service of the motocar, of the why and for what reason you to develop of the present study, it determines the specific general objectives that define the actions to continue to determine the generated direct and indirect employment, as well as the state cultural partner of the motocarrista.

In the theoretical mark the scarce information of investigation character has settled down, however historical antecedents exist from the appearance of the motocar like the taxi cholopuneño and in Pucallpa according to public registrations 14,077 units circulate. In the address he/she has registered a total of fifteen formal associations.

For the present work an investigation design based on inductive methodology has settled down - deductive that has allowed us to gather data and this way to reach the conclusion that in Pucallpa the motocar service has been constituted in one of the means of more important personnel's transport.

# **ASAMBLEA NACIONAL DE RECTORES**

COMISIÓN DE COORDINACIÓN INTERUNIVERSITARIA

## **“CATALOGO DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN”**

**Resolución Nº 1562-2006-ANR**

**FORMATO DEL REGISTRO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN, CONDUCENTE AL GRADO O TITULO UNIVERSITARIO.**

### **I. DATOS GENERALES (PREGRADO):**

- Universidad: **Universidad Nacional de Ucayali**
- Facultad / Escuela de Profesional / Carrera profesional: **Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables / Escuela Profesional de Administración**  
Título del Trabajo: **INFLUENCIA DE LAS POLÍTICAS DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS UNIVERSIDADES NACIONALES MAYOR DE SAN MARCOS Y DE UCAYALI.**
- Área de Investigación:
- Autor(es):  
Apellidos y Nombres:  
**Robles Rímac, Raquel**
- Grado o Título Profesional a que conduce: **Licenciado en Administración**
- Año de aprobación de la sustentación: **2010**

### **II. EL RESUMEN**

- **Planteamiento del problema.**  
El recurso humano constituye el capital de mayor importancia en toda organización. Esta idea ha sido ampliamente desarrollada por las Ciencias Administrativas y adecuadamente asimilada por las organizaciones empresariales, especialmente las transnacionales, las cuales dedican una fuerte inversión al reclutamiento, capacitación y desarrollo de sus recursos humanos.  
Sin embargo, en el sector público de nuestro país no ocurre lo mismo. Los funcionarios y servidores públicos pertenecen a la llamada burocracia, término que ha devenido en peyorativo, habiéndose convertido en sinónimo de ineficiencia y corrupción.  
Han pasado muchas décadas para que los cambios políticos, económicos y tecnológicos que se suscitaron a nivel mundial logren alguna influencia en países como el nuestro, apartados de la aplicación de tendencias modernas como competitividad, productividad, outsourcing, desempeño, coaching, gestión del conocimiento, organizaciones que aprenden, equipos de alto rendimiento, etc.  
En efecto, agentes económicos y Estado, actores ambos de la dinámica económica de los países, han comprendido la necesidad de llevar a cabo esfuerzos conjuntos para lograr el desarrollo y crecimiento, resolviendo al mismo tiempo lo más álgidos problemas sociales.  
¿Cuál es el grado de influencia de las políticas de gestión de recursos humanos en la calidad del servicio de las Universidades Nacionales Mayor de San Marcos y de Ucayali?
- **Objetivos.**  
Establecer el grado de relación entre las políticas de gestión de recursos humanos y la calidad del servicio en las Universidades nacionales Mayor de San Marcos y de Ucayali.

- **Hipótesis.**

La calidad del servicio de las Universidades nacionales Mayor de San Marcos y de Ucayali se encuentra escasamente influida por las políticas de gestión de recursos humanos.

- **Breve referencia al marco teórico.**

La influencia de la gestión del recurso docente que realiza la Facultad de ingeniería de la Universidad Nacional de Cajamarca es positiva y muy alta sobre el desempeño laboral del personal docente.

Los resultados de nuestro trabajo de investigación se relaciona y compara con cuatro contextos de nivel internacional, además de manifestar especificidad en el contexto particular de la Facultad de ingeniería de la Universidad Nacional de Cajamarca, Perú, por lo que su complejidad se nota en la relación positiva (directa), muy alta, entre la gestión de los recursos humanos y su desempeño laboral, tanto para el docente, administrativo y auxiliar. Además de los resultados se generalizan para cualquier universidad en general, en cualquier contexto.

- **Conclusiones y/o recomendaciones.**

- En las universidades Nacionales de Ucayali y Mayor de San Marcos no existe una clara noción del concepto de políticas y de gestión de recursos humanos. Ello se evidencia en la escasa importancia que se da a las políticas de recursos humanos, lo que a la postre trae como consecuencia una gestión discrecional de los mismos, caracterizada por la aplicación normativa sin mayor análisis ni proyección hacia la calidad del servicio.
- En general, en ambas universidades las opiniones son vacilantes y contradictorias, haciéndose evidente una gestión discrecional aplicándose para el efecto criterios subjetivos respecto a la naturaleza de los fines de la universidad.
- En las universidades nacionales de Ucayali y Mayor de San Marcos, se reconoce la importancia de los recursos humanos y la necesidad de desarrollar las respectivas políticas, pero, cuando se introducen otras variables en el análisis de la calidad del servicio, la atención se desvía hacia ellas restando importancia a los recursos humano.
- No existe un criterio unitario entre ambas universidades respecto a la gestión de los recursos humanos, lo que evidencia una escasa y débil relación entre las políticas de gestión de recursos humanos y la calidad del servicio en las Universidades Nacionales Mayor de San Marcos y de Ucayali.
- En ambas Universidades, se admite que existe la necesidad de desarrollar políticas de gestión de recursos humanos a partir de las normas legales que regulan la función pública.
- La evaluación del desempeño es considerada como una mejor alternativa que la implementación de políticas de recursos humanos.

- **Bibliografía Referencial.**

1. **AGUDELO, SANTIAGO.** Certificación de competencias laborales. Aplicación en Gastronomía, Montevideo, Cinterfor. 1998.
2. **AKTOUF, OMAR.** La estrategia del Avestruz Racional. Facultad de Ciencias Contables Universidad del Valle. 2001.
3. **ALVAREZ LASO, MARÍA ÁNGELES.** Estrategias de Aprendizaje – Guía de apoyo. En base al estudio de Catalina M Alonso, Domingo J. Gallejo y Meter Money.
4. **ÁLVAREZ VALVERDE, SHIRLEY YISELLA:** La cultura Organizacional y el Clima Organizacional como factores relevantes en la eficacia del Instituto de Oftalmología.
5. **ANSORENA CAO, ÁLVARO.** 15 casos para la Selección de Personal con éxito. Barcelona. Paídos Empresa 1996.
6. **ARELLI, ANNE.** Introducción al análisis y desarrollo de modelos de competencias, 2000.
7. **BALLESTA GERMAN, JOSÉ:** “Relaciones entre la Universidad y la nueva formación Profesional”, Ponencia presentada en el Seminario La Universidad y la Nueva Formación Profesional organizado

por la Consejería de Educación y Cultura y la Dirección General de las Universidades de la Región Murcia y por DEP-Cuadernos.

### **III. EL ABSTRACT**

This investigation offers an analysis in the way in that it is carried out the administration of human resources in the National Universities of Ucayali and bigger than San Marcos from Lima, trying to discover if politicians of human resources have been developed starting from the legal norms that regulate the public career.

Key words: Political of human resources, human resources, legal norms, the personnel's selection, evaluation, training.