



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Planificación Estratégica y Eficacia en Empresas Operadoras Turísticas
del Distrito de Tarapoto, 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

AUTORA

Br. Hilda Keyly Ruiz Dávila

ASESOR

Mg. Ivo Encomenderos Bancallán

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

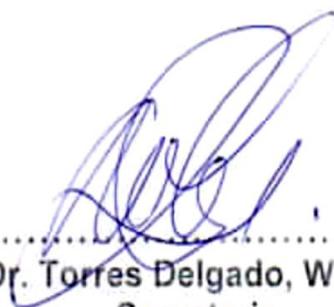
Planificación

TARAPOTO - PERÚ

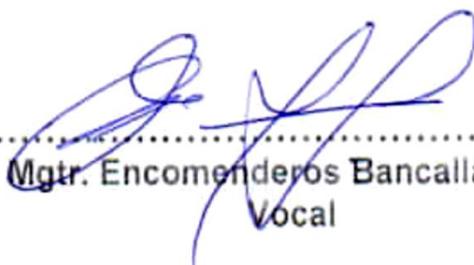
2016



.....
Mgtr. Terrones Borrego, Antonio Zalatiel
Presidente



.....
Dr. Torres Delgado, Wilson
Secretario



.....
Mgtr. Encomenderos Bancallán, Ivo
Vocal

Dedicatoria

A mi familia, Marco Antonio Ruiz Tello, Hilda Dávila Tenazoa y Herbart Bartra Valdivieso quienes me han brindado su apoyo incondicional en todo momento, motivación constante que me ha permitido ser perseverante.

Pero más que todo por su amor; energía que ha fluido siempre para salir a delante y realizarme como profesional.

Hilda Keyly

Agradecimientos

A mi profesor y asesor: Mg. Ivo Encomenderos Bancallán, por su constante apoyo para desarrollar la presente tesis.

A mis amigos: José Luis Paredes, Victor Valera, Leonardo Torres y Alex Alvarado, un excelente equipo de trabajo quienes nos hemos apoyado desde el inicio de esta travesía.

A los empresarios de las operadoras turísticas: Silvia Hernández, Hugo Zavaleta y Luis Hernández, grupo humano de empresarios quienes me brindaron su apoyo durante el proceso de la presente investigación.

Hilda Keyly

Declaración jurada

Yo, HILDA KEYLY RUIZ DÁVILA, estudiante del programa **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**, de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI: 45765751, con la tesis titulada:

"PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y EFICACIA EN EMPRESAS OPERADORAS TURÍSTICAS DEL DISTRITO DE TARAPOTO, 2016".

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto-plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos) plagio (información sin citar a autores), auto-plagió (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propia que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, Junio del 2016



Hilda Keyly Ruiz Dávila
DNI N° 45765751

Presentación

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Planificación estratégica y eficacia en empresas operadoras turísticas del distrito de Tarapoto, 2016”, el cual tiene como finalidad establecer la relación entre la planificación estratégica y la eficacia en empresas operadoras turísticas del distrito de Tarapoto, 2016; todo ello en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Maestra en Administración de Negocios - MBA.

El presente trabajo de investigación está enmarcado dentro del área de la Planificación un tema que juega un papel muy importante en las empresas, existen muchas áreas de estudio de análisis del aspecto empresarial y la planificación estratégica es una herramienta que cuenta con una visión integral del negocio.

Consta de siete capítulos desarrolladas de manera ordenada y estructurada que abarca desde el título y páginas preliminares, I. Introducción, II. Métodos, III. Resultados, IV. Discusión, V. Conclusiones, VI. Recomendaciones y VII. Referencias, que se van desarrollando en el transcurso de la investigación.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora.

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos.....	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice.....	vii
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Realidad Problemática	13
1.2 Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	16
1.4. Formulación del problema	21
1.5. Justificación del estudio.....	22
1.6. Hipótesis.....	23
1.7. Objetivos	23
II. MÉTODO	24
2.1. Diseño de investigación.....	24
2.2. Variables, operacionalización	25
2.3. Población y muestra	25
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	27
2.5. Métodos de análisis de datos	28
2.6. Aspectos éticos	28

III. RESULTADOS.....	29
IV. DISCUSIÓN.....	43
V. CONCLUSIONES.....	45
VI. RECOMENDACIONES.....	46
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	47

Anexo N° 01: Matriz de consistencia

Anexo N° 02: Instrumentos de recolección de datos

Anexo N° 03: Instrumentos de recolección de datos

Anexo N° 04: Autorización para aplicar instrumento

Índice de tablas

TABLAS	Pág.
Tabla 01 Operacionalización de la Variable 1	26
Tabla 02 Operacionalización de la Variable 2	27
Tabla 03 Muestra de usuarios para la medición de la planificación estratégica y eficacia en las empresas operadoras turísticas del distrito de Tarapoto, 2016.	28
Tabla 04 Técnicas, instrumentos e informantes	29
Tabla 05 Determinación de Alpha de Cronbach de Instrumentos	30
Tabla 06 Empresas que cuentan con misión y visión	32
Tabla 07 Nivel de diagnóstico que cuenta la empresa para evaluar la situación en que se encuentra	34
Tabla 08 Empresas que cuentan con objetivos claramente definidos	36
Tabla 09 Empresas que cuentan con planes operativos y estratégicos	38
Tabla 10 Frecuencia con que se realiza planeamiento estratégico en la empresa	40
Tabla 11 Motivos por los que las empresas no realizan planeamiento estratégico	41
Tabla 12 Porcentaje de eficacia con planificación y sin planificación estratégica	43
Tabla 13 Tabla de contingencia sistema SPSS	46

Índice de gráficos

GRÁFICOS		Pág.
Gráfico 01	Distribución porcentual del gráfico de empresas operadoras turísticas que cuentan con misión y visión.	33
Gráfico 02	Distribución porcentual de empresas que cuentan con diagnóstico para evaluar la situación en la que se encuentran.	35
Gráfico 03	Distribución porcentual del gráfico de empresas que cuentan con objetivos claramente definidos.	37
Gráfico 04	Distribución porcentual de empresas que cuentan con planes operativos y estratégicos.	39
Gráfico 05	Frecuencia con que se realiza planeamiento estratégico en la empresa.	40
Gráfico 06	Motivos por los que la empresa no realiza planeamiento estratégica en las empresas operadoras turísticas en el distrito de Tarapoto 2016.	42
Gráfico 07	Distribución porcentual de eficacia en empresas operadoras turísticas con planificación y sin planificación estratégica.	44

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general establecer la relación entre planificación estratégica y eficacia en empresas operadoras turísticas del distrito de Tarapoto, 2016.

La investigación fue de tipo descriptiva correlacional, y tuvo como población a las empresas operadoras turísticas del distrito de Tarapoto, 2016. Se utilizaron las técnicas de análisis documental y encuesta. Los datos fueron procesados utilizando tanto la estadística descriptiva como la inferencial a través de correlaciones estadísticas específicamente el coeficiente de correlación de Spearman.

Los resultados de la investigación evidenciaron que en general, que las empresas operadoras turísticas no utilizan las herramientas de la planificación estratégica en el marco del programa, siendo en algunos casos que trabajan con proyecciones mensuales en algunas empresas de las dieciocho que forman parte de la investigación, por ende el indicador de eficacia que reportaron las empresas investigadas fueron bajas.

La conclusión principal es que se empresas no presentan con una buena ejecución financiera y administrativa, es necesario apoyar y dar soporte administrativo para mejorar este desempeño por lo que se recomienda ampliar las actividades y brindar asistencia en la ejecución de actividades para el cumplimiento de metas y objetivos.

Palabras clave: Planificación Estratégica, Eficacia, calidad.

ABSTRACT

This research has the general objective to establish the relationship between strategic planning and efficiency in tourist operators district of Tarapoto, 2016.

The research was descriptive correlational, and had the population to operators tourist district of Tarapoto, 2016. documentary techniques and survey analysis were used. The data were processed using both descriptive statistics and inferential through statistical correlations specifically the Spearman's rank correlation coefficient.

The research results showed that in general, that tourism operators do not use the tools of strategic planning under the program, being in some cases working with monthly projections in some companies of the eighteen that are part of the investigation thus the performance indicator reporting the investigated companies were low.

The main conclusion is that companies do not have a good financial and administrative enforcement, is necessary to support and provide administrative support to improve this performance so it is recommended to expand activities and assist in the implementation of activities for the achievement of goals and objectives.

Keywords: Strategic Planning, Efficiency, quality

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

A nivel internacional, las empresas se enfrentan al constante cambio ocasiona por la globalización, generando que la organización enfrente un entorno tremendamente competitivo, “la ventaja competitiva es y serán los colaboradores, mientras que los diferenciación de las empresas se basa directamente a su planteamiento de estrategias, estructural y procesos para alcanzar sus objetivos” (Bedoya, 2009,p.157), el ejecutivo se encuentra justo en medio del proceso de cambio porque bajo a su responsabilidad esta en obtener de la empresa el logro eficaz de sus objetivos propuestos de esta forma compararlos eficientemente.

En efecto, desde años se observa preocupación por el conocimiento de la función empresarial y del papel que juega el empresario en los procesos de desarrollo económico; esta inquietud se ha intensificado a raíz del nacimiento en la década de los ochenta de los nuevos modelos de desarrollo en los que se resalta la influencia de los recursos económicos, humanos y culturales den un territorio en su potencial desarrollo.

A nivel nacional, se ha visto que el Perú empresas Operadores Turísticos en los últimos años ha demostrado ser el desarrollo económico del país sino en una economía consistente.

La planeación en el Perú debería ser el proceso de desarrollo y crecimiento que todas las empresas en el país deberían realizar pero que normalmente es implementada en empresas extranjeras pero no en empresas nacionales, sin embargo teniendo en cuenta que las PYMES representan el 96.4% de la economía nacional y sus mayores dificultades se concentran en la incapacidad para cumplir los requerimientos específicos, pérdida de mercado, inadecuada estructura financiera, formación administrativa inapropiada, un elevado costo de los recursos, falta de ingresos y falta de rentabilidad por lo tanto es

necesario preguntarse ¿Por qué es importante la planificación estratégica en las empresas y como se hace eficaz?.

A nivel local, el estudio realizado a empresas operadoras turísticas del distrito de Tarapoto 2016 permite descubrir que además de esos factores, las PYMES también se enfrentan a problemas organizacionales como la falta de una administración eficiente enfocada en la planeación que brinde a la empresa un direccionamiento acertado y eficaz.

Resulta necesario no solo la existencia de empresarios de calidad que sostengan un tejido empresarial competitivo con capacidad de generar empleo, sino que también se requiere el surgimiento de una fuerza emprendedora local en la que la creación de nuevas empresas va a contribuir de forma significativa el crecimiento económico, reducción del desempleo, mejora de la competitividad e innovación (Wenneker & Thurick, Carree et al., 2001).

Si analizamos cuidadosamente el mercado del sector turístico en nuestra región San Martín, se puede observar gran potencial para ser explotado debido a su extensa y rica geografía; lo hace potencialmente atractivo. Sin embargo las empresas operadoras de turismo en nuestra región y más aún en el distrito de Tarapoto, no cuenta con una estructura programática para el manejo de su entorno empresarial, viéndose afectado por los cambios del entorno competitivo los mismos que nos han puesto bajo fuerte presión a los sistemas tradicionales de planeamiento, control y evaluación de desempeño empresarial basados en indicadores financieros.

Es por ello que se ha visto la necesidad de aplicar un marco de gestión estratégica compatible con la velocidad y las exigencias del mundo competitivo actual de las empresas del sector turístico en nuestra región.

1.2 Trabajos previos

Muñoz, L. (2007) en la investigación denominada “Auditoria de la Planificación Estratégica para una Empresa Mediana del Sector Industrial” Guayaquil- Ecuador, concluye lo siguiente: La Planificación Estratégica es básicamente para que las organizaciones usen un enfoque sistemático, lógico y racional para elegir sus estrategias; asimismo señala que la planeación estratégica no asegura el éxito en una organización, pero si sabemos dónde estamos y tenemos una idea de cómo hemos llegado ahí.

Moreno, M. (2009) en la investigación denominada “Diseño de Sistemas de Indicadores para Evaluar la Eficiencia y Eficacia de la Gestión de Barrio a Dentro de Falcón” Venezuela, concluye lo siguiente: Los cambios en el entorno de las organizaciones contemporáneas, tanto públicas como privadas, han obligado a ejercer cambios estructurales y estratégicos principalmente en lo administrativo y gerencial, para poder hacer frente a las diversas y cada vez más exigentes demandas de los clientes internos y externos, como beneficiarios o consumidores de los productos y servicios en cada nivel de organización, es así que desde el punto de vista de su aplicación implica transformaciones en el funcionamiento de las organizaciones, posibilita mayor eficiencia y eficacia en la asignación de recursos y ayuda a la coordinación de diferentes aparatos u órganos en una empresa.

Catanese, M. (2009) en la investigación denominada “Administración eficaz del tiempo en una Empresa de Publicidad para Exteriores” Venezuela, concluye lo siguiente: El manejo de tiempo laboral se traduce en mayor efectividad y rendimiento para la empresa, así como mejores condiciones de satisfacción personal, toma de decisiones el objetivo de mejorar las habilidades del manejo del tiempo en los empleados.

No obstante la empresa no escapa de la realidad del ambiente competitivo del mercado por lo que se aplican metodologías orientadas

a detectar fallas y ofrecer las herramientas necesarias para crear procesos correctivos que ayuden a la administración y organización del tiempo.

Berrios, A. (2012) en la investigación denominada “Planificación Estratégica como Herramienta de Gestión para Promover la competitividad en la Empresa Kawa Motors” Quito- Ecuador, concluye lo siguiente: La Planificación Estratégica es una herramienta que sirve para estar preparados ante los cambios políticos, económicos, sociales que podrían afectar directamente a las empresas, asimismo establecer lineamientos que ayuden al desarrollo de la actividad de la empresa.

Pereira, G. (2012) en la investigación denominada “Planeación Estratégica para el mejoramiento de la Competitividad de la empresa Ingelcas & CIA LTDA ” Cartagena- Colombia, concluye lo siguiente: Debido a que vivimos un mundo cada vez más globalizado y en donde las barreras son cada vez más débiles también se cuenta con mejores herramientas para atravesarlas; por esta razón las empresas deben innovar y estar a la vanguardia de los nuevos tiempos para poder sobrevivir y crear un entorno cada vez más competitivos, se considera que el ciclo administrativo debe empezar bien desde un principio, y que es la correcta planeación lo que permite lograr el éxito de una empresa eficiente y eficaz.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Planificación estratégica

La implementación de la planificación estratégica se realiza del proceso de decisión del direccionamiento organizacional, fijar el objetivo general y específicos a largo y mediano plazo; y trazar trayectorias para consolidar lo mencionado; se entiende de dicho concepto, que la planificación estratégica en las empresas es un proceso sistemático que va ayudar a las empresas alcanzar sus propósitos y objetivos que se hayan trazado para un periodo.

De acuerdo a las investigaciones, realizadas por Kotler y Armstrong (2001), mencionan que las organizaciones ponen un plan estratégico antes de comenzar con sus operaciones en la empresa; el presente aporte que el autor realiza, apoya a las organizaciones empresariales a que se ajusten a posibles desvíos de sus objetivos y metas orientándose así a construir una planificación para mejorar la orientación de las empresas.

Bajo la preceptiva de la planificación viene a interpretarse como el proceso de gestión, entonces, el direccionamiento de la funcionalidad y reconstrucción del sistema, lo que se deduce a una organización y los sucesos que involucra directamente a la gestión. Al ejecutar todos procedimientos se transforma instrumento de dirección, control, rentabilidad para la organización; es un aporte importante del autor Venezolano Freddy Arráez T., quien plantea en el presente que la planificación es un instrumento de gran importancia para las organizaciones, desde este punto de vista la planificación estratégica es una instrumento de gestión para el control de todos nuestros procesos evolutivos dentro de una organización, que nos va a permitir tomar grandes decisiones.

A continuación se presentan diferentes definiciones al respecto según los siguientes autores:

Muridick, C. (1994): “defiende que la planificación estratégica se crea para ubicar la realidad de la empresa y finaliza en donde queremos situarla de acuerdo a sus objetivos trazados.

Entonces Mitzemberg, G (1994), menciona que los cuatro pasos para la planificación estratégica debería realizarse de la siguiente manera:

Primera la organización debe planificar y coordinar su actividad; el argumento es tomar la decisión en un proceso formal.

Segunda la organización asegura su futuro eligiendo y tomando acertadas decisiones; la aportación de una adecuada planificación

estratégica origina como resultado planes a mediano y largo plazo en la empresa, los empresarios deben proyectarse hacia el logro de metas y objetivos a largo plazo.

Tercera la organización planifica para relacionarse, la decisión formal moldean y extermina la informalidad, es decir, la planificación hace que tengan el control de sus procesos y mejoren sus estrategias constantemente para contrarrestar el mercado cambiante.

Cuarta la organización planifica para controlar; motivar y facilitar porque frecuentemente se debe forjar procedimientos para el desarrollo del objetivo general y específico para mejorar cada día.

Elementos de la Planificación:

a) Declaración de la Visión y Misión:

Para construir la visión se debe declarar e indica hacia donde se dirige o a donde queremos llegar en el futuro, responde a la pregunta ¿qué queremos ser? De manera distinta de ver las cosas para una solución novedosa.

La misión se define como el objeto de una empresa que hace diferente de otra. Con la finalidad de lograr las metas de acuerdo a estructura de la empresa. La declaración de la misión señala ¿Cuál es nuestro negocio?, mientras que la de la visión contesta a: “¿Qué queremos ser?”.

La diferencia entre la visión es el futuro deseable de la organización mientras que la misión está es el presente.

b) Diagnóstico:

Para el diagnóstico de la empresa se profundiza sus estrategias de acción para trazar sus objetivos propuestos, a través de un análisis externo y interno de la organización se finaliza con el DAFO con el

cual muestra un cuadro de objetivos que puede la empresa optar para alcanzar dicho resultado.

c) Establecimiento de Objetivo:

Para tratar de establecer los objetivos se deberá conformar las metas genéricas que contribuyen a la parte operativa del plan estratégico.

Los criterios para desarrollar el objetivo estratégico son los siguientes:

- Conveniente y flexible: muestra el logro como fuente de apoyo para alcanzar los propósitos de la empresa a demás cuando surjan problemas inesperados se deben modificar de acuerdo a la estrategia de contingencias.
- Factible y aceptable: Los directivos deberían establecer objetivos prácticos y reales, además, los costos como capacidades, reglamentos internos de trabajo y manual de función de los colaboradores debe ser aceptado por la directiva y todo el personal de la empresa.
- Comprensible: Deben establecerse con palabras sencillas que puedan ser asimilados por todos aquellos involucrados en sus logros.

d) Plan operativo:

El inicio del planteamiento estratégico se inicia en la elaboración del plan operativo, se une entre el nivel estratégico y el operativo, pretende que todas las actividades diarias posean una secuencia, así mismo el plan operativo está asociada al presupuesto de la organización. En efecto, es el presupuesto de la organización quien podrá marcar los proyectos a poner en marcha por la organización en cada año o temporada.

e) Planeamiento Estratégico:

Diversos autores mencionan varios canales para plantear estrategias organizacionales pero según Fred & David (2003) refiere que para desarrollar un adecuado planteamiento estratégico debe seguirse el siguiente procedimiento.

1. preguntarnos ¿Qué queremos ser? Define la visión de la empresa
2. preguntarnos ¿Cuál es el giro de tu negocio? Define la misión de la empresa
3. Contrastación, redacción de metas y estipular los objetivos estratégicos
4. conformación de las estrategias
5. Control y evaluación.

La Eficacia:

A definir la eficacia con respecto a las actividades empresariales podemos referirnos que es la comparación de los resultados con los objetivos alcanzados, todo lo que se pudo y no pudo lograr en un periodo económico.

Por otro lado García & Pérez (1982), Menciona que a la hora de establecer pautas de comparabilidad entre empresas, pero antes de la medición debemos tener claro que medimos, en otras palabras el concepto de medición es otro que la eficacia y más en concreto de su vertiente empresarial es un pilar que permitirá buscar una medida de la eficacia empresarial.

A continuación, se presentan diferentes definiciones al respecto según los siguientes autores:

Marchesnay, A. (1993): “menciona la eficacia cuando un individuo o grupo de colaboradores a alcanzado los objetivos establecidos por su empresa”.

Katz y Khan (1996): “Se define como eficacia organizacional cuando la empresa alcanza el máxima eficacia en la parte operativa que atribuyó el logro de sus objetivos establecidos”.

Hannan y Freeman (1977): “relación entre el objetivo organizacional y resultados observables que se compara al finalizar un periodo económico o de acuerdo a lo establecido por la empresa.

Cummings, C (1983): “se establece como empresa eficaz todo los procesos dentro de la organización contribuyen al alcance de los fructíferos resultados reflejados en los estados financieros”.

Diferencia entre la eficacia y Eficiencia:

La eficacia y eficiencia están extremadamente enlazados alcanzar el objetivo propuesto en la organización. En tal forma la eficacia mide el resultado alcanzados a través del objetivo que se ha impuesto y la medición de tal magnitud otorgara cuan eficaz es la empresa en el logro de su objetivo mientras la eficiencia mide el esfuerzo que realiza para alcanzar el objetivo trazado, con la finalidad de disminuir costo, tiempo y materiales o manufactura.

Medición de eficacia y eficiencia empresarial:

Los siguientes autores Hodge, William & Gales (2000 p.157) plantearon las siguientes interrogantes como: ¿Está sobreviviendo la organización? ¿Está produciendo ganancias?.

Después de establecer las interrogantes se deben verificar las dimensiones que se han propuesto lograr y comparar con los resultados que se obtuvieron en la siguiente escala: Análisis vertical, análisis horizontal, ratios financieros, nivel de motivación del personal, nivel de estrés y satisfacción del personal, cliente y proveedores.

1.4. Formulación del problema

Problema General

¿Qué relación existe entre planificación estratégica y eficacia en las empresas operadoras turísticas del distrito de Tarapoto, 2016?

Problemas Específicos

¿Cómo es la planificación estratégica en las empresas operadoras turísticas del distrito de Tarapoto, 2016?

¿Cuál es el nivel de eficacia en las empresas operadoras turísticas del distrito de Tarapoto, 2016?

1.5. Justificación del estudio

- **Conveniencia:** La investigación afronta un problema que históricamente viene siendo afectado a las empresas grandes y pequeñas con respecto a la planificación.

- **Relevancia social:** La planificación estratégica contribuirá a mejorar la calidad de atención de las empresas operadoras turísticas de la región, de esta forma se incrementara los turistas nacionales y el incremento de puestos de trabajo a las localidades que se encuentran involucradas en el recorrido turístico del pasajero.

- **Implicancias prácticas:** De acuerdo con los objetivos de la investigación, los resultados nos permitió encontrar soluciones concretas a problemas con relación al servicio.

- **Valor teórico:** Del punto teórico ésta investigación genera discusión y reflexión cuando en los resultados determinados, mostrando diversos puntos de vista e ideas para poder iniciar nuevas investigaciones.

- **Utilidad metodológica:** Para cumplir con los establecimientos académicos del ente educativo se empleó el análisis documental para obtener los resultados de la investigación los cuales se analizaron y contrastaros a través de fórmulas estadísticas como Chi cuadrada, tabla de frecuencias, etc.

1.6. Hipótesis

Hipótesis General:

Existe relación entre planificación estratégica y eficacia en empresas operadoras turísticas del distrito de Tarapoto 2016.

Hipótesis Específicas:

La planificación estratégica en empresas operadoras turísticas del distrito de Tarapoto 2016, es adecuada.

La eficacia en empresas operadoras turísticas en el distrito de Tarapoto 2016, es adecuada.

1.7. Objetivos

Objetivo general

Establecer la relación entre planificación estratégica y eficacia en empresas operadoras turísticas del distrito de Tarapoto, 2016.

Objetivo específicos

Determinar el nivel de planificación estratégica en empresas operadoras turísticas del distrito de Tarapoto, 2016.

Determinar la eficacia en empresas operadoras turísticas del distrito de Tarapoto, 2016.

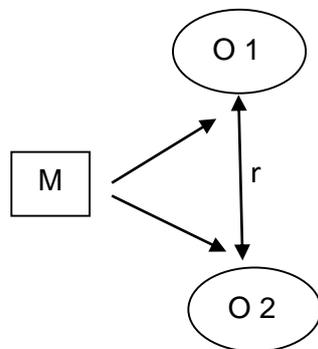
II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

La investigación es descriptiva correlacional debido que se tuvo que evaluar la **relación** entre la Planificación Estratégica y la Eficacia en empresas operadoras turísticas del distrito de Tarapoto, en un periodo determinado.

Marcelo M. Gómez (2006): Introducción a la metodología científica- 1ra edición- Córdova: Brujas- 160p.

Esquema de estudio correlacional:



Dónde:

M: Empresas operadoras turísticas del distrito de Tarapoto 2016.

O1: Planificación Estratégica

O2: Eficacia

r: Correlación entre las variables en estudio

2.2. Variables, operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Eficacia	La eficacia cuando un individuo o grupo de colaboradores a alcanzado los objetivos establecidos por su empresa. Michael Marchesnay A. (1993)	Medir los objetivos y metas planificadas por las empresas operadoras turísticas de Tarapoto.	Nivel de eficacia aplicada a empresas operadoras turísticas del distrito de Tarapoto.	Distribución porcentual de eficacia en empresas operadoras turísticas con planificación y sin planificación estratégica	Escala dicotómica: 1=SI 0= NO

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Planificación estratégica	La planificación estratégica se realiza del proceso de decisión del direccionamiento organizacional, fijar el objetivo general y específicos a largo y mediano plazo. Henry G. Mitzemberg (1994).	Para la operacional se realizará de acuerdo al proceso de gestión de las empresas operadoras turísticas del distrito de Tarapoto, 2016. Para el cual se ha realizado entrevistas, encuestas y reportes de servicios, notas y observación directa.	Empresas que cuentan con misión y visión	Distribución porcentual del gráfico de empresas que cuentan con misión y visión.	Escala dicotómica: 1=SI 0= NO
			Nivel de diagnóstico que cuenta la empresa	Distribución porcentual del gráfico de empresas que cuentan con diagnóstico.	
			Empresas que cuentan con objetivos claramente definidos	Distribución porcentual del gráfico de empresas que cuentan con objetivos claramente definidos.	
			Empresas que cuentan con planes operativos y estratégicos	Distribución porcentual del gráfico de empresas que cuentan con planes operativos y estratégicos.	
			Planeamiento estratégico en las empresas	Frecuencia con que se realiza planeamiento estratégico	

2.3. Población y muestra

Población

La población de la presente investigación está integrada por 18 empresas operadoras turísticas, en efecto se dividen en gerente, administrador, colaboradores y clientes en general en el distrito de Tarapoto 2016, quienes están ligadas directamente en la problemática de estudio.

Muestra del estudio

La aplicación del estudio se llevó a cabo durante el periodo 2016, este periodo corresponde parte de la temporada media conformada principalmente por el turismo nacional e internacional.

Se obtuvo la opinión de gerentes, administradores y clientes que han comprado servicios a operadores turísticos durante el periodo 2016, así mismo al grupo de personas de la parte operativa de la empresa.

Tabla 03: Muestra de usuarios para la medición de la Planificación Estratégica y Eficacia en las Empresas Operadoras Turísticas del Distrito de Tarapoto, 2016.

N°	Empresas operadoras turísticas	Muestra usuario
1	Agencia Martín Zamora	Gerente
2	Agencia Tours Tarapoto	Administrador
3	Agencia de Viaje San Martín	Administrador
4	Agencia Selva Tours Viaje Wasi	Gerente
5	Agencia Tarapoto- Puerto Palmeras	Administrador
6	Agencia Quiquiriqui Tours	Vendedor
7	Agencia Yuripari Amazon Travel	Gerente
8	Agencia Rio Shilcayo Hotel	Vendedor
9	Agencia Tarapoto Tours	Administrador
10	Agencia de viajes Silsa	Administrador
11	Agencia Tucán Suites	Vendedor
12	Agencia Lago Azúl	Administrador
13	Agencia Davis Tours	Vendedor
14	Agencia Gorilas Tours	Vendedor
15	Agencia turística las Orquídeas	administrador
16	Agencia turística El Sauce Resort	Gerente
17	Agencia de viajes Tarapoto Ecológico	Administrador
18	Agencia turística Sacha Runa	Gerente

Fuente: Elaboración propia; datos recopilados del trabajo de investigación.

Con respecto a la muestra se trabajó con la población de las empresas operadoras de turismo en el distrito de Tarapoto, en sentido se utilizó el muestreo exhaustivo a 18 empresas porque es una población reducida.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Tabla 04: Técnicas, instrumentos e informantes

Técnicas	Instrumentos	Informantes
Encuesta	Anexo 01: Cuestionario de la Planificación Estratégica y Eficacia en las empresas Operadoras Turísticas del Distrito de Tarapoto, 2016.	Gerentes, administradores y trabajadores
Análisis documental	Anexo 02: Análisis documental para la Evaluación	Información de misión, visión, libros de reclamaciones, reportes de ingresos y gastos.

Fuente: Elaboración propia; datos recopilados del trabajo de investigación.

Validación y confiabilidad del instrumento

La **Guía de Investigación de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo**, indica técnicas para medir la validez como el **juicio o criterio de expertos** del Mg. Ivo Encomenderos Bancallán poseen una validez del 90%.

La confiabilidad **del instrumento se** obtuvo de acuerdo a la fórmula estadística de Alpha de Cronbach que se muestra de la siguiente forma:

Tabla 05: Determinación de Alpha de Cronbach de Instrumentos

Coeficiente de confiabilidad	VARIABLES	
	Encuesta 1: Planificación Estratégica	Encuesta 2: Eficacia
Alpha de Cronbach	0.814	0.822

Fuente: Encuestas aplicadas/ Elaboración propia.

Los valores obtenidos son de 0.814 y 0.822 respectivamente los cuales son mayores a 0.7 puntaje mayor que establece que los instrumentos del estudio son confiables.

2.5. Métodos de análisis de datos

Después de obtener toda la información de los instrumentos de recolección de datos fueron insertados al Microsoft Excel para la elaboración de tablas de contingencia para las dos variables en estudio Planificación Estratégica y Eficacia en empresas Operadoras Turísticas del Distrito de Tarapoto 2016 y luego se analizó su relación a través de la Chi cuadrada.

2.6. Aspectos éticos

El desarrollo del presente trabajo de investigación en todo momento se realizó con veracidad y objetividad, respetando las políticas y normas establecidas por la escuela de postgrado; así mismo se respetó la opinión de diversos autores que fueron de guía para la investigación.

III. RESULTADOS

A continuación, se mostrarán los resultados de las dos variables, así como sus respectivas variables:

➤ A NIVEL DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA:

3.1. La planificación estratégica en empresas operadoras turísticas del distrito de Tarapoto 2016.

Tabla 06: Empresas que cuentan con misión y visión.

	EMPRESAS	SI	NO
1	Agencia Turística el Sauce Resort	1	
2	Agencia de viaje Tarapoto Ecológico	1	
3	Agencia turística Sacha Runa	1	
4	Agencia de turismo Davis Tours	1	
5	Agencia de turismo Las Orquídeas	1	
6	Agencia de viaje Silsa		1
7	Agencia de turismo Tucán suites	1	
8	Agencia turística Lago Azul		1
9	Agencia de turismo y viajes Martín Zamora	1	
10	Agencia de turismo Tours Tarapoto	1	
11	Agencia de viaje San Martín	1	
12	Agencia Selva Tours Wasi		1
13	Agencia de turismo - Tarapoto Puerto Palmeras	1	
14	Agencia de viajes y turismo Quiquiriqui tours	1	
15	Agencia de turismo Yuripari Amazon Travel	1	
16	Agencia de Turismo Rio Shilcayo Hotel	1	
17	Agencia de Turismo Tarapoto Tours	1	
18	Agencia de Turismo Gorilas Tours		1
	TOTAL	14	4

Fuente: Información obtenida de las encuestas aplicadas a las empresas operadoras turísticas del distrito de Tarapoto, 2016.

Elaboración propia.

Gráfica 01
Distribución porcentual del grafico de empresas operadoras turísticas que cuentan con misión y visión



Fuente: Resultado de tabulación de encuestas

Elaboración propia.

Interpretación:

La Gráfica 01, muestra la distribución porcentual de empresas operadoras turísticas que cuentan con misión y visión. El 77.8% corresponde las empresas que cuentan con misión y visión dentro su organización, mientras que el 22.22% de las empresas no lo tienen, lo que en menor medida representa una forma de organización de las pequeñas y medianas empresas que en el distrito de Tarapoto.

Tabla 07: Nivel de diagnóstico que cuenta la empresa para evaluar la situación en que se encuentra

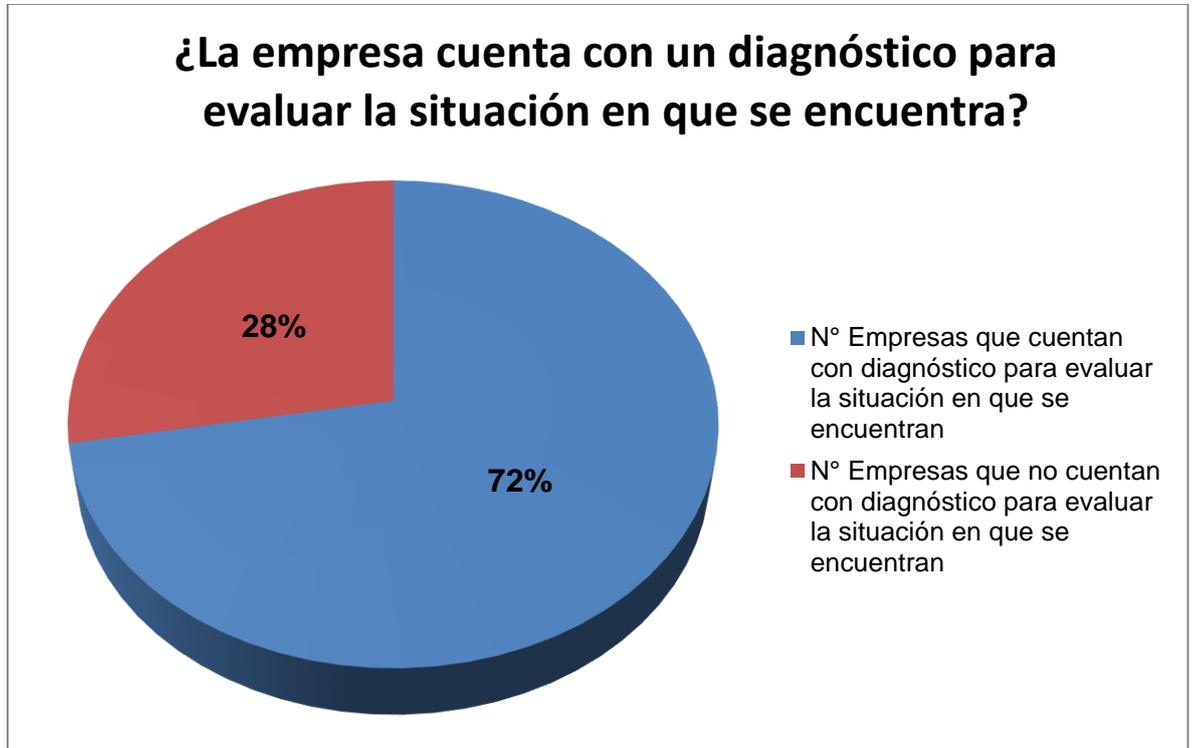
	EMPRESAS	SI	NO
1	Agencia Turística el Sauce Resort	1	
2	Agencia de viaje Tarapoto Ecológico	1	
3	Agencia turística Sacha Runa	1	
4	Agencia de turismo Davis Tours		1
5	Agencia de turismo Las Orquídeas	1	
6	Agencia de viaje Silsa		1
7	Agencia de turismo Tucán suites	1	
8	Agencia turística Lago Azul	1	
9	Agencia de turismo y viajes Martín Zamora	1	
10	Agencia de turismo Tours Tarapoto	1	
11	Agencia de viaje San Martín		1
12	Agencia Selva Tours Wasi		1
13	Agencia de turismo - Tarapoto Puerto Palmeras	1	
14	Agencia de viajes y turismo Quiquiriqui tours	1	
15	Agencia de turismo Yuripari Amazon Travel	1	
16	Agencia de Turismo Rio Shilcayo Hotel	1	
17	Agencia de Turismo Tarapoto Tours		1
18	Agencia de Turismo Gorilas Tours	1	
	TOTAL	13	5

Fuente: Información obtenida de las encuestas aplicadas a las empresas operadoras turísticas del distrito de Tarapoto, 2016.

Elaboración propia.

Gráfica 02

Distribución porcentual del gráfico de empresas que cuentan con diagnóstico para evaluar la situación en la que se encuentran.



Fuente: Resultado de tabulación de encuestas

Elaboración propia.

Interpretación:

La Gráfica 02, muestra la distribución porcentual de empresas operadoras turísticas que cuentan diagnóstico para evaluar la situación en la que se encuentran. El 72% corresponde las empresas que cuentan con diagnóstico como medio de evaluación que tienen para sí mismas, mientras que el 28% de las empresas no lo tienen, lo que nos indica que las empresas operadoras turísticas del distrito de Tarapoto en medida realizan una autoevaluación para realizar sus operaciones a corto y largo plazo.

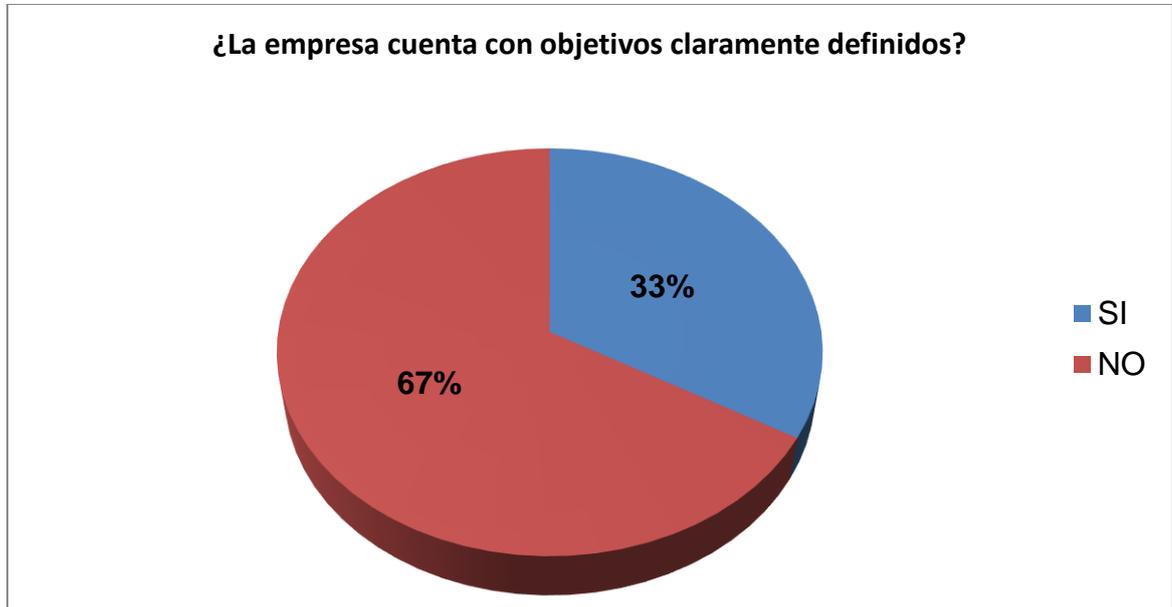
Tabla 08: Empresas que cuentan con objetivos claramente definidos

	EMPRESAS	SI	NO
1	Agencia Turística el Sauce Resort		1
2	Agencia de viaje Tarapoto Ecológico		1
3	Agencia turistica Sacha Runa	1	
4	Agencia de turismo Davis Tours		1
5	Agencia de turismo Las Orquídeas	1	
6	Agencia de viaje Silsa	1	
7	Agencia de turismo Tucán suites	1	
8	Agencia turistica Lago Azul		1
9	Agencia de turismo y viajes Martín Zamora		1
10	Agencia de turismo Tours Tarapoto		1
11	Agencia de viaje San Martín		1
12	Agencia Selva Tours Wasi		1
13	Agencia de turismo - Tarapoto Puerto Palmeras	1	
14	Agencia de viajes y turismo Quiquiriqui tours		1
15	Agencia de turismo Yuripari Amazon Travel		1
16	Agencia de Turismo Rio Shilcayo Hotel	1	
17	Agencia de Turismo Tarapoto Tours		1
18	Agencia de Turismo Gorilas Tours		1
	TOTAL	6	12

fuelle: información obtenida de las encuestas aplicadas a las empresas operadoras turísticas del distrito de tarapoto, 2016.

Gráfica 03

Distribución porcentual del grafico de empresas que cuentan con objetivos claramente definidos.



Fuente: Resultado de tabulación de encuestas
Elaboración propia.

Interpretación:

La Gráfica 03, muestra la distribución porcentual de empresas operadoras turísticas que cuentan objetivos claramente definidos. El 67% corresponde las empresas que cuentan con objetivos claramente definidos, mientras que el 33% de las empresas no presentan con objetivos definidos, lo que nos indica que en la mayoría de empresas trabajan bajo objetivos que dirigen su empresa.

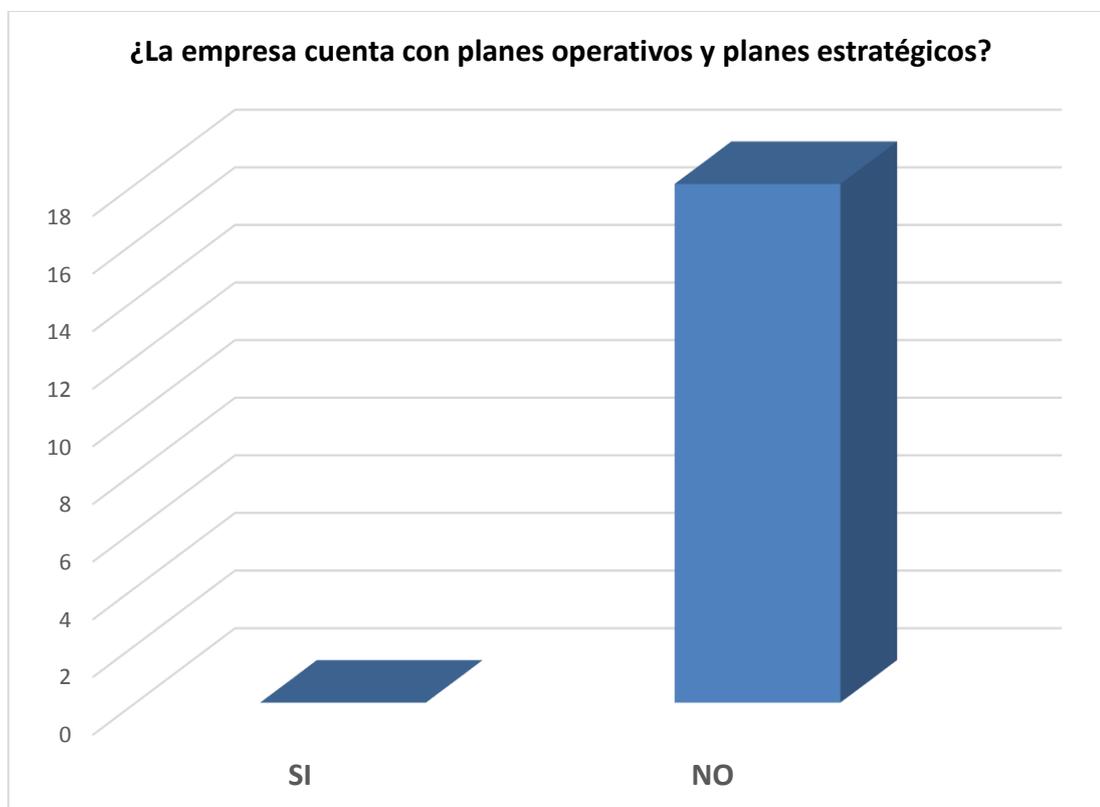
Tabla 09: Empresas que cuentan con planes operativos y estratégicos

	EMPRESAS	SI	NO
1	Agencia Turística el Sauce Resort		1
2	Agencia de viaje Tarapoto Ecológico		1
3	Agencia turística Sacha Runa		1
4	Agencia de turismo Davis Tours		1
5	Agencia de turismo Las Orquídeas		1
6	Agencia de viaje Silsa		1
7	Agencia de turismo Tucán suites		1
8	Agencia turística Lago Azul		1
9	Agencia de turismo y viajes Martín Zamora		1
10	Agencia de turismo Tours Tarapoto		1
11	Agencia de viaje San Martín		1
12	Agencia Selva Tours Wasi		1
13	Agencia de turismo - Tarapoto Puerto Palmeras		1
14	Agencia de viajes y turismo Quiquiriqui tours		1
15	Agencia de turismo Yuripari Amazon Travel		1
16	Agencia de Turismo Rio Shilcayo Hotel		1
17	Agencia de Turismo Tarapoto Tours		1
18	Agencia de Turismo Gorilas Tours		1
	TOTAL	0	18

Fuente: Información obtenida de las encuestas aplicadas a las empresas operadoras turísticas del distrito de Tarapoto, 2016.

Elaboración propia.

Gráfica 04
Distribución porcentual del grafico de empresas que cuentan con planes operativos y estratégicos.



Fuente: Resultado de tabulación de encuestas

Elaboración propia.

Interpretación:

El Gráfico 04, muestra la distribución porcentual de empresas que cuentan con planes operativos y estratégicos. El 100% de las empresas encuestadas no presentan planes operativos y estratégicos lo que nos indica que no cuentan con planes de largo plazo dentro de sus organizaciones.

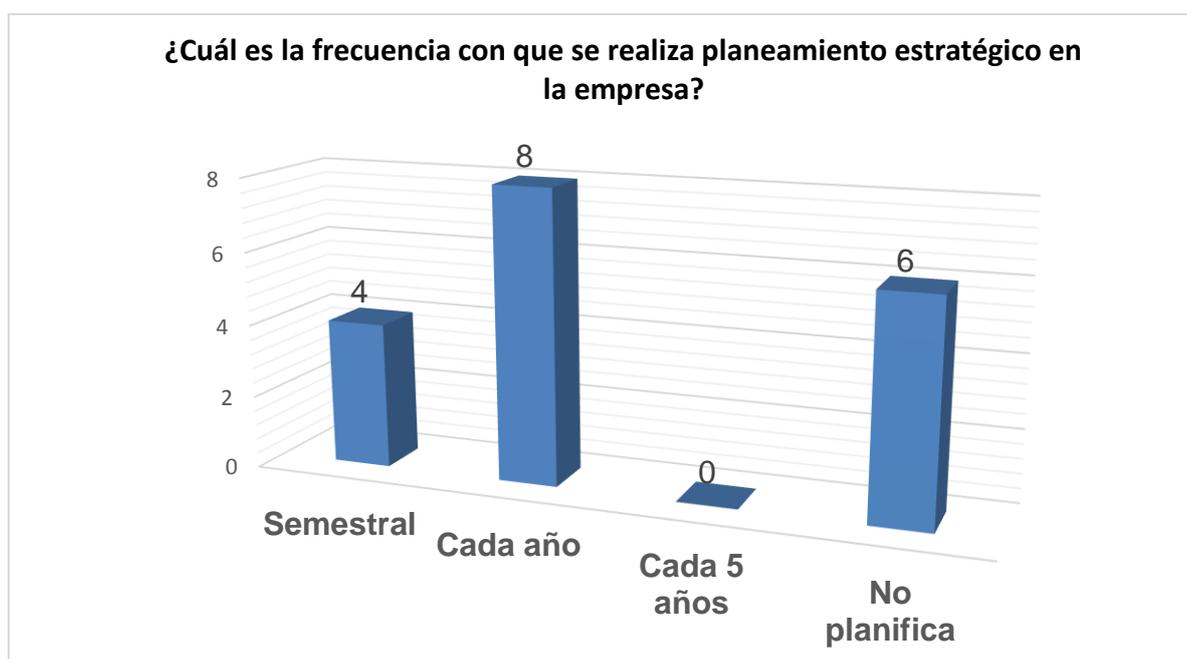
Tabla 10: Frecuencia con que se realiza planeamiento estratégico en la empresa.

a)	Semestral	4
b)	Cada año	8
c)	Cada 5 años	0
d)	No planifica	6
Total		18

Fuente: Información obtenida de las encuestas aplicadas a las empresas operadoras turísticas del distrito de Tarapoto, 2016.

Elaboración propia.

**Gráfico 05:
Frecuencia con que realiza planeamiento estratégico en la empresa operadoras turísticas del el distrito de Tarapoto 2016.**



Fuente: Resultado de tabulación de encuestas

Elaboración propia.

Interpretación:

El Gráfico 05, en cuenta a los resultados mostrados en el presente gráfico, 4 de las 18 empresas encuestadas realizan planeamiento

estratégico semestralmente, 8 cada año, 6 no planifican y ninguna de ellas cada 5 años, lo que nos revela que el nivel de planificación de las empresas operadoras turísticas es a corto plazo.

Tabla 11: Motivos por los que las empresas no realizan planeamiento estratégico.

a)	No están capacitados	10
b)	No cuentan con recursos	3
c)	No cuentan con tiempo	1
d)	No es de interés	2
e)	otros (Desconocen el tema)	2
Total		18

Fuente: Información obtenida de las encuestas aplicadas a las empresas operadoras turísticas del distrito de Tarapoto, 2016.

Elaboración propia.

Gráfico 06:

Motivos por lo que la empresa no realiza planeamiento estratégico en las empresas operadoras turísticas del distrito de Tarapoto 2016.



Fuente: Resultado de tabulación de encuestas

Elaboración propia.

Interpretación:

El Gráfico 06, se puede observar los resultados encontrados sobre los motivos por los que las empresas operadoras del distrito de Tarapoto

2016 no utilizan planes estratégicos, siendo los resultados con más puntuación (10 encuestas), revelan que no están capacitados para la ejecución de planes estratégicos, 3 de los encuestados no cuentan con recursos, 2 no presentan interés, 2 desconocen el tema y 1 no cuenta con tiempo; lo que nos indica que en la mayoría de empresas no se ejecuta la planeación estratégica porque no están capacitados, pero se ejecuta la planeación estratégica de manera ligera, sin procedimientos e informal.

➤ **A NIVEL DE EFICACIA:**

3.2. La eficacia en empresas operadoras turísticas del distrito de Tarapoto 2016.

Tabla 12: Porcentaje de eficacia con planificación y sin planificación estratégica.

	Eficacia	Sin planificación	Con planificación
a)	Eficacia en productividad	52%	71%
b)	Eficacia en rentabilidad	64%	83%
c)	Eficacia en bienestar de los empleados	51%	66%
d)	Eficacia en satisfacción de los clientes	64%	84%

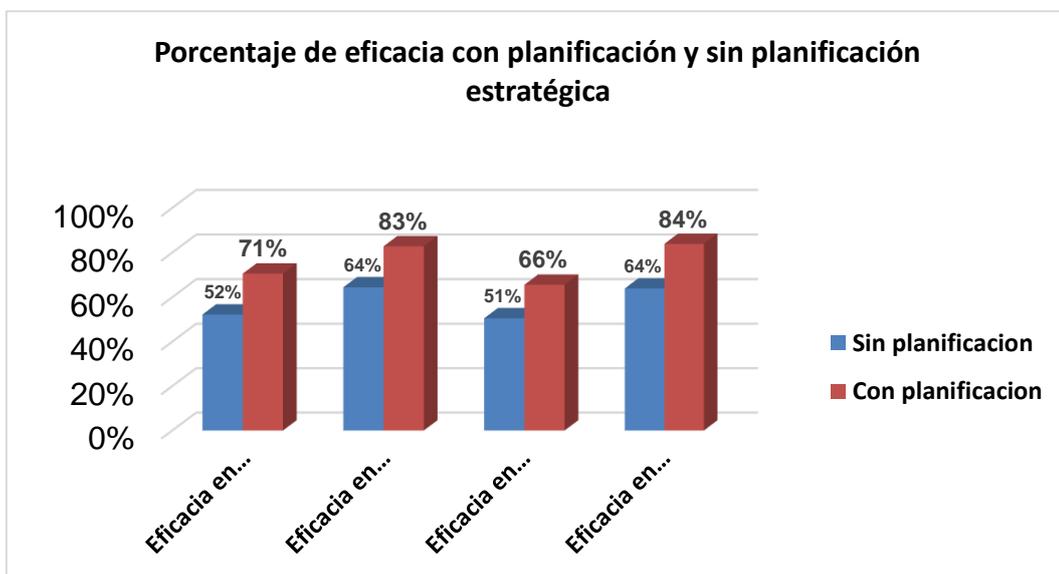
Fuente: Información obtenida de las encuestas aplicadas a las empresas operadoras turísticas del distrito de Tarapoto, 2016.
Elaboración propia.

Promedio por pregunta.

a)		b)		c)		d)	
ASP	ACP	BSP	BCP	CSP	CCP	DSP	DCP
40	60	70	90	40	60	70	80
60	80	70	80	60	70	70	80
60	80	70	90	60	70	70	90
40	60	70	80	50	60	60	80
70	90	60	90	60	70	70	90
60	70	70	80	40	60	70	80
70	80	70	90	60	70	70	90
40	60	60	70	30	40	50	70
40	60	40	70	40	70	50	80
40	60	50	80	60	70	70	80
40	60	70	80	40	60	70	90
60	80	60	70	40	60	40	80
60	80	70	90	70	80	70	90
60	70	70	90	60	70	70	90
60	80	70	90	50	60	70	80
60	80	70	90	60	80	60	90
40	70	60	90	60	70	70	90
40	50	60	70	30	60	50	80
52	71	64	83	51	66	64	84

Fuente: Información obtenida de las encuestas aplicadas a las empresas operadoras turísticas del distrito de Tarapoto, 2016.

Gráfico 07:
Distribución porcentual de eficacia en empresas operadoras turísticas con planificación y sin planificación estratégica



Fuente: Resultado de tabulación de encuestas
 Elaboración propia.

Interpretación:

El Gráfico 07, en cuanto a los resultados mostrados sobre la eficacia en las empresas operadoras turísticas con planificación y sin planificación estratégica. El gráfico revela una mejora porcentual del 20% de incremento a la comparación de las empresas que trabajan con plan estratégica en cuanto a: la rentabilidad, bienestar del colaborador y clientes, lo que nos indica que la aplicación de la presente estrategia tiene una influencia significativa.

3.3. Relación entre las variables Planificación Estratégica y Eficacia en Empresas Operadoras Turísticas del Distrito de Tarapoto, 2016.

El coeficiente de correlación biserial r_b . Nos ayudó a determinar la relación de las variables en estudio:

$$r_b = \frac{(\bar{y}_1 - \bar{y}_0) \frac{pq}{Y}}{\sigma_y}$$

donde: \bar{y}_0, \bar{y}_1 son las medias de las variables cuantitativas;
 p es la proporción de pares de datos con puntuación "0";
 $q = 1 - p$ es la proporción de pares de datos con puntuación "1";
 Y es la altura de la distribución normal estandarizada (media = 0 y varianza = 1) en el punto z tal que

$$\Pr(z' < z) = p)$$

$$\Pr(z' > z) = q)$$

σ_y es la desviación típica de los datos de la población Y .

La correlación estadística arrojó un resultado de 0.814, teniendo como resultado una “**correlación positiva**”. Esto quiere decir que existe una relación directamente proporcional entre las variables. (Ver Tabla 13).

El software SPSS mostro un resultado de 0.814 reflejando una “**correlación positiva**”. Quiere decir que existe relación directamente proporcional entre la variable planificación estratégica y la eficacia en empresas operadores turísticos del distrito de Tarapoto. (Observar Tabla 13)

Tabla: 13
Tabla de Contingencia

Biserial correlación (r_b)
Correlations

		br Planificación estratégica	b Eficacia
br Planificación estratégica	Pearson Correlation	1	,814
	Sig. (2-tai led)	,000	,000
	N	18	
br Eficacia	Pearson Correlation	,814	1
	Sig. (2-ta ui led)	,0067	
	N	18	18

Fuente: SPSS procesamiento de datos
Elaboración propia

Interpretación:

En cuanto a los resultados de la tabla, los valores obtenidos por la determinación del instrumentos de Alpha de Cronbach son de 0.814 y 0.822 resultados de las encuestas de las variables de “Planificación Estratégica” y Eficacia” son mayores de 0.7 puntaje que establece que los instrumentos del estudio son confiables, esto nos revela que la Hipótesis General existe relación directamente proporcional entre la variable planificación estratégica y la eficacia en empresas operadores turísticos del distrito de Tarapoto la cual es positiva, lo que indica dependencia total entre las dos variables,

IV. DISCUSIÓN

En el estudio alcanzado de la planificación estratégica se ha identificado mediante la aplicación de la estrategia se ha visto que tiene una influencia significativa en las empresas operadoras turísticas del distrito de Tarapoto, 2016. En ese sentido se logró determinar que ha influido significativamente en las empresas investigadas, lo cual también se evidencia en el incremento de los puntajes.

Tal como muestra la tabla N°12 Porcentaje de eficacia con planificación y sin planificación estratégica. Concluye: “Que en cuanto a los resultados mostrados sobre la eficacia en las empresas operadoras turísticas con planificación y sin planificación estratégica el gráfico revela una mejora porcentual del 20% de incremento a la comparación de las empresas que trabajan con plan estratégica en cuanto a: La productividad, rentabilidad, bienestar del empleado y clientes, lo que nos indica que la aplicación de la presente estrategia tiene una influencia significativa”.

Los resultados mostrados en el la tabla y gráfico 01, según la investigación se evidencia que el 22.2% de las empresas operadoras turísticas del distrito de Tarapoto no cuentan con visión misión pero el 77.8% si, lo que representa que desde el inicio de la creación de una empresa se está proyectando hacia un modelo de organización más aun tratándose de pequeñas empresas y medianas empresas pero este hecho no garantiza el buen funcionamiento de las empresas.

Por lo tanto el estudio corrobora lo planteado por Hodge, William & Gales (2000 p.157) con respecto a la eficacia de la planificación estratégica en las empresas, plantea que es probable que las personas desean como las empresas están conformadas y como seguirán en el tiempo.

Los resultados mostrados en la tabla y gráfico 02, según la investigación muestra que las empresas pequeñas y medias del distrito de Tarapoto no cuentan con un adecuado y bien estructurado sistema de planeación estratégica, sin embargo se plantearon metas y objetivos a corto plazo

considerándose como planificación a corto plazo, reportándose que la frecuencia de planificación que realizan en sus empresas es en su mayoría entre cada 6 meses a 1 año respectivamente, lo que nos revela el nivel de planificación de las empresas.

Los motivos que limitaron la adecuada ejecución del diagnóstico estratégico en las empresas investigadas se debe a que las empresas no cuentan con sus objetivos claramente definidos, tal cual nos revela el gráfico 03, que a la evaluación muestra que el 67% de empresas encuestadas muestran que las empresas no cuentan con objetivos claramente definidos y el 33% de los encuestados sí, lo que nos indica que en la mayoría de empresas trabajan bajo sus propias convicciones de sus resultados monetarios, mas no bajo objetivos claros por cual la empresa tenga a seguir para su crecimiento.

Asimismo, se evidencia que los motivos por lo que la empresa no utiliza el planeamiento estratégico es porque en su mayoría no se encuentra capacitado, según los resultados de la tabla y gráfico 06, donde se puede observar que de 18 empresas encuestadas 10 se reportan como no estar capacitados, 3 no cuentan con los recursos necesarios, 2 no presentan interés y desconocen el tema; lo que nos indica que la planeación estratégica en las empresas investigadas lo desarrollan de manera ligera, sin estructura ni procedimientos.

El nivel de eficacia que reportan las empresas operadoras turísticas se ha evaluado a través de escenarios planteados para ver la comparación de cómo es su eficacia de las empresas cuya ejecución de sus actividades es con planeación estratégica y sin planificación estratégica, el grafico 12 nos revela que hay un incremento importante de eficacia en las empresas que cuentan con plan estratégico en su organización tal cual se menciona en líneas arriba. Bedoya A. (2009) indica que “la ventaja competitiva es y serán las colaboradoras porque las empresas pueden retener maquinarias pero no seres humanos”.

V. CONCLUSIONES

- 5.1 El nivel de planificación estratégica de las empresas operadores turística del distrito de Tarapoto conlleva el desarrollo de un ligero sistema y procesos organizacional, En tal sentido, desde un panorama menor permite obtener decisiones para el presente, futuro y diversas eventualidades. De acuerdo al primer objetivo específico planteado menciona conocer el nivel de planificación estratégica en empresas operadoras turísticas del distrito de Tarapoto; la gráfica 02, nos revela que el 72% de las empresas cuentan con diagnostico como medio de evaluación que tienen para sí mismas, lo que nos indica las empresas realizan una autoevaluación para realizar sus operaciones a corto plazo, lo que se considera como un modo de planificación.
- 5.2 Con respecto a la eficacia la aplicación de la presente estrategia tiene una influencia significativa, se ha evidenciado mejoras porcentuales en cuanto a las utilidades, bienestar del empleado y clientes. Las empresas evaluadas no cuentan con objetivos claramente definidos dentro de su organización lo que limita el desarrollo de una buena gestión de la administración tanto de personal como de sus recursos. Las empresas evaluadas en su mayoría no se encuentran capacitadas para la ejecución de planes estratégicos en la organización.
- 5.3 La relación entre las variables mostro un resultado de 0.814 reflejando una **“correlación positiva”**. Quiere decir que existe relación directamente proporcional entre la variable planificación estratégica y la eficacia en empresas operadores turísticos del distrito de Tarapoto

VI. RECOMENDACIONES

- Se recomienda el uso de planificación estratégica a las empresas operadoras de turismo, si bien es cierto la planificación estratégica se ve más e empresas grandes; las pequeñas empresas también tienen problemas de administración, el uso adecuado de este sistema va permitir captar diversas ideas para tomar decisiones y contrarrestar diversas eventualidades del ciclo de vida del operador turístico tal como fuere en el presente o futuro. En cuanto a las empresas evaluadas, plantearse metas y objetivos a corto y largo plazo como estrategia de evaluación, lo que va a permitir contar con herramientas que permita identificar cuando se están desviando de sus objetivos y metas propuestas por la organización ya que mediante ello se va a tomar decisiones de manera más racional para alcanzar ventajas competitivas sostenibles.
- De acuerdo a los resultados obtenidos con respecto a la eficacia en la aplicación de los planes estratégicos, se recomienda plantear los planes operativos y estratégicos como una herramienta formal y estructurada en las empresas ya que se ha demostrado que la aplicación de la misma presenta una influencia significativa dentro de la empresa, que permite al mismo tiempo realizar un auto análisis de cómo la empresa se está desarrollando, además de que permite alinearse a los objetivos propuestos, esto ha hecho que las empresas evaluadas presenten mejoras con respecto a las utilidades financieras, bienestar del empleado y clientes.
- Se recomienda evaluar la aplicación de la planificación estratégica en las empresas sujetas a la investigación, puesto existe relación directamente proporcional entre ambas la variable planificación estratégica y la eficacia.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Bocanegra, F. (1999) Bases Metodológica de la investigación científica. Trujillo. PubliCiencia.
- Calvo, C. (2014) Escala de Alfa de Cronbach. Escuela de Posgrado, Universidad César Vallejo. Trujillo.
- Cevallos, V. (2006), El Presupuesto como herramienta de gestión y planificación en la Institución financiera pública, de la ciudad de Quito, Ecuador.
- Chiavenato R. et al. (2004) Administración en los Nuevos Tiempos 2da Edición. 648 pag.
- Chiavenato R. et al. (2004) Introducción a la Teoría de la Administración 7ma Edición 634 pág.
- Diagnóstico Económico- Financiero Y Planificación Estretegica (Enero, 2015) <http://www.Eeumet.net>
- Estrategía Empresarial (Enero, 2016): <http://www.degerencia.com>
- Estrategía Empresarial Y Conceptos Relacionados, Perú. 2015: (enero, 2016) <http://www.grupohable.com/>
- Estrategía Para Desarrollo Competitivo (Enero, 2016) <http://www.gestiopolis.com/>
- Economía, Empresas, Archivo (enero, 2010) [http://www.azc.uam.mx/Funciones Gerenciales](http://www.azc.uam.mx/Funciones_Gerenciales) (Enero, 2015)
- Fridman, J. (2014) Planificación. Edit. Ministerio de Administraciones Públicas
- Henry G. Mintzberg (1994): Fundamentos de la administración- 3ra edición-Colombia 2007.
- Henry Mintzberg, Brian Q.James; Voyer, John, El Proceso Estratégico, Conceptos, Contextos y Casos. Editorial Prentice Hall. Primera Edición (Edición Breve) México 1997.

Marcelo M. Gómez (2006): Introducción a la metodología científica- 1ra. Edición- Córdoba: Brujas- 160p.

Michael Marchesnay A. (1993). Estrategias de negocios- Editorial Eyrolles Paris. 198p.

Palladino L. et al (1998) Administración Organizacional: Calidad, capacitación, evaluación 2da Edición.

Planeación Estratégica Funciones [Http://Www.Planeacionestrategica.Blog.Com](http://www.planeacionestrategica.blog.com)

Wenneker y Thurick, (1999); Audrech y Thurick, 2000; Audretsh et al. 2001; carretet al, 2001.

ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de consistencia

LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y LA EFICACIA EN LAS EMPRESAS OPERADORAS TURÍSTICAS DEL DISTRITO DE TARAPOTO, 2016.					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>Problema General: ¿Qué relación existe entre planificación estratégica y eficacia en las empresas operadoras turísticas de Tarapoto, 2016?</p>	<p>Objetivo General: Establecer la relación entre planificación estratégica y eficacia en empresas operadoras turísticas del distrito de Tarapoto, 2016.</p>	<p>Hipótesis General: Existe relación entre planificación estratégica y eficacia en empresas operadoras turísticas del distrito de Tarapoto, 2016.</p>	<p>Planificación Estratégica:</p>	Empresas que cuentan con misión y visión.	Distribución porcentual del gráfico de empresas que cuentan con misión y visión.
				Nivel de diagnóstico que cuenta la empresa	Distribución porcentual del gráfico de empresas que cuentan con diagnóstico.
				Empresas que cuentan con objetivos claramente definidos.	Distribución porcentual del gráfico de empresas que cuentan con objetivos claramente definidos.
				Empresas que cuentan con planes operativos y estratégicos.	Distribución porcentual del gráfico de empresas que cuentan con planes operativos y estratégicos. Frecuencia con que se realiza planeamiento estratégico.
<p>Problemas Específicas: ¿Cómo es la planificación estratégica antes en las empresas operadoras turísticas del distrito de Tarapoto, 2016? ¿Cuál es el nivel de eficacia en las empresas operadoras turísticas del distrito de Tarapoto, 2016?</p>	<p>Objetivos Específicos: Conocer el nivel de planificación estratégica en empresas operadoras turísticas del distrito de Tarapoto, 2016. Conocer la eficacia en empresas operadoras turísticas del distrito de Tarapoto, 2016.</p>	<p>Hipótesis Específicas: La planificación estratégica en empresas operadoras turísticas del distrito de Tarapoto 2016, es adecuada. La eficacia en empresas operadoras turísticas en el distrito de Tarapoto 2016, es adecuada.</p>	<p>Eficacia:</p>	Nivel de eficacia aplicada a empresas operadoras turísticas del distrito de Tarapoto	Distribución porcentual de eficacia en empresas operadoras turísticas con planificación y sin planificación estratégica.
<p>Diseño: Descriptivo correlacional</p>	<p>Población: Está integrada por 18 empresas operadoras turísticas del distrito de Tarapoto.</p>	<p>Técnica de Recolección de Datos: Encuestas, análisis documental</p>			

Anexo N° 02: Instrumentos de recolección de datos

Encuesta para validación de datos:

ENCUESTA: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y EFICACIA EN EMPRESAS OPERADORAS TURÍSTICAS DEL DISTRITO DE TARAPOTO, 2016.

Introducción

Estimados señores; la presente encuesta se realiza con la finalidad determinar el nivel de Planificación Estratégica y Eficacia en empresas Operadoras Turísticas del Distrito de Tarapoto, 2016. No sin antes mencionarle, que la presente tiene fines estrictamente educativos, agradeciendo de antemano su atención al presente.

Por favor complete la encuesta cuidadosamente y señale sus respuestas con una "X".

PARTE I: NIVEL DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

N°	Ítems	SI	NO
1	La empresa cuenta con visión		
2	La empresa cuenta con misión		
3	La empresa cuenta con un diagnóstico		
4	La empresa cuenta con objetivos estratégicos claramente definidos		
5	La empresa cuenta con planes operativos		
6	La empresa cuenta con plan estratégico		

7. ¿Cuál es la frecuencia con que realiza el planeamiento estratégico de la empresa?

Semestral ()

Cada año ()

Cada 5 años ()

No planifica ()

8. ¿Si no planifica, qué metas se estableció y cuál es el nivel de avance o de cumplimiento de las mismas? Por favor escriba por lo menos 3 objetivos o metas que se planteó y evalué el avance en %:

N°	Objetivos o metas planteadas	Porcentaje de avance
1		
2		
3		

9. ¿Cuáles son los motivos por lo que no utiliza el planeamiento estratégico?

No están capacitados ()

No cuentan con recursos ()

No cuentan con tiempo ()

No es de interés ()

Otros: _____

PARTE II: NIVEL DE EFICACIA

9. Por favor evalúese usted mismo. Evalué el avance que tiene su empresa en % con respecto a la eficacia en los aspectos planteados y también evalúe el escenario plantado:

N°	Objetivos o metas planteadas	Porcentaje de avance (sin planificación)	Porcentaje de avance (con planificación)
1	Eficacia en productividad		
2	Eficacia en Rentabilidad		
3	Eficacia en Bienestar de los empleados		
4	Eficacia en satisfacción de los clientes		

DATOS DE CLASIFICACIÓN:

Nombre de la empresa:	
Persona encuestada:	
Años en el negocio:	
Fecha de aplicación de encuesta:	

¡¡Gracias por su tiempo!!

Anexo N° 03: Instrumentos de recolección de datos

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Nombres y apellidos del experto: Mg. Keller Sánchez Dávila

Institución en la que trabaja /Cargo: Docente de la Escuela de Posgrado de la UCV / docente UNSM

Nombre del Instrumento : **Encuesta de Planificación Estratégica y eficacia**

Autores del instrumento : **Br. Hilda Keyly Ruiz Dávila**

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Bueno (4) Excelente (5)

II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables de estudio.				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y la definición operacional y conceptual de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan se relacionan con los indicadores de cada dimensión de las variables de estudio.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responde al propósito de la investigación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento.					x
TOTAL					46	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado dado a la confiabilidad y coherencia metodológica con las variables de estudio.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 46 (Excelente)

Tarapoto, abril de 2016.


Mg. Keller Sánchez Dávila
DNI 41997504
Docente EPG/UCV

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Nombres y apellidos del experto: Mg. Alfonso Isuiza Pérez

Institución en la que trabaja /Cargo: Docente de la Escuela de Posgrado de la UCV

Nombre del Instrumento : **Encuesta de Planificación Estratégica y Eficacia**

Autores del instrumento : **Br. Hilda Keyly Ruiz Dávila**

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Bueno (4) Excelente (5)

II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN

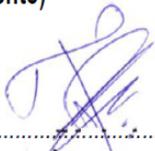
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables de estudio.				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y la definición operacional y conceptual de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan se relacionan con los indicadores de cada dimensión de las variables de estudio.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responde al propósito de la investigación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento.					x
TOTAL					46	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento materia de revisión, evidencia suficiente coherencia entre diferentes criterios; por tanto, es pertinente y aplicable. El instrumento está apto para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 46 (Excelente)

Tarapoto, abril de 2016.



 Mg. Alfonso Isuiza Pérez
 CPPe N° 2301119950

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Mg. Ivo Encomenderos Bancallán
 Institución donde labora : Escuela de Post Grado - Universidad César Vallejo
 Instrumento Motivo de Evaluación : Encuesta N° 01 - Planificación Estratégica
 Autor del instrumento : Br. Ruiz Dávila, Hilda Keyly

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

DEFICIENTE (1) ACEPTABLE (2) BUENA (3) EXCELENTE (4)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.			x	
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.		x		
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y es pertinente al contexto cultural, científico, tecnológico y legal inherente a la variable			x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.			x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.			x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes al acceso a la información de los sujetos muestrales			x	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.			x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				x
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.			x	
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables			x	
Subtotal					
TOTAL		90%			

III. Opinión de aplicabilidad.

Se recomienda la aplicación del instrumento.

IV. Promedio de valoración:

90% en cumplimiento de criterios.



Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán
ECONOMISTA
Reg. 0134 - CELAM

Moyobamba, Abril del 2016.

Anexo N° 04: Autorización para aplicar instrumento

“Año de la consolidación del mar de Grau”

Tarapoto, 26 de Mayo del 2016

Presente.-

Asunto: Aceptación para realización de trabajo de investigación

El motivo de esta carta es informar de la aceptación de la alumna Hilda Keyly Ruiz Dávila, estudiante de la Maestría Administración de Negocios, para la realización de trabajo de investigación en nuestra empresa.

Dentro de nuestra empresa Martín Zamora, desarrollará actividades relacionadas con el tema del trabajo de investigación y dentro del horario de oficina.

Sin más por el momento, reciba un cordial saludo de nuestra parte.

Atentamente,



MARTÍN ZAMORA SANCHEZ
Gerente Propietario
Martín Zamora Operadores de Turismo

“Año de la consolidación del mar de Grau”

Tarapoto, 26 de Mayo del 2016

Sres. UCV Tarapoto
Presente.-

Sírvase la presente para manifestar la aceptación de la realización del trabajo de investigación de la Srta. Hilda Keyly Ruiz Dávila, estudiante de la Maestría en Administración de Negocios de su universidad.

Se brinda las facilidades por ser de confianza como ex trabajador de esta empresa como símbolo de nuestra gratitud por el trabajo realizado durante la permanencia como colaborador de mi representada.

Sin más que acotar y quedando de ustedes.

Atentamente,



LUIS HERNÁNDEZ SAMANEZ
Amazón Resorts S.A.C