



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA**  
**ESCUELA DE POSTGRADO "José Torres Vásquez"**  
**MAESTRÍA EN GESTION EMPRESARIAL**



**TESIS**

**"DEMANDA NACIONAL DE LOS SERVICIOS MADEREROS  
EN ASERRADEROS DE LA CIUDAD DE PUCALLPA – 2011"**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAGISTER EN GESTIÓN EMPRESARIAL**


**PRESENTADO POR:**     *Ing° Wagner Pilco Panduro*

**ASESORA**            : ***Dra. Susy Karina Dávila Panduro***

**IQUITOS – PERÚ**

**2012**

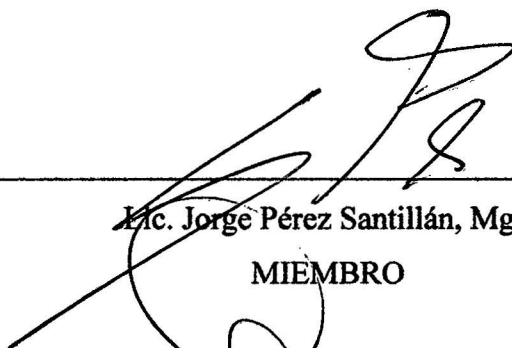
Tesis aprobada en sustentación pública de fecha 15 de junio de 2012 en el Auditorium de la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, en los que estuvieron de jurados:



---

Lic. Jesús Hermes Ramírez Enrique, Mgr.

PRESIDENTE



---

Lic. Jorge Pérez Santillán, Mgr.

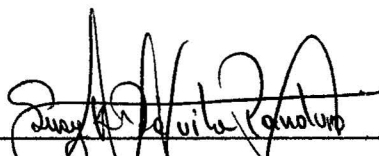
MIEMBRO



---

Ing° Carlos Enrique López Panduro, Msc.

MIEMBRO



---

Dra. Susy Karina Dávila Panduro

ASESORA

## **DEDICATORIA**

- A Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.
- a mi esposa: Manuela, e hijas: Karen Daciel, Grizzli Cristina, Nadia Mirella y Grecia Melissa, porque siempre he contado con ellas para todo a pesar de las dificultades, gracias a la confianza, cariño y comprensión que siempre nos hemos tenido.
- A la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana y en especial a la Escuela de Post Grado por permitirme ser parte de una generación de triunfadores y gente productiva para el país.

Wagner

## **AGRADECIMIENTO**

Deseo expresar mi agradecimiento sincero a las siguientes personas e instituciones:

- A mi asesora: Dra. SUSY KARINA DAVILA PANDURO, por su asesoramiento a lo largo del desarrollo del presente estudio.
- A todos los gerentes y administradores de los aserraderos de la ciudad de Pucallpa que formaron parte de la muestra de estudio, por permitirme ejecutar el Proyecto de Investigación en las instalaciones su institución que dignamente dirigen.
- A todos los clientes de los aserraderos, por haber participado muy gustosamente en el Proyecto.
- A los miembros del jurado calificador por la dedicación prestada al revisar mi proyecto de investigación.
- A mis profesores de la Maestría en Gestión Empresarial por sus sabias enseñanzas y por la entrega incondicional de su amistad y buen ejemplo.
- A la Escuela de post Grado de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana por darme la oportunidad de culminar mis estudios Post Grado.

**MUCHAS GRACIAS**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
• Dedicatoria	iii
• Agradecimiento	iv
• Índice de Contenidos	v
• Índice de Tablas	vi
• Índice Gráficos	viii
• Resumen	ix
<b>CAPÍTULO I</b>	<b>01</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>01</b>
<b>CAPÍTULO II</b>	<b>03</b>
<b>2.1. ANTECEDENTES</b>	<b>03</b>
<b>2.1.1. ESTUDIOS REFERENTES AL TEMA</b>	<b>03</b>
<b>2.1.2. MARCO TEÓRICO</b>	<b>05</b>
<b>2.1.3. MARCO CONCEPTUAL</b>	<b>22</b>
<b>2.2. OBJETIVOS</b>	<b>23</b>
<b>2.2.1. Objetivo General.</b>	<b>23</b>
<b>2.2.2. Objetivos Específicos</b>	<b>23</b>
<b>2.3. HIPÓTESIS</b>	<b>24</b>
<b>2.4. VARIABLES</b>	<b>24</b>
<b>2.5. INDICADORES E ÍNDICES</b>	<b>24</b>
<b>CAPÍTULO III</b>	<b>26</b>
<b>METODOLOGIA</b>	<b>26</b>
<b>3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>26</b>
<b>3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>26</b>
<b>3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA</b>	<b>26</b>
<b>3.4. PROCEDIMIENTOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b>	<b>28</b>
<b>3.5. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>29</b>
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>	<b>30</b>
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN</b>	<b>67</b>
<b>CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES</b>	<b>70</b>
<b>CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES</b>	<b>71</b>
<b>CAPÍTULO VIII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>72</b>
<b>CAPÍTULO IX: ANEXOS</b>	<b>74</b>
<b>Anexo N° 01 Matriz de Consistencia</b>	<b>75</b>
<b>Anexo N° 02 Cuestionario</b>	<b>77</b>
<b>Anexo N° 03 Validación de Instrumento</b>	<b>79</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

N°	NOMBRE	Pág
01	Opinión sobre si los productos son de la calidad esperada, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa - 2011	30
02	Opinión sobre si los productos demuestran estar fabricados según las especificaciones ofrecidas, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa - 2011	31
03	Opinión sobre si los productos están acorde con la necesidad del cliente, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa - 2011	32
04	Opinión sobre si los productos están fabricados utilizando técnicas y procedimientos adecuados para su utilización, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa - 2011	33
05	Opinión sobre si los productos demuestran estar preparados con adecuadamente, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa - 2011	34
06	Opinión sobre si los productos presentan un nivel de secado y humedad dentro de lo establecido, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa - 2011	35
07	Opinión sobre si los productos muestran un buen corte, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa - 2011	36
08	Opinión sobre si los productos tienen el tamaño necesario para su utilización, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa - 2011	37
09	Opinión sobre si los productos tienen un precio adecuado al mercado nacional, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa - 2011	38
10	Opinión sobre si el producto COPAIBA, está dentro del estándar establecido para ventas, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa - 2011	39
11	Opinión sobre si el producto HUAYRURO, está dentro del estándar establecido para ventas, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa - 2011	40
12	Opinión sobre si el producto AZUCAR HUAYO, está dentro del estándar establecido para ventas, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa - 2011	41
13	Opinión sobre si la empresa cuenta con datos técnicos de los productos que comercializa, está dentro del estándar establecido para ventas, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa - 2011	42
14	Opinión sobre si la empresa cumple con todas las entregas de los productos que comercializa, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa - 2011	43
15	Opinión sobre si la empresa demuestra estar organizada, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa - 2011	44

16	Opinión sobre si la empresa muestra una adecuada conducción, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa - 2011	45
17	Opinión sobre si la empresa genera un clima favorable que facilita las relaciones humanas, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa - 2011	46
18	Opinión sobre si la empresa realiza un uso y destino adecuado de los recursos económicos, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa - 2011	47
19	Opinión sobre si el gerente y el equipo jerárquico toman decisiones oportunas y efectivas en la empresa, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa - 2011	48
20	Opinión sobre si el gerente y el equipo jerárquico demuestran conocer las normas administrativas sobre el personal, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa - 2011	49
21	Opinión sobre si el gerente y el equipo jerárquico demuestran estar capacitado en técnicas de selección y evaluación de personal, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa - 2011	50
22	Opinión sobre si el gerente y el equipo jerárquico demuestran estar capacitado en técnicas de motivación y relaciones humanas, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa - 2011	51
23	Opinión sobre si el gerente y el equipo jerárquico demuestran conocimiento sobre técnicas de marketing y comercialización, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa - 2011	52
24	Opinión sobre si el gerente y el equipo jerárquico demuestran conocimiento del manejo de control de inventario de la empresa, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa - 2011	53
25	Opinión sobre si el gerente y el equipo jerárquico de la empresa realizan un uso adecuado de la infraestructura, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa - 2011	54
26	Opinión sobre si el gerente y el equipo jerárquico ejecutan adecuadamente los mecanismos sobre procesos administrativos, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa - 2011	55
27	Opinión sobre si el gerente y el equipo jerárquico realizan eficazmente el monitoreo y supervisión de las actividades productivas, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa - 2011	56
28	Opinión sobre el tamaño de la demanda que tienen los productos, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa - 2011	57

29	Opinión sobre los precios de los productos ofertados en el mercado, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa - 2011	58
30	Opinión sobre el nivel de competencia de otras empresas extranjeras, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa - 2011	59
31	Opinión sobre la concentración de las empresas maderas en la ciudad, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa - 2011	60
32	Opinión sobre la existencia de productos sustitutos en el mercado, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa - 2011	61
33	Opinión acerca de las características de los servicios madereros en la ciudad de Pucallpa – 2011	62
34	Opinión acerca de la percepción de la calidad de los servicios madereros en la ciudad de Pucallpa – 2011	63
35	Opinión acerca del comportamiento de mercado maderero en la ciudad de Pucallpa – 2011	65
36	Opinión acerca la demanda de los servicios madereros en la ciudad de Pucallpa – 2011	66

### ÍNDICE DE GRÁFICOS

Nº	NOMBRE	Pág
01	Opinión acerca la demanda de los servicios madereros en la ciudad de Pucallpa – 2011	66



## RESUMEN

**TÍTULO : “DEMANDA NACIONAL DE LOS SERVICIOS MADEREROS EN ASERRADEROS DE LA CIUDAD DE PUCALLPA – 2011”**

**AUTOR : Wagner Pilco Panduro**

El presente estudio tiene como propósito el de “Demanda Nacional de los servicios madereros en aserraderos de la ciudad de Pucallpa – 2011”

El estudio fue de tipo descriptivo transversal no experimental, la población estuvo conformado por todos clientes de los aserraderos de la ciudad del Pucallpa que fueron aproximadamente 744 clientes de 4 aserraderos, la muestra estuvo conformado por 254 clientes de los cuales 51 fueron del aserradero Cabrera SAC, 87 fueron del aserradero Venao SRLtda, 56 fueron del aserradero Vásquez SRL y 60 fueron del aserradero Pezo EIRL. La técnica que se empleó para la recolección de los datos fue la encuesta, el instrumento fue el cuestionario para el análisis de los datos se empleó el porcentaje y la media (  $\bar{x}$  ). Los resultados más relevantes fueron: en las características de los servicios madereros, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa, se observa el mayor porcentaje de 50.46%, en los aserraderos Cabrera SAC, Venao SRLtda, Vásquez SRL y Pezo EIRL, están en situación de Regular, debiendo mejorar la características de los servicios prestados y profundizar los procesos que demuestren la mejora de las características del servicio. En la percepción de la calidad de los servicios madereros, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa, se observa el mayor porcentaje de 55.87%, en los aserraderos Cabrera SAC, Venao SRLtda, Vásquez SRL y Pezo EIRL, están en situación de Regular, debiendo mejorar la calidad de los servicios madereros y aplicar procesos de control de puntos de críticos para localizar y solucionar problemas en los procesos productos y así poder elevar la calidad del servicio. En el comportamiento de mercado maderero, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa, se observa el mayor porcentaje de 57.56%, en los aserraderos Cabrera SAC, Venao SRLtda, Vásquez SRL y Pezo EIRL están en situación de Regular, por lo que se deben mejorar los servicios madereros para que estén a la altura de competir con las otras empresas que existen en la ciudad, así como con los productos sustitutos. En la demanda de los servicios madereros, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa, se observa que el mayor porcentaje de 54.63%, en los aserraderos Cabrera SAC, Venao SRLtda, Vásquez SRL y Pezo EIRL, están en situación de Regular debiendo los gerentes tomar decisiones correctivas para mejorar y continuar con los comportamientos y procedimiento que demuestren la calidad de la gestión empresarial.

## CAPÍTULO I

### INTRODUCCIÓN

El sector maderero es un sector rico en la generación de empleo y aprovechamiento adecuado de los recursos naturales. A lo largo de los últimos 50 años sus problemas de gestión, operacionales y de formación se analizaron con cuidado y sus causas identificadas, pero las medidas correctas frecuentemente se convirtieron en intentos trancos y fracasados. Lamentablemente muchas de las reformas no han reformado los aspectos más centrales del quehacer empresarial. Los servicios que brindan los aserraderos actualmente no son de alta calidad, están basados en la demanda de muchos clientes y no cuentan con acompañamiento al cliente para dar el mejor uso al producto. Los servicios maderos no están acompañados de un “valor añadido” como posibilidades útiles para su posterior utilización (caso asesoramientos en la compra). Por todo lo mencionado anteriormente, convertir la calidad en la expresión de la satisfacción del cliente de servicios madereros, es uno de los desafíos mayores de quienes promueven este tipo de empresa en la actualidad. La satisfacción o insatisfacción del cliente influirá positiva o negativamente en los lazos de lealtad y fidelización que cree con un aserradero. Que esta última logre convencer a un cliente que su servicio es bueno no es tarea fácil; de ahí la necesidad de realizar estudios que permitan disponer de las características de las demandas de los servicios madereros en los aserraderos de la ciudad de Pucallpa.

La orientación del mercado hacia los productos con mayor valor agregado genera la oportunidad y a la vez necesidad de diversificación para que los Aserraderos de la ciudad de Pucallpa, incursione en la producción y comercialización de productos maderables terciarios.

El interés que tienen los Aserraderos en procesar maderas, radica en aumentar la competitividad empresarial, ofreciendo a sus clientes un artículo de madera de calidad, que a la vez aporte y enriquezca en habilidades y conocimientos las áreas de Aprender, haciendo producción y promoción para la proyección institucional.

Existe una oportunidad en el mercado debido a que los grandes aserraderos han enfocado su producción de madera a mercados externos (otros países) y debido a su capacidad productiva se han visto obligados a dejar de vender al mercado interno.

No obstante satisfacer al cliente no es fácil. De un lado, es justo tratar de contentar a quienes hacen posible la existencia de la empresa, pero por otro lado se requiere conocer esa demanda con la finalidad de crear nuevas propuestas y mejorar el funcionamiento de este servicio.

Los resultados de la presente investigación permitirán conocer las características actuales de la demanda de los servicios madereros en la ciudad de Pucallpa, las cuales permitirán la elaboración de planteamientos orientados a los servicios de calidad, orden, limpieza, seguridad, disciplina y algunas claves que definan el nivel de competitividad empresarial.

El presente estudio tiene como problema general: ¿Qué características tiene la demanda nacional de servicios madereros en la población de la ciudad de Pucallpa durante el año 2011?

Los problemas específicos son los siguientes:

- a. ¿Cuáles son las características de los servicios madereros en la población de la ciudad de Pucallpa?
- b. ¿Cuál es la percepción de la calidad de los servicios madereros en la población de la ciudad de Pucallpa?
- c. ¿Qué estrategias permitirán mejorar la calidad de los servicios madereros en la población de la ciudad de Pucallpa?

## **CAPÍTULO II**

### **2.1. ANTECEDENTES**

#### **2.1.1. ESTUDIOS REFERENTES AL TEMA**

(Cepal, A, 1995) En un estudio sobre la Política de Inversión y de recursos humanos, se obtuvo que del universo de estudio consistió en las empresas pertenecientes a las ramas de actividad que mostraron una tasa de inversión en términos del stock de capital existente superior a los niveles de reposición en el período 1985-1992. El sector de aserraderos y carpintería de obra blanca se compone de empresas de capital nacional, de las cuales la tercera parte fue creada antes de 1955 y la creación de otro tercio fue posterior a 1970, sin constatarse cambios significativos recientes en la propiedad del capital. El 18% de las empresas son exportadoras y sus ventas externas presentaron una tendencia creciente entre 1990 y 1995. En cuanto a sus ventas locales, el 70% declaró que también habían presentado una tendencia creciente, mientras que fueron decrecientes para el resto de ellas. Por su parte, las empresas no exportadoras presentaron una alta heterogeneidad en cuanto a la tendencia de sus ventas. El 34.5% declaró que aumentaron entre 1990 y 1995, un 7.3% que se habían mostrado estables, un 36.4% que habían decrecido y para el 21.8% restante oscilaron en el período, sin mostrar una tendencia clara. A los efectos de indagar sobre el nivel tecnológico, se pidió a las empresas una auto-calificación con respecto a la realidad del sector en el país y en relación a los países de mayor avance tecnológico, según tres opciones: de frontera, promedio e insatisfactorio. Solamente el 12% declaró tener un nivel insatisfactorio en comparación con el resto de las empresas locales, repartiéndose por partes iguales quienes se percibieron en la frontera y en el promedio. Con respecto a la segunda aproximación al nivel tecnológico, ninguna consideró encontrarse en la frontera internacional, el 6% no contestó y las respuestas efectivas se dividieron por partes iguales en un diagnóstico de nivel promedio e insatisfactorio. Por lo tanto, un 46% de las empresas diagnosticaron encontrarse en un nivel tecnológico similar al promedio de los países más avanzados tecnológicamente.

(Flores, R, 2004) En su Estudio de mercado, técnico y financiero para la producción de machimbre en el Aserradero Zamorano y su comercialización en la ciudad de Tegucigalpa, Honduras, encontró que, existe un nivel de consumo insatisfecho para machimbre de cielo equivalente a 94,000 pies tablares mensuales lo que indica que existe una oportunidad de mercado, máximo cuando los grandes aserraderos no dan abasto para atender las exigencias del mercado interno. Las empresas interesadas en comprar machimbre buscan que el producto sea de mejor calidad por ejemplo tipo de madera, grado de calidad de la misma y porcentaje de humedad. Según el estudio financiero el proyecto de machimbre es rentable pues el VAN en los tres escenarios es positivo, aunque el periodo de recuperación es de 20 años para el escenario normal. El proyecto es altamente sensible pues el VAN se vuelve negativo con un incremento en costos o disminución de ingresos mayores a un 3%.

(Russo, B, 2005) En su estudio sobre Investigación y Recomendaciones de Política, obtuvo que los resultados para el mercado de productos de madera en general, y el mercado para los productos de madera certificados en particular; primero tratan el mercado total para la madera en México, y en posteriormente resaltan los obtenidos para la cadena de suministro de la madera certificada; donde se encontró que: el consumo de madera (que incluye el papel) ha crecido sorprendentemente, sobrepasando por mucho la producción doméstica, en 2002, el último año para el cual los datos nacionales están disponibles, las importaciones de madera representaron el 26% de producción mexicana, las importaciones de la madera aserrada en México, sobre todo de Chile, Perú, y otros nuevos surtidores del mundo se han incrementado significativamente y les han quitado participación en mercados a los productores mexicanos, las importaciones de madera están amenazando a los productores mexicanos porque los productores extranjeros tienden a ser vendedores (grandes) de gran alcance, eficientes y estar bien capitalizados. Por tanto pueden cobrar menor precio que los productores mexicanos y en varios mercados para bienes finales, creciente competencia están viniendo de fuentes asiáticas, especialmente China.

## **2.1.2. MARCO TEÓRICO**

### **1. EL MERCADO MUNDIAL DE LA MADERA**

#### **1.1. SITUACIÓN DEL MERCADO**

En 1994, la cosecha mundial de madera se situó en torno a los 3.400 millones de metros cúbicos y provino principalmente de bosques naturales. Los informes realizados sobre la situación forestal internacional indican que en el futuro próximo existirán presiones sobre la oferta, tanto por el lado de la cantidad como en la estructura de tipos de madera<sup>1/</sup>. Una de las causas de este desajuste entre oferta y demanda se origina en las acciones de organizaciones y gobiernos, dirigidas a la preservación de bosques naturales en un contexto de ritmo acelerado de deforestación en el pasado. Por ejemplo, la Organización Internacional de las Maderas Tropicales planteó en el año 1994 que el comercio mundial, en el próximo milenio, debe realizarse en base al manejo en forma sostenible de los bosques y se considera incluso, que ello se extienda a las zonas boreales y templadas. Algunos países, como el caso de Japón -de gran importancia en el comercio internacional de los productos forestales- han declarado asumir dicho compromiso. Otros ejemplos de las acciones tendientes a disminuir la oferta provienen de las planificaciones de los gobiernos de países productores, algunas ya en proceso, consistentes en la reducción de las cosechas. En este contexto, han aparecido los denominados "países forestales emergentes", los cuales realizaron plantaciones en tierras de alta productividad para estos cultivos y apropiadas para el rápido crecimiento de algunas especies. Es el caso de Nueva Zelanda, Sudáfrica, Brasil y Chile, con una baja participación en la producción forestal actual, grupo al que próximamente se estaría sumando Uruguay. De acuerdo a la información de principios de los años noventa, algo más de la mitad de la madera en rollo se utiliza como combustible y el resto tiene destino industrial. La madera industrial se compone de tres productos: a) la madera pulpable, materia prima para la industria del papel y del cartón, que constituye algo menos de la tercera parte de la cosecha de madera industrial; b) las trozas para aserrar, para chapas y para traviesas, que representan alrededor del 60% y c) un 10 %

restante que se destina a otros usos industriales. A su vez, la producción industrial de primera transformación de recursos forestales comprende tres productos básicos: a) la pulpa, producida y utilizada por el complejo paplero a partir de la madera para pulpa; b) la madera aserrada y c) los tableros de madera. Estos dos últimos son productos finales de la industria de aserraderos. Además de la clasificación de la madera industrial según su destino, se suele distinguir la especie de la que proviene ya que esta caracteriza algunos de sus atributos. Así, más del 60% procede de coníferas, madera que suele denominarse blanda. Prácticamente, la mitad de esta madera industrial se origina en Estados Unidos y Canadá y un 23% en Europa<sup>2/</sup>. La madera de no coníferas, llamada frondosa o dura, se clasifica a su vez en tropical y no tropical según la zona de la cual proviene. Los mayores productores mundiales de madera industrial no conífera son 1/ Dirección, Forestal, MGAP, Fondo Nacional de Pre-inversión. 1996. Uruguay. Alternativas para la transformación industrial del recurso forestal. Unidad de Desarrollo Sostenible y Medio Ambiente, Secretaría de la Organización de Estados Americanos. Washington, D.C. 2/ Desde 1990, se asistió a una disminución de la producción de esta madera del orden del 22% debido a su reducción en Europa y fundamentalmente en la ex-URSS, que pasó de representar el 23% de la producción mundial en dicho año a 8% en 1994. Estados Unidos (25% en 1994), Brasil (8%), Malasia, Camboya, Indonesia y la ex-URSS, con participaciones próximas al 7%. Tal como se precisa en el Capítulo II, la forestación en Uruguay es intensiva en no coníferas templadas. En 1994, las exportaciones de madera industrial representaron un 7.3% de la producción mundial<sup>3/</sup>. Mientras, la participación del comercio en la producción de bienes con mayor elaboración fue más importante: en 1994, se exportó el 26% de la madera aserrada producida y el 27% de los tableros de madera. La producción mundial de madera aserrada cayó ininterrumpidamente entre 1988 y 1994, a una tasa de 3.4% acumulada anual en el período. Las exportaciones acompañaron esta tendencia hasta fines de 1991, pero se recuperaron a partir de 1991. Se trata sin embargo de un producto que ha mostrado menor

dinamismo exportador que los tableros de madera, los cuales por otra parte están operando como sustitutos. Durante todo el período, alrededor del 26% de la producción de madera aserrada y 15% del volumen exportado fueron elaborados con especies no coníferas. A su vez, las exportaciones de madera aserrada de no coníferas tropicales representaron solamente un 9% del comercio mundial de madera aserrada. Así, el mercado internacional de no coníferas templadas -relevante para Uruguay dadas las especies forestadas- es muy restringido, habiendo respondido solamente por el 6% del comercio de madera aserrada. 3/ El volumen exportado creció entre 1983 y 1989 al 3.6% anual acumulativo, alcanzando un nivel en torno al cual ha oscilado desde entonces.

## **1.2. ESTUDIO DE MERCADO - LA DEMANDA**

La demanda tiene modalidades que ayudan a ubicar al oferente de bienes y servicios, en función de las necesidades de los demandantes. La demanda se define como la respuesta al conjunto de mercancías o servicios, ofrecidos a un cierto precio en una plaza determinada y que los consumidores están dispuestos a adquirir, en esas circunstancias. En este punto interviene la variación que se da por efecto de los volúmenes consumidos. A mayor volumen de compra se debe obtener un menor precio. Es bajo estas circunstancias como se satisfacen las necesidades de los consumidores frente a la oferta de los vendedores. La demanda tiene, adicionalmente, modalidades que ayudan a ubicar al oferente de bienes y servicios, en función de las necesidades de los demandantes. En primer lugar hay bienes y servicios necesarios y bienes y servicios superfluos, de lujo o no necesarios. Para el caso de los bienes necesarios se trata de productos o servicios indispensables para el cliente, con los cuales satisface sus necesidades más importantes. En algunos casos, en función de los estratos sociales, algunos bienes o servicios se vuelven indispensables, pero no es igual para todos los niveles de consumo. Los bienes y servicios de lujo no son necesarios para el cliente, pero su demanda obedece a la satisfacción de un gusto, lo cual generalmente los coloca en un costo más elevado, en



este caso el beneficio que deja la producción o comercialización de los mismos es proporcionalmente mucho mayor que en la producción. Por otra parte, en función del tipo de consumidor, los bienes y servicios que se demandan pueden ser de tres tipos: los bienes de capital, los bienes intermedios y los bienes de consumo final. Por bienes de capital se entiende las maquinarias y equipos utilizados en la fabricación de otros bienes o servicios: Esta es la demanda de la industria y de otras empresas. Los bienes intermedios o insumos son aquellos productos que todavía se van a transformar y que han de servir para la producción de otros bienes o servicios. Por último, los bienes finales son los consumidos por el cliente quien hará uso de ellos directamente, tal como la entrega el productor o el comercializador al usuario final. Los productos o servicios también se pueden analizar, desde el punto de vista de la demanda, por su temporalidad. Es así que ciertos bienes o servicios se demandan durante todo el año, como el caso de los alimentos básicos: pan, tortillas, leche etc. Se dice que éstos tienen una demanda continua. Bajo este mismo ejemplo, se tienen los productos cuya demanda es estacional y depende de cuestiones culturales, comerciales o climáticas, como las frutas de estación, los regalos de épocas navideñas o los impermeables en épocas de lluvia. Aunque existen otros productos cuya demanda es irregular y no obedecen a ninguno de los factores antes descritos. Conocer la demanda es uno de los requisitos de un estudio de mercado, pues se debe saber cuántos compradores están dispuestos a adquirir los bienes o servicios y a qué precio. La investigación va aparejada con los ingresos de la población objetivo (ésta es la franja de la población a quien se desea venderle) y con el consumo de bienes sustitutos o complementarios, pues éstos influyen ya sea en disminuir la demanda o en aumentarla. En el análisis de la demanda, se deben estudiar aspectos tales como los tipos de consumidores a los que se quiere vender los productos o servicios. Esto es saber qué niveles de ingreso tienen, para considerar sus posibilidades de consumo. Se habla, en ese caso, de estratos de consumo o de una estratificación por niveles de ingreso, para saber quiénes serán los clientes o demandantes de los bienes o servicios que se piensa ofrecer.

Aparte de ello, se deben conocer los gustos y modas, pues los intereses de los grupos de consumidores menores de edad, no siempre responden a un nivel de ingresos que les permita consumir como lo pueden hacer estratos económicos con un mayor poder adquisitivo, pero con gustos distintos. Además, en muchos casos, influye la moda, que debe tomarse en cuenta para la oferta de bienes o servicios, pues de manera general los intereses del consumidor cambian muy rápidamente y es necesario adaptarse a sus gustos. Finalmente, la demanda, o la oferta, se deben analizar en la relación prevaeciente respecto del comercio exterior, pues un cierto número de productos entran al mercado nacional, en tanto que otros salen al extranjero. Por ello se habla de Consumo Nacional Aparente que se define como la producción nacional, más las importaciones (M), menos las exportaciones (X). Esto se expresa:

$$\text{CNA} = \text{PRODUCCIÓN NACIONAL} + \text{M} - \text{X}$$

Un aserradero es una instalación industrial o artesanal dedicada al aserrado de madera. Los aserraderos son industrias de primera transformación de la madera; proveen de productos semi-acabados que generalmente son destinados a una industria de segunda transformación (carpintería, ebanistería, construcción, etc.) encargada de fabricar objetos o partes de objetos de consumo. Las primeras sierras mecánicas eran movidas por molinos; por lo que, los aserraderos, estaban situados tradicionalmente en las proximidades de los cursos de agua. En los años 90 comenzaron a utilizarse aserraderos móviles de modo que el campamento aserradero pudiera cambiar de posición, estos tenían movimiento propio gracias al calentamiento de agua dentro de sí para convertirlo en vapor (como los ferrocarriles). Luego de la baja en maderas nativas estos aserraderos que tenían costos muy altos de mantención y manejados por más de 12 personas, pasaron a ser los nuevos aserraderos que se utilizan en faenas de menor producción debido a la falta de madera nativa y que solo son manejados no más de 3 personas siendo este último los aserraderos portátiles

### **1.3. FACTORES QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO DEL CLIENTE**

(DIAZ, H. 2004) Manifiesta que: en el comportamiento del cliente intervienen factores de distinto orden -personal, psicológico, sociológico, económico, etc. investigarlos ayuda a comprender las razones de la elección de una empresa, así como los motivos de permanencia o quiebre de sus lazos con ella. También permite conocer tendencias del mercado y las percepciones de los clientes sobre el servicio deseado. Además, es una referencia de primer orden para elegir las mejores estrategias de logro de los objetivos institucionales, de mejora de la eficiencia del servicio, de competencia en el mercado y de aumento del nivel de satisfacción del personal por su contribución a la producción del servicio. Entre los factores más importantes que influyen en la decisión del consumidor están los siguientes:

**La motivación.** Es la predisposición que dirige el comportamiento del cliente a lograr de ciertos objetivos deseados. El interés por obtener un servicio de características más o menos determinadas. La motivación se asocia también a otros factores como la calidad o la experiencia. En relación a esto último, habría que señalar que las experiencias positivas tienen alta probabilidad de repetirse

**La percepción.** La percepción es, según varias investigaciones, la variable más influyente en la decisión del consumidor. Éste construye su percepción seleccionando, organizando e integrando estímulos sensoriales en una imagen significativa y coherente. Todo estímulo desfavorable o ingrato es bloqueado. En ese sentido, la percepción es selectiva en función del consumidor concreto. Un consumidor puede percibir de forma distinta lo que necesita respecto de otro consumidor. La forma en que es percibida la empresa es más importante para su éxito que las características reales que pueda poseer. Aquellas instituciones percibidas favorablemente, que poseen una imagen positiva, de seriedad, calidad, de orden, atención al cliente, son las que tienen las mejores posibilidades de conseguir y retener

consumidores, abarcando un mayor segmento del mercado. Para establecer su percepción, el consumidor pasa generalmente por:

- preparar una lista de posibles instituciones entre las que puede elegir,
- buscar y comparar información en la comunidad y entre amigos, sobre las características más relevantes de los servicios que ofrecen,
- identificar otras cualidades, cercanía de la institución al trabajo, facilidad de medios de transporte, amigos y otros,
- Evaluar los costos del servicio y su relación con el presupuesto.

La situación económica general condiciona en parte la situación de las economías empresariales. En los últimos años fue notoria la elevación de los índices de desempleo y sub-empleo que afectaron a todas las clases sociales, asimismo una tendencia a la reducción de los promedios de ingreso de los trabajadores.

#### **1.4. EL PERFIL DEL CONSUMIDOR**

En un consumidor se pueden identificar características, objetivas y subjetivas. Las primeras tienen que ver con factores demográficos y socio económicos (edades, ingresos netos, clase social). Entre las características subjetivas están la personalidad y los estilos de vida. Por ejemplo, una persona puede pertenecer a una clase social alta pero ser muy austero en su forma de vida. Por lo general el consumidor busca un cierto nivel de homogeneidad de los individuos con los cuales compartirá su trabajo, nivel de educación, de ingresos y de administración.

## **2. LOS ASERRADEROS**

García et al. (2002) expresa que las instalaciones industriales donde se efectúa la elaboración de la madera en rollo para obtener madera aserrada, reciben el nombre de serrerías o aserraderos.

En los aserraderos, aunque es recomendable que la operación de elaboración se complemente con la de secado en cámaras de los productos

obtenidos, no tienen por qué incluir necesariamente esta última. Generalmente, los productos finales de aserrado, tablones, tablas, vigas y viguetas se venden con una humedad del 15 al 20 %. Reciben el nombre de aserríos porque los elementos o máquinas principales que intervienen en este proceso industrial están constituidos exclusivamente por sierras.

## **2.1. TIPOS DE ASERRADEROS**

Los dos tipos de aserraderos que pueden presentarse en esta industria son: Instalaciones fijas e Instalaciones móviles.

Las **instalaciones fijas** son aquellas que tienen una ubicación permanente y por tanto todos sus elementos responden a esta idea. Sus ciclos de producción suelen ser completos, es decir, sus productos finales, entre otros, pueden ser los siguientes: Tablón, en bruto, Tablón canteado y retestado, Tablón canteado, retestado y calibrado, Tablón canteado, retestado, calibrado y clasificado, Tablón canteado, retestado, calibrado, secado y clasificado. Así como los mismos productos para la tabla, viga o viguetas. Su producción puede necesitar o no del escalón de reaferrado intermedio.

Las **instalaciones móviles**, montadas sobre chasis pueden desplazarse hasta las mismas fuentes de abastecimiento de materias primas. Sus productos elaborados suelen ser generalmente tablones, tablas, viguetas y vigas en bruto. Generalmente necesitan de la industria reaserradora. La principal ventaja y el origen de las instalaciones móviles es que los residuos y desperdicios quedan en el mismo lugar de elaboración, y lo que se transporta en lugar de ser madera en rollo es producto elaborado o semielaborado, con la consiguiente economía de transporte. La integración de la industria aserradora con la de tableros de partículas anula, en un cierto porcentaje, esta ventaja.

## **2.2. EFICIENCIA DEL PROCESO DE ASERRADO**

Los indicadores de la eficiencia de conversión de las trozas en madera aserrada se pueden dividir en dos grandes grupos:

- Rendimiento volumétrico total: % de desperdicio de aserrín, % de desperdicio de otros residuos
- Los indicadores relacionados con la eficiencia de conversión en volumen: Valor por m<sup>3</sup> de madera aserrada, Valor por m<sup>3</sup> de trozas

Los indicadores de la eficiencia de conversión en valor, también denominados indicadores del rendimiento en valor.

### **2.3 ANÁLISIS DE DIFERENTES FACTORES QUE INCIDEN SOBRE EL RENDIMIENTO VOLUMÉTRICO DE MADERA ASERRADA.**

Diámetro de las trozas. La opinión de los especialistas coincide con diversas investigaciones realizadas por Fahey y Ayer-Sachet (1993) indican que el diámetro de la troza es uno de los factores de mayor incidencia en el aserrío; demostrándose que en la medida que el diámetro aumenta también se incrementa el rendimiento de las trozas en el aserrío; por lo tanto el procedimiento de trozas de pequeñas dimensiones implica bajos niveles de rendimiento y menor ganancia en los aserraderos. No obstante, el planteamiento de que las trozas de pequeñas dimensiones, en comparación con trozas mayores conduce a la reducción de los principales indicadores técnico-económicos de los aserraderos es sólo parcialmente válido, pues, realizando una óptima selección de la maquinaria y de los equipos es posible reducir la influencia negativa en los indicadores. El efecto del diámetro sobre el rendimiento nos obliga a pensar en la necesidad del perfeccionamiento del aserrado de trozas de pequeñas dimensiones y trazar, además, una política que garantice en lo posible un mayor desarrollo de las existencias maderables con el objetivo de obtener trozas de grandes dimensiones y calidad destinadas a los aserraderos. Longitud, conicidad y diagrama de troceado. Se puede afirmar que el rendimiento de las trozas en el proceso de aserrío es afectado por la longitud y por la conicidad de las trozas. En la medida que aumenten ambos parámetros se incrementa la

diferencia entre los diámetros en ambos extremos de la troza. Por lo tanto una de las formas de incrementar el rendimiento volumétrico es mediante la optimización del troceado, produciendo lógicamente madera aserrada de dimensiones requeridas. Esta observación es de peculiar importancia para la industria cubana del aserrío. La aplicación de diagramas adecuados de troceo permite la obtención de trozas de alta calidad posible con una longitud adecuada, requisito indispensable para aumentar el rendimiento. Con el empleo de programas de optimización del troceo se obtienen trozas con características favorables para elevar la eficiencia de la conversión primaria de la madera en los aserríos. En todos estos aspectos se coincide con Binagorov (1984). Calidad de las trozas. Uno de los factores a tener en cuenta, particularmente en la sierra principal, para maximizar el volumen es la calidad de la troza. Las dimensiones y el volumen de la madera aserrada bajo las prácticas corrientes del procesamiento tienen una relación directa con las diferentes clases de calidad de trozas; por lo que se apoya por diferentes autores la relación de las características de la superficie de las trozas y el rendimiento de madera aserrada para establecer normas para la clasificación de trozas. Casado (1997) confirma el efecto de la calidad de la troza, especialmente la incidencia de trozas torcidas en la calidad y volumen de la madera aserrada. Todoroki (1995) expresa que existe una regla general de que un incremento en 0.1 de la proporción torcedura-diámetro conduce al decrecimiento del rendimiento volumétrico en un 5%. Tipo de Sierra El ancho de corte influye sobre el rendimiento de madera aserrada ya que una vía de corte ancha se traduce en más pérdida de fibras de madera en forma de aserrín y la disminución de la eficiencia de la maquinaria. La influencia del tipo de sierra sobre el rendimiento suscita la necesidad de adquirir aserraderos de sierra principal de banda, en lugar de sierra alternativa múltiple o circular, para un mejor aprovechamiento de la materia prima; aspecto este que se logra entre otros aspectos a partir de la regulación del ancho de corte.

Steele y Wagner (1990) expresan que una vía de corte ancha se traduce en más pérdidas de fibra de madera en forma de aserrín y la

disminución de la eficiencia de la maquinaria. Diagrama de corte. Las opiniones de los especialistas coinciden con diferentes autores, que afirman que los diagramas de corte tienen gran incidencia sobre la eficiencia de la conversión de madera aserrada; dependiendo de la calidad de la troza, del diseño del aserrío y de los gradientes de precio de la madera existente. La aplicación de diagramas de corte teniendo en cuenta el diámetro, longitud, calidad y conicidad de las trozas; así como el tipo de sierra y otros factores, es una variante que favorece el incremento en calidad y cantidad de la producción de madera aserrada. Ello ha sido la base de los programas de optimización que permiten obtener resultados relevantes en la industria del aserrado. El análisis integral de toda esta información debe contribuir de cierta forma para que los empresarios forestales puedan elaborar estrategias que permitan contrarrestar el efecto negativo o favorecer el efecto positivo de los factores que más influyen sobre el rendimiento volumétrico, condición necesaria para elevar los niveles de aprovechamiento de la materia prima y la eficiencia industrial en general.

#### **2.4. UTILIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN DE OPERACIONES EN LA PLANIFICACIÓN OPERATIVA DEL PROCESO DE ASERRADO.**

Fosado (1999) expresa que por muy sencillo que resulte un sistema de aserrado son muchas las alternativas que se pueden presentar en toda la toma de decisiones. No basta el conocimiento de diagramas de corte que logren máximos rendimientos, se necesita vincularlos con un grupo de requerimientos técnicos-económicos muy difíciles de coordinar eficientemente. Destacan en la confección de los planes de producción de los aserraderos los siguientes elementos: Calidad del producto final, Planes de producción por surtidos, Especie a procesar, Características de la maquinaria instalada, Disponibilidad de materia prima y Disponibilidad de tiempo en cada máquina.



Estos unidos a las características físico morfológicas de la troza, permiten fijar un número no despreciable de diagramas de cortes con una calidad requerida del producto final, complicando sobremanera la toma de decisiones eficientes en estas industrias.

#### **2.4.1. CONSTRUCCIÓN DEL MODELO ECONÓMICO MATEMÁTICO.**

Para la construcción de los modelos que permita la optimización del aserrado de la madera por lo tanto es necesario conocer los siguientes elementos:

1. Posibles diagramas de corte a realizar asociados a cada una de las dimensiones de las trozas y los posibles surtidos a obtener.
2. Determinación del volumen de las trozas a partir de la especie, de sus dimensiones y grado de conicidad; así como su disponibilidad en el patio de almacenamiento de trozas.
3. Tiempo de máquina destinado para la ejecución de cada diagrama de corte.
4. Planes de producción de los diferentes surtidos.
5. Disponibilidad de tiempo de trabajo
6. Clasificación del sistema sobre la base de la sierra principal (Circular o banda)

A través de estos elementos se confecciona el modelo general que debe darle solución a la problemática planteada.

#### **2.4.2 IMPLEMENTACIÓN DE LOS MODELOS ECONÓMICO MATEMÁTICOS**

Para la implementación de los modelos matemáticos se hace necesario el cumplimiento de las condiciones mínimas:

1. Existencia de diagramas de corte potencialmente posibles a realizar en el aserrío en cuestión.
2. Clasificación de las trozas a procesar por sus dimensiones y conocimiento de los niveles de inventario de la materia prima.

3. Conocimiento de los requisitos de tiempo para procesar los diagramas de corte y tiempo destinado para ajuste de las hojas por cambio de diagrama en el caso de sierras alternativas.
4. Elementos para la estimación del volumen de desperdicios para cada diagrama de corte a partir de una estimación de valores por trozas que contenga los elementos fundamentales (especie, dimensiones, conicidad)
5. Confección de los planes de producción basándose en los puntos antes mencionados.

Ahora bien, en el caso de estar trabajando con sierras alternativas se introduce un escollo con el tratamiento del tiempo. Aquí se fijan las hojas de la máquina en una posición capaz de generar las vitolas, si se pretende variar la clasificación dimensional, o simplemente nos proponemos variar los surtidos a obtener dentro de la misma clasificación dimensional se hace necesario alterar la posición de las hojas, lo que engendra un margen de tiempo improductivo que no existe en los demás tipos de sierras. Por lo general, este constituye un cargo fijo que irá restando a la disponibilidad un valor de ese tiempo destinado para cambio de diagrama de corte siempre que sea necesario realizarlo. Para resolver este problema se introducen aparejadamente al grupo de variables continuas un grupo de variables binarias que se deben activar cuando se realice el diagrama de corte y alcanzar valor nulo cuando ocurra lo contrario. Además, hacer mínimo el número de diagramas a aplicar logrando disponer de esa forma del mayor tiempo productivo posible, pero resulta imposible tratar dentro de una misma función objetivo diferentes magnitudes, se hace necesario por ello darle un tratamiento multicriterio para su solución. Por lo complicado que pueda resultar este tratamiento en un modelo mixto binario y por lo poco trabajado de esta temática a nivel mundial se utilizaron artificios matemáticos que permitieran incorporar varios objetivos dentro de una misma Función Objetivo, logrando homogeneizar las magnitudes de las expresiones. Con la utilización de métodos de pre-proceso, se buscó reducir

los tiempos de ejecución del mismo y hacerlo más viable a la hora de buscar la solución.

## **2.5. CONTROL DE LA CALIDAD DE LA MADERA ASERRADA**

Bertrand y Prabhakar (1990) expresan que el control de calidad hace referencia a un proceso o un conjunto de actividades y técnicas operacionales que se usan para cumplir los requerimientos de calidad. Esta definición podría implicar que cualquier operación que sirva para mejorar, dirigir o asegurar la calidad podría ser una actividad de control de calidad. Básicamente se podría resumir como todo aquello que significa comprobar que lo realizado se ajusta a lo planificado. Denig (1990) expresa que el aseguramiento de la calidad en pequeñas y medianas empresas es tan imprescindible como la gestión de las finanzas o la de las ventas. La escasa práctica a la hora de realizar controles de calidad en las industrias del sector forestal condiciona la complejidad de los mecanismos de control que se deben plantear. Teniendo eso siempre en cuenta, se pueden proponer algunas metodologías muy sencillas como son los gráficos de control de cualquier tipo. El gráfico de control fundamenta su uso en el análisis de un período inicial o período base. En dicho período se marcan unas pautas según las cuales el sistema productivo se define como estable. Alcanzada esta estabilidad, se adoptan esos mismos parámetros para el período de vigilancia, el cual, si no hay alteraciones, en principio podría durar eternamente. Después de diseñar y tomar los datos del inventario, se tienen que definir dos valores: el límite superior y el inferior de control. Su definición se puede hacer en función de la media de las mediciones o en función del recorrido, entendiendo por recorrido la diferencia que existe entre el valor máximo y el mínimo en cada inventario de la variable medida. Brown (1986) expone que mediante esas líneas o límites de control (superior e inferior) lo que definimos es el margen de oscilación de las mediciones que se acepta para considerar el proceso bajo control. Cuando las mediciones se sitúan fuera de los límites se dice que el proceso está fuera de control, lo cual significa que en cualquier momento pueden aparecer

muestras que no cumplan las especificaciones deseadas. Si esto ocurre durante el período base, se anula esas mediciones y se calculan de nuevo medias y/o recorridos con las demás. Sin embargo, esos datos no se olvidan y se trata de esclarecer el motivo de tales errores. La metodología de cálculo de los límites de control es la misma en los dos casos.

### **3. ANÁLISIS PORTER DE LAS CINCO FUERZAS**

Porter, M. (2006), indica que las 5 Fuerzas es un modelo holístico que permite analizar cualquier industria en términos de rentabilidad. Fue desarrollado por él mismo en 1979 y, según éste, la rivalidad entre los competidores es el resultado de la combinación de cinco fuerzas o elementos.

#### **FUERZA 1: PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS COMPRADORES O CLIENTES**

- Concentración de compradores respecto a la concentración de compañías.
- Grado de dependencia de los canales de distribución.
- Posibilidad de negociación, especialmente en industrias con muchos costes fijos.
- Volumen comprador.
- Costes o facilidades del cliente de cambiar de empresa.
- Disponibilidad de información para el comprador.
- Capacidad de integrarse hacia atrás.
- Existencia de productos sustitutivos.
- Sensibilidad del comprador al precio.
- Ventaja diferencial (exclusividad) del producto.

#### **FUERZA 2: PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS PROVEEDORES O VENDEDORES**

El “poder de negociación” se refiere a una amenaza impuesta sobre la industria por parte de los proveedores, a causa del poder de que éstos

disponen ya sea por su grado de concentración, por la especificidad de los insumos que proveen, por el impacto de estos insumos en el costo de la industria, etc. Por ejemplo: las empresas extractoras de petróleo operan en un sector muy rentable porque tienen un alto poder de negociación con los clientes. De la misma manera, una empresa farmacéutica con la exclusiva de un medicamento tiene un poder de negociación muy alto. La capacidad de negociar con los proveedores, se considera generalmente alta por ejemplo en cadenas de supermercados, que pueden optar por una gran cantidad de proveedores, en su mayoría indiferenciados. Algunos factores asociados a la segunda fuerza son:

- Facilidades o costes para el cambio de proveedor.
- Grado de diferenciación de los productos del proveedor.
- Presencia de productos sustitutivos.
- Concentración de los proveedores.
- Solidaridad de los empleados (ejemplo: sindicatos).
- Amenaza de integración vertical hacia adelante de los proveedores.
- Amenaza de integración vertical hacia atrás de los competidores.
- Coste de los productos del proveedor en relación con el coste del producto final.

### **FUERZA 3: AMENAZA DE NUEVOS ENTRANTES**

Mientras que es muy sencillo montar un pequeño negocio, la cantidad de recursos necesarios para organizar una industria aeroespacial es altísima. En dicho mercado, por ejemplo, operan muy pocos competidores, y es poco probable la entrada de nuevos actores. Algunos factores que definen esta fuerza son:

- Existencia de barreras de entrada.
- Economías de escala.
- Diferencias de producto en propiedad.
- Valor de la marca.
- Costes de cambio.

- Requerimientos de capital.
- Acceso a la distribución.
- Ventajas absolutas en coste.
- Ventajas en la curva de aprendizaje.
- Represalias esperadas.
- Acceso a canales de distribución.
- Mejoras en la tecnología.

#### **FUERZA 4: AMENAZA DE PRODUCTOS SUSTITUTIVOS**

Como en el caso citado en la primera fuerza, las patentes farmacéuticas o tecnologías muy difíciles de copiar, permiten fijar los precios en solitario y suponen normalmente una muy alta rentabilidad. Por otro lado, mercados en los que existen muchos productos iguales o similares, suponen por lo general baja rentabilidad. Podemos citar, entre otros, los siguientes factores:

- Propensión del comprador a sustituir.
- Precios relativos de los productos sustitutos.
- Coste o facilidad de cambio del comprador.
- Nivel percibido de diferenciación de producto.
- Disponibilidad de sustitutos cercanos.

#### **FUERZA 5: RIVALIDAD ENTRE LOS COMPETIDORES**

Más que una fuerza, la rivalidad entre los competidores viene a ser el resultado de las cuatro anteriores. La rivalidad entre los competidores define la rentabilidad de un sector: cuanto menos competido se encuentre un sector, normalmente será más rentable y viceversa.

El modelo de las Cinco Fuerzas de Porter propone un modelo de reflexión estratégica sistemática para determinar la rentabilidad de un sector, normalmente con el fin de evaluar el valor y la proyección futura de empresas o unidades de negocio que operan en dicho sector.

### 2.1.3. MARCO CONCEPTUAL

- **Actividades productivas.** Son las actividades para fabricar un producto, donde para su realización, se utilizan materias primas. (GAITHER, N: 2000)
- **Aserradero.** Negocio de convertir los árboles en madera aserrada (Brown, B: 1980)
- **Azucar Huayo.** Es una madera pesada, que presenta contracciones lineales medias y la contracción volumétrica es moderadamente estable. Para la resistencia mecánica se sitúa en el límite de la categoría media con la categoría alta. (PERAZA, F: 2010)
- **Calidad.** Es la satisfacción de las necesidades o expectativas del cliente (UNAP: 2003)
- **Cliente.** Es la persona que utiliza el servicio (POLA, A: 1999)
- **Comercialización.** Es la actividad socioeconómica consistente en el intercambio de algunos materiales que sean libres en el mercado de compra y venta de bienes y servicios, sea para su uso, para su venta o su transformación. (GAITHER, N: 2000)
- **Competencia.** Es la rivalidad entre las organizaciones que desean obtener mayor ganancia en un mismo mercado (FARRO, F: 1986)
- **Copaiba.** Es una planta de América meridional que abunda en Perú y Brasil. Es un árbol que alcanza los 20m. de alto, con hojas pecioladas, compuestas, flores blancas, pequeñas, en racimos axilares y fruto en forma de vaina de dos valvas que contiene una semilla. (PERAZA, F: 2010)
- **Corte.** Es la forma por la que se obtienen tablones y tablas de diversos anchos. (PERAZA, F: 2010)
- **Decisiones.** Es el producto final del proceso mental-cognitivo específico de un individuo o un grupo de personas u organizaciones, el cual se denomina toma de decisiones, por lo tanto es un concepto subjetivo. (DUE, P: 2007)
- **Demanda.** Consiste en la petición real que se hace a la educación de acuerdo a las condiciones económicas, políticas, sociales y materiales en que debe desarrollarse la persona (MORALES, R. et al: 2001)

- **Especificaciones.** Son requerimientos para la conservación de productos, su empaquetamiento, almacenaje y marcado así como los procedimientos para determinar su obtención exitosa y medir su calidad. (PERAZA, F: 2010)
- **Huayruro.** Especie que se desarrolla como un árbol grande, de hasta 30 m de altura, de zonas boscosas con un tronco cilíndrico vertical, de hasta 9 dm de diámetro. A lo largo del tronco se presentan anillos horizontales. La corteza es marrón o negruzca. (PERAZA, F: 2010)
- **Marketing.** Es un proceso social y administrativo por el cual los grupos e individuos satisfacen sus necesidades al crear e intercambiar bienes y servicios. (DUE, P: 2007)
- **Nivel de humedad.** Es un parámetro de referencia aplicado para iniciar el proceso de transformación de la madera. (PERAZA, F: 2010)
- **Nivel de secado.** Es extensivamente un parámetro de referencia en la fabricación de muebles y en la construcción civil, estas características dependen del tipo de utilización que se le vaya a dar. (PERAZA, F: 2010)
- **Precios.** Es el pago o recompensa asignado a la obtención de un bien o servicio o, más en general, una mercancía cualquiera. (MOCHON, B: 2007)
- **Productos sustitutos.** Se trata de productos complementarios que tienen una relación de demanda inversa (sube la demanda de uno y baja la del otro). (PERAZA, F: 2010)

## 2.2. OBJETIVOS

### 2.2.1. Objetivo General.

Determinar las características de la demanda nacional de servicios madereros en la población de la ciudad de Pucallpa durante el año 2011.

### 2.2.2. Objetivos Específicos

- Describir las características de los servicios madereros en la población de la ciudad de Pucallpa.
- Identificar la percepción de la calidad de los servicios madereros en la población de la ciudad de Pucallpa.



- Proponer estrategias que permitan mejorar la calidad de los servicios madereros en la población de la ciudad de Pucallpa.

### 2.3. HIPÓTESIS

El presente estudio carece de hipótesis por ser de tipo descriptivo.

### 2.4. VARIABLES

El presente estudio presenta una sola variable la cual es la siguiente: “Demanda Nacional de servicios madereros en la población de la ciudad de Pucallpa”.

### 2.5. INDICADORES E ÍNDICES

VARIABLE	INDICADORES	INDICES
Demanda Nacional de servicios madereros en la población de la ciudad de Pucallpa	<b>Características de los servicios madereros</b> 1. Los productos son de la calidad esperada. 2. Los productos demuestran estar fabricados según las especificaciones ofrecidas. 3. Los productos están acorde con la necesidad del cliente. 4. Los productos están fabricados utilizando técnicas y procedimientos adecuados para su utilización. 5. Los productos demuestran estar preparados con adecuadamente. 6. Los productos presentan un nivel de secado y humedad dentro de lo establecido. 7. Los productos muestran un buen corte. 8. Los productos tiene el tamaño necesario para su utilización. 9. Los productos tienen un precio adecuado al mercado nacional. 10. El producto COPAIBA, está dentro del estándar establecido para ventas. 11. El producto HUAYRURO, está dentro del estándar establecido para ventas. 12. El producto AZUCAR HUAYO, está dentro del estándar establecido para ventas.	Buena Regular Deficiente
	<b>Percepción de la calidad de los servicios madereros</b> 1. La empresa cuenta con datos técnicos de los productos que comercializa. 2. La empresa cumple con todas las entregas de los productos que comercializa. 3. La empresa demuestra estar organizada 4. La empresa muestra una adecuada conducción 5. La empresa genera un clima favorable que facilita las relaciones humanas	Buena

	<p>6. La empresa realiza un uso y destino adecuado de los recursos económicos</p> <p>7. El gerente y el equipo jerárquico toman decisiones oportunas y efectivas en la empresa.</p> <p>8. El gerente y el equipo jerárquico demuestran conocer las normas administrativas sobre el personal.</p> <p>9. El gerente y el equipo jerárquico demuestran estar capacitado en técnicas de selección y evaluación de personal</p> <p>10. El gerente y el equipo jerárquico demuestran estar capacitado en técnicas de motivación y relaciones humanas</p> <p>11. El gerente y el equipo jerárquico demuestran conocimiento sobre técnicas de marketing y comercialización.</p> <p>12. El gerente y el equipo jerárquico demuestran conocimiento del manejo de control de inventario de la empresa.</p> <p>13. El gerente y el equipo jerárquico de la empresa realizan un uso adecuado de la infraestructura</p> <p>14. El gerente y el equipo jerárquico ejecutan adecuadamente los mecanismos sobre procesos administrativos</p> <p>15. El gerente y el equipo jerárquico realizan eficazmente el monitoreo y supervisión de las actividades productivas.</p>	<p>Regular Deficiente</p>
	<p><b>Comportamiento de mercado maderero</b></p> <p>1. Tamaño de la demanda que tienen los productos.</p> <p>2. Precios de los productos ofertados en el mercado.</p> <p>3. Nivel de competencia de otras empresas extranjeras.</p> <p>4. Concentración de las empresas maderas en la ciudad.</p> <p>5. Existencia de productos sustitutos en el mercado.</p>	<p>Buena Regular Deficiente</p>

## CAPÍTULO III

### 3.1. METODOLOGIA

#### 3.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El estudio fue de tipo descriptivo, porque se pretendió describir características de los servicios madereros e identificar la percepción de la calidad de estos servicios en aserraderos de la ciudad de Pucallpa.

#### 3.1.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño que se empleó en el presente estudio fue el no experimental de tipo descriptivo transversal, porque se pretende describir las características de la demanda de los servicios madereros en un solo momento. El esquema del diseño es el siguiente:

M O
-----

Especificaciones:

M = Muestra representativa

O = Observación de las variables en estudio

#### 3.1.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

##### POBLACIÓN

La población del presente estudio estuvo conformada por todos los clientes de los aserraderos de la ciudad de Pucallpa, que son aproximadamente 7 350 clientes de 40 aserraderos (Fuente: SUNAT: Planilla Electrónica. Formulario 601).

##### MUESTRA

Para determinar la muestra se empleó el muestreo bietápico, por lo cual se procedió de la siguiente manera:

Primera etapa:

Se seleccionó aleatoriamente cuatro (04) aserraderos de la ciudad de Pucallpa, y es como sigue:

ASERRADEROS DE LA CIUDAD DE PUCALLPA	N	%
Forestal Cabrera S.A.C.	152	20.08%
Forestal Venao S.R.Ltda	254	34.25%
Aserradero Vásquez S.R.L	163	22.05%
Aserradero Pezo E.I.R.L	175	23.62%
<b>TOTAL</b>	<b>744</b>	<b>100.0%</b>

Segunda etapa:

Para determinar el tamaño de muestra se aplicó la fórmula con proporciones para poblaciones mayores de 1 500, es como sigue:

$$n = \frac{Z^2 \alpha p q}{E^2}$$

Especificaciones:

- n = Tamaño de la muestra
- $Z_{\alpha}$  = 1.96 (95 % de nivel de confianza)
- p = 0.50
- q = 0.50
- E =  $\pm 5 \%$

Reemplazando se tiene:  $n = 254$

Como se conoce el tamaño de la población, se determinó el tamaño final, mediante la siguiente fórmula:

$$n_f = \frac{n}{1 + \frac{n - 1}{N}}$$

Especificaciones:

- N = 744
- n = 254

Al reemplazar la fórmula se tiene  $n = 254$  clientes

El muestreo fue no probabilístico de tipo mixto, ya que tuvo una parte intencionado y otra estratificada; y por ser los estratos poblacionales de diferentes tamaños se empleó la afijación proporcional, para lo cual se empleó la siguiente fórmula:

$$f = \frac{n}{N}$$

Finalmente, la muestra quedó distribuida de la siguiente manera:

ASERRADEROS DE LA CIUDAD DE PUCALLPA	Nh	f	nh
Forestal Cabrera S.A.C.	152	0.34139	51
Forestal Venao S.R.Ltda	254	0.34139	87
Aserradero Vásquez S.R.L	163	0.34139	56
Aserradero Pezo E.I.R.L	175	0.34139	60
TOTAL	744	-----	254

Para seleccionar los clientes por cada aserradero se empleó el muestreo aleatorio simple, teniendo como marco de la facturación realizada en el último semestre. De acuerdo a lo que se observa en el cuadro, de 254 clientes que conforman la muestra de estudio, 51 corresponderá al aserradero Forestal Cabrera SAC, 87 al aserradero Forestal Venao SRLtda, 56 al aserradero Vásquez SRL y 60 al aserradero Pezo EIRL, respectivamente.

### 3.1.4. PROCEDIMIENTOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### Procedimientos:

Para la recolección de datos se procedió de la siguiente manera:

1. Se solicitó la autorización de los gerentes de los aserraderos seleccionados.
2. 3. Se recolectó la información durante un mes aproximadamente en estrecha coordinación con los encargados de los aserraderos, respectivamente.
4. La aplicación de los instrumentos de recolección de datos tuvo una duración de aproximadamente 20 minutos.
5. La información fue recolectada por el investigador Sr. Wagner Pilco Panduro con apoyo de 4 encuestadores.
6. La información recolectada fue manejada teniendo en cuenta la confidencialidad y anonimidad.

**Técnica:**

La técnica que se empleó teniendo en cuenta el tamaño de la muestra fue la encuesta.

**Instrumentos:**

El instrumento que se empleó en la recolección de la información fue el cuestionario, el cual fue sometido a validez de contenido a través de la técnica del juicio de expertos, así mismo fue sometido a una prueba piloto para determinar la confiabilidad o repetibilidad del mismo. La validez del instrumento fue 82.3 %.

**3.1.5. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

El procesamiento de la información se realizó mediante el paquete estadístico S.P.S.S. versión 17.0 para Windows 7

Para el análisis de los datos se empleó técnicas de la estadística descriptiva (tablas porcentuales y promedios).

## CAPÍTULO IV

### 4.2. RESULTADOS

#### 4.2.1. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS MADEREROS

**TABLA N° 01**

Opinión sobre si los productos son de la calidad esperada, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa - 2011

1. Los productos son de la calidad esperada.	Aserraderos								TOTAL	
	Cabrera SAC		Venao SRLtda		Vasquez SRL		Pezo EIRL		N	%
	N	%	N	%	N	%	N	%		
<b>Bueno</b>	32	62.75%	48	55.17%	25	44.64%	31	51.67%	<b>136</b>	<b>53.54%</b>
<b>Regular</b>	12	23.53%	35	40.23%	30	53.57%	28	46.67%	<b>105</b>	<b>41.34%</b>
<b>Deficiente</b>	7	13.73%	4	4.60%	1	1.79%	1	1.67%	<b>13</b>	<b>5.12%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>100.00%</b>	<b>87</b>	<b>100.00%</b>	<b>56</b>	<b>100.00%</b>	<b>60</b>	<b>100.00%</b>	<b>254</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta realizada por el investigador. 2011

Al realizar el análisis de la Opinión sobre si los productos son de la calidad esperada, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa, se observa que, en el aserradero Cabrera SAC el mayor porcentaje (62.75%) de clientes manifestaron que es Bueno, en el aserradero Venao SRLtda, el mayor porcentaje (55.17%) de clientes manifestaron que es Bueno, en el aserradero Vásquez SRL, el mayor porcentaje (53.57%) de clientes manifestaron que es Regular y en el aserradero Pezo EIRL, el mayor porcentaje (55.67%) de clientes manifestaron que es Bueno.

**TABLA N° 02**

Opinión sobre si los productos demuestran estar fabricados según las especificaciones ofrecidas, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa - 2011

2. Los productos demuestran estar fabricados según las especificaciones ofrecidas.	Aserraderos								TOTAL	
	Cabrera SAC		Venao SRLtda		Vasquez SRL		Pezo EIRL			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Bueno</b>	21	41.18%	52	59.77%	6	10.71%	28	46.67%	<b>107</b>	<b>42.13%</b>
<b>Regular</b>	25	49.02%	33	37.93%	47	83.93%	30	50.00%	<b>135</b>	<b>53.15%</b>
<b>Deficiente</b>	5	9.80%	2	2.30%	3	5.36%	2	3.33%	<b>12</b>	<b>4.72%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>100.00%</b>	<b>87</b>	<b>100.00%</b>	<b>56</b>	<b>100.00%</b>	<b>60</b>	<b>100.00%</b>	<b>254</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta realizada por el investigador. 2011

Al realizar el análisis de la Opinión sobre si los productos demuestran estar fabricados según las especificaciones ofrecidas, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa, se observa que, en el aserradero Cabrera SAC el mayor porcentaje (49.02%) de clientes manifestaron que es Regular, en el aserradero Venao SRLtda, el mayor porcentaje (59.77%) de clientes manifestaron que es Bueno, en el aserradero Vásquez SRL, el mayor porcentaje (83.93%) de clientes manifestaron que es Regular y en el aserradero Pezo EIRL, el mayor porcentaje (50.00%) de clientes manifestaron que es Regular.



**TABLA N° 03**

Opinión sobre si los productos están acorde con la necesidad del cliente, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa - 2011

3. Los productos están acorde con la necesidad del cliente.	Aserraderos								TOTAL	
	Cabrera SAC		Venao SRLtda		Vasquez SRL		Pezo EIRL			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Bueno</b>	8	15.69%	9	10.34%	24	42.86%	35	58.33%	<b>76</b>	<b>29.92%</b>
<b>Regular</b>	41	80.39%	76	87.36%	29	51.79%	21	35.00%	<b>167</b>	<b>65.75%</b>
<b>Deficiente</b>	2	3.92%	2	2.30%	3	5.36%	4	6.67%	<b>11</b>	<b>4.33%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>100.00%</b>	<b>87</b>	<b>100.00%</b>	<b>56</b>	<b>100.00%</b>	<b>60</b>	<b>100.00%</b>	<b>254</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta realizada por el investigador. 2011

Al realizar el análisis de la Opinión sobre si los productos están acorde con la necesidad del cliente, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa, se observa que, en el aserradero Cabrera SAC el mayor porcentaje (80.39%) de clientes manifestaron que es Regular, en el aserradero Venao SRLtda, el mayor porcentaje (87.36%) de clientes manifestaron que es Regular, en el aserradero Vásquez SRL, el mayor porcentaje (51.79%) de clientes manifestaron que es Regular y en el aserradero Pezo EIRL, el mayor porcentaje (58.33%) de clientes manifestaron que es Bueno.

**TABLA N° 04**

Opinión sobre si los productos están fabricados utilizando técnicas y procedimientos adecuados para su utilización, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa - 2011

4. Los productos están fabricados utilizando técnicas y procedimientos adecuados para su utilización.	Aserraderos								TOTAL	
	Cabrera SAC		Venao SRLtda		Vasquez SRL		Pezo EIRL			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Bueno</b>	19	37.25%	9	10.34%	12	21.43%	35	58.33%	<b>75</b>	<b>29.53%</b>
<b>Regular</b>	30	58.82%	75	86.21%	41	73.21%	23	38.33%	<b>169</b>	<b>66.54%</b>
<b>Deficiente</b>	2	3.92%	3	3.45%	3	5.36%	2	3.33%	<b>10</b>	<b>3.94%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>100.00%</b>	<b>87</b>	<b>100.00%</b>	<b>56</b>	<b>100.00%</b>	<b>60</b>	<b>100.00%</b>	<b>254</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta realizada por el investigador. 2011

Al realizar el análisis de la Opinión sobre si los productos están fabricados utilizando técnicas y procedimientos adecuados para su utilización, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa, se observa que, en el aserradero Cabrera SAC el mayor porcentaje (58.82%) de clientes manifestaron que es Regular, en el aserradero Venao SRLtda, el mayor porcentaje (86.21%) de clientes manifestaron que es Regular, en el aserradero Vásquez SRL, el mayor porcentaje (73.21%) de clientes manifestaron que es Regular y en el aserradero Pezo EIRL, el mayor porcentaje (58.33%) de clientes manifestaron que es Bueno.

**TABLA N° 05**

Opinión sobre si los productos demuestran estar preparados con adecuadamente, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa - 2011

5. Los productos demuestran estar preparados con adecuadamente.	Aserraderos								TOTAL	
	Cabrera SAC		Venao SRLtda		Vasquez SRL		Pezo EIRL			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Bueno</b>	6	11.76%	19	21.84%	7	12.50%	25	41.67%	<b>57</b>	<b>22.44%</b>
<b>Regular</b>	41	80.39%	65	74.71%	44	78.57%	28	46.67%	<b>178</b>	<b>70.08%</b>
<b>Deficiente</b>	4	7.84%	3	3.45%	5	8.93%	7	11.67%	<b>19</b>	<b>7.48%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>100.00%</b>	<b>87</b>	<b>100.00%</b>	<b>56</b>	<b>100.00%</b>	<b>60</b>	<b>100.00%</b>	<b>254</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta realizada por el investigador. 2011

Al realizar el análisis de la Opinión sobre si los productos demuestran estar preparados con adecuadamente, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa, se observa que, en el aserradero Cabrera SAC el mayor porcentaje (80.39%) de clientes manifestaron que es Regular, en el aserradero Venao SRLtda, el mayor porcentaje (74.71%) de clientes manifestaron que es Regular, en el aserradero Vásquez SRL, el mayor porcentaje (78.57%) de clientes manifestaron que es Regular y en el aserradero Pezo EIRL, el mayor porcentaje (46.67%) de clientes manifestaron que es Regular.

**TABLA N° 06**

Opinión sobre si los productos presentan un nivel de secado y humedad dentro de lo establecido, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa - 2011

6. Los productos presentan un nivel de secado y humedad dentro de lo establecido.	Aserraderos								TOTAL	
	Cabrera SAC		Venao SRLtda		Vasquez SRL		Pezo EIRL			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Bueno</b>	28	54.90%	5	5.75%	6	10.71%	5	8.33%	<b>44</b>	<b>17.32%</b>
<b>Regular</b>	19	37.25%	76	87.36%	40	71.43%	43	71.67%	<b>178</b>	<b>70.08%</b>
<b>Deficiente</b>	4	7.84%	6	6.90%	10	17.86%	12	20.00%	<b>32</b>	<b>12.60%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>100.00%</b>	<b>87</b>	<b>100.00%</b>	<b>56</b>	<b>100.00%</b>	<b>60</b>	<b>100.00%</b>	<b>254</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta realizada por el investigador. 2011

Al realizar el análisis de la Opinión sobre si los productos presentan un nivel de secado y humedad dentro de lo establecido, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa, se observa que, en el aserradero Cabrera SAC el mayor porcentaje (54.90%) de clientes manifestaron que es Bueno, en el aserradero Venao SRLtda, el mayor porcentaje (87.36%) de clientes manifestaron que es Regular, en el aserradero Vásquez SRL, el mayor porcentaje (71.43%) de clientes manifestaron que es Regular y en el aserradero Pezo EIRL, el mayor porcentaje (71.67%) de clientes manifestaron que es Regular.

**TABLA N° 07**

Opinión sobre si los productos muestran un buen corte, en aserraderos de la ciudad de  
Pucallpa - 2011

7. Los productos muestran un buen corte.	Aserraderos								TOTAL	
	Cabrera SAC		Venao SRLtda		Vasquez SRL		Pezo EIRL			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Bueno</b>	19	37.25%	7	8.05%	13	23.21%	26	43.33%	<b>65</b>	<b>25.59%</b>
<b>Regular</b>	29	56.86%	76	87.36%	41	73.21%	29	48.33%	<b>175</b>	<b>68.90%</b>
<b>Deficiente</b>	3	5.88%	4	4.60%	2	3.57%	5	8.33%	<b>14</b>	<b>5.51%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>100.00%</b>	<b>87</b>	<b>100.00%</b>	<b>56</b>	<b>100.00%</b>	<b>60</b>	<b>100.00%</b>	<b>254</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta realizada por el investigador. 2011

Al realizar el análisis de la Opinión sobre si los productos muestran un buen corte, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa, se observa que, en el aserradero Cabrera SAC el mayor porcentaje (56.86%) de clientes manifestaron que es Regular, en el aserradero Venao SRLtda, el mayor porcentaje (87.36%) de clientes manifestaron que es Regular, en el aserradero Vásquez SRL, el mayor porcentaje (73.21%) de clientes manifestaron que es Regular y en el aserradero Pezo EIRL, el mayor porcentaje (48.33%) de clientes manifestaron que es Regular.

**TABLA N° 08**

Opinión sobre si los productos tienen el tamaño necesario para su utilización, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa - 2011

8. Los productos tienen el tamaño necesario para su utilización.	Aserraderos								TOTAL	
	Cabrera SAC		Venao SRLtda		Vasquez SRL		Pezo EIRL			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Bueno</b>	12	23.53%	22	25.29%	5	8.93%	29	48.33%	<b>68</b>	<b>26.77%</b>
<b>Regular</b>	31	60.78%	59	67.82%	42	75.00%	20	33.33%	<b>152</b>	<b>59.84%</b>
<b>Deficiente</b>	8	15.69%	6	6.90%	9	16.07%	11	18.33%	<b>34</b>	<b>13.39%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>100.00%</b>	<b>87</b>	<b>100.00%</b>	<b>56</b>	<b>100.00%</b>	<b>60</b>	<b>100.00%</b>	<b>254</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta realizada por el investigador. 2011

Al realizar el análisis de la Opinión sobre si los productos tienen el tamaño necesario para su utilización, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa, se observa que, en el aserradero Cabrera SAC el mayor porcentaje (60.78%) de clientes manifestaron que es Regular, en el aserradero Venao SRLtda, el mayor porcentaje (67.82%) de clientes manifestaron que es Regular, en el aserradero Vásquez SRL, el mayor porcentaje (75.00%) de clientes manifestaron que es Regular y en el aserradero Pezo EIRL, el mayor porcentaje (48.33%) de clientes manifestaron que es Bueno.

**TABLA N° 09**

Opinión sobre si los productos tienen un precio adecuado al mercado nacional, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa - 2011

9. Los productos tienen un precio adecuado al mercado nacional.	Aserraderos								TOTAL	
	Cabrera SAC		Venao SRLtda		Vasquez SRL		Pezo EIRL			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Bueno</b>	30	58.82%	75	86.21%	35	62.50%	31	51.67%	<b>171</b>	<b>67.32%</b>
<b>Regular</b>	16	31.37%	8	9.20%	14	25.00%	27	45.00%	<b>65</b>	<b>25.59%</b>
<b>Deficiente</b>	5	9.80%	4	4.60%	7	12.50%	2	3.33%	<b>18</b>	<b>7.09%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>100.00%</b>	<b>87</b>	<b>100.00%</b>	<b>56</b>	<b>100.00%</b>	<b>60</b>	<b>100.00%</b>	<b>254</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta realizada por el investigador. 2011

Al realizar el análisis de la Opinión sobre si los productos tienen un precio adecuado al mercado nacional, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa, se observa que, en el aserradero Cabrera SAC el mayor porcentaje (58.82%) de clientes manifestaron que es Bueno, en el aserradero Venao SRLtda, el mayor porcentaje (86.21%) de clientes manifestaron que es Bueno, en el aserradero Vásquez SRL, el mayor porcentaje (62.50%) de clientes manifestaron que es Bueno y en el aserradero Pezo EIRL, el mayor porcentaje (51.67%) de clientes manifestaron que es Bueno.

**TABLA N° 10**

Opinión sobre si el producto COPAIBA, está dentro del estándar establecido para ventas, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa - 2011

10. El producto COPAIBA, está dentro del estándar establecido para ventas.	Aserraderos								TOTAL	
	Cabrera SAC		Venao SRLtda		Vasquez SRL		Pezo EIRL			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Bueno</b>	30	58.82%	78	89.66%	40	71.43%	36	60.00%	<b>184</b>	<b>72.44%</b>
<b>Regular</b>	18	35.29%	7	8.05%	15	26.79%	21	35.00%	<b>61</b>	<b>24.02%</b>
<b>Deficiente</b>	3	5.88%	2	2.30%	1	1.79%	3	5.00%	<b>9</b>	<b>3.54%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>100.00%</b>	<b>87</b>	<b>100.00%</b>	<b>56</b>	<b>100.00%</b>	<b>60</b>	<b>100.00%</b>	<b>254</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta realizada por el investigador. 2011

Al realizar el análisis de la Opinión sobre si el producto COPAIBA, está dentro del estándar establecido para ventas, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa, se observa que, en el aserradero Cabrera SAC el mayor porcentaje (58.82%) de clientes manifestaron que es Bueno, en el aserradero Venao SRLtda, el mayor porcentaje (89.66%) de clientes manifestaron que es Bueno, en el aserradero Vásquez SRL, el mayor porcentaje (71.43%) de clientes manifestaron que es Bueno y en el aserradero Pezo EIRL, el mayor porcentaje (60.00%) de clientes manifestaron que es Bueno.



**TABLA N° 11**

Opinión sobre si el producto HUAYRURO, está dentro del estándar establecido para ventas, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa - 2011

11. El producto HUAYRURO, está dentro del estándar establecido para ventas.	Aserraderos								TOTAL	
	Cabrera SAC		Venao SRLtda		Vasquez SRL		Pezo EIRL			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Bueno</b>	37	72.55%	72	82.76%	32	57.14%	33	55.00%	174	68.50%
<b>Regular</b>	11	21.57%	13	14.94%	21	37.50%	26	43.33%	71	27.95%
<b>Deficiente</b>	3	5.88%	2	2.30%	3	5.36%	1	1.67%	9	3.54%
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>100.00%</b>	<b>87</b>	<b>100.00%</b>	<b>56</b>	<b>100.00%</b>	<b>60</b>	<b>100.00%</b>	<b>254</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta realizada por el investigador, 2011

Al realizar el análisis de la Opinión sobre si el producto HUAYRURO, está dentro del estándar establecido para ventas, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa, se observa que, en el aserradero Cabrera SAC el mayor porcentaje (72.55%) de clientes manifestaron que es Bueno, en el aserradero Venao SRLtda, el mayor porcentaje (82.76%) de clientes manifestaron que es Bueno, en el aserradero Vásquez SRL, el mayor porcentaje (57.14%) de clientes manifestaron que es Bueno y en el aserradero Pezo EIRL, el mayor porcentaje (55.00%) de clientes manifestaron que es Bueno.

**TABLA N° 12**

Opinión sobre si el producto AZUCAR HUAYO, está dentro del estándar establecido para ventas, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa - 2011

12. El producto AZUCAR HUAYO, está dentro del estándar establecido para ventas.	Aserraderos								TOTAL	
	Cabrera SAC		Venao SRLtda		Vasquez SRL		Pezo EIRL			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Bueno</b>	32	62.75%	69	79.31%	29	51.79%	28	46.67%	<b>158</b>	<b>62.20%</b>
<b>Regular</b>	15	29.41%	15	17.24%	25	44.64%	27	45.00%	<b>82</b>	<b>32.28%</b>
<b>Deficiente</b>	4	7.84%	3	3.45%	2	3.57%	5	8.33%	<b>14</b>	<b>5.51%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>100.00%</b>	<b>87</b>	<b>100.00%</b>	<b>56</b>	<b>100.00%</b>	<b>60</b>	<b>100.00%</b>	<b>254</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta realizada por el investigador. 2011

Al realizar el análisis de la Opinión sobre si el producto AZUCAR HUAYO, está dentro del estándar establecido para ventas, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa, se observa que, en el aserradero Cabrera SAC el mayor porcentaje (62.75%) de clientes manifestaron que es Bueno, en el aserradero Venao SRLtda, el mayor porcentaje (79.31%) de clientes manifestaron que es Bueno, en el aserradero Vásquez SRL, el mayor porcentaje (51.79%) de clientes manifestaron que es Bueno y en el aserradero Pezo EIRL, el mayor porcentaje (46.67%) de clientes manifestaron que es Bueno.

#### 4.2.2. PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS MADEREROS

**TABLA N° 13**

Opinión sobre si la empresa cuenta con datos técnicos de los productos que comercializa, está dentro del estándar establecido para ventas, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa - 2011

1. La empresa cuenta con datos técnicos de los productos que comercializa.	Aserraderos								TOTAL	
	Cabrera SAC		Venao SRLtda		Vasquez SRL		Pezo EIRL			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Bueno</b>	9	17.65%	12	13.79%	11	19.64%	14	23.33%	<b>46</b>	<b>18.11%</b>
<b>Regular</b>	30	58.82%	62	71.26%	31	55.36%	36	60.00%	<b>159</b>	<b>62.60%</b>
<b>Deficiente</b>	12	23.53%	13	14.94%	14	25.00%	10	16.67%	<b>49</b>	<b>19.29%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>100.00%</b>	<b>87</b>	<b>100.00%</b>	<b>56</b>	<b>100.00%</b>	<b>60</b>	<b>100.00%</b>	<b>254</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta realizada por el investigador. 2011

Al realizar el análisis de la Opinión sobre si la empresa cuenta con datos técnicos de los productos que comercializa, está dentro del estándar establecido para ventas, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa, se observa que, en el aserradero Cabrera SAC el mayor porcentaje (58.82%) de clientes manifestaron que es Regular, en el aserradero Venao SRLtda, el mayor porcentaje (71.26%) de clientes manifestaron que es Regular, en el aserradero Vásquez SRL, el mayor porcentaje (55.36%) de clientes manifestaron que es Regular y en el aserradero Pezo EIRL, el mayor porcentaje (60.00%) de clientes manifestaron que es Regular.

**TABLA N° 14**

Opinión sobre si la empresa cumple con todas las entregas de los productos que comercializa, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa - 2011

2. La empresa cumple con todas las entregas de los productos que comercializa.	Aserraderos								TOTAL	
	Cabrera SAC		Venao SRLtda		Vasquez SRL		Pezo EIRL			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Bueno</b>	15	29.41%	13	14.94%	16	28.57%	12	20.00%	<b>56</b>	<b>22.05%</b>
<b>Regular</b>	25	49.02%	65	74.71%	28	50.00%	34	56.67%	<b>152</b>	<b>59.84%</b>
<b>Deficiente</b>	11	21.57%	9	10.34%	12	21.43%	14	23.33%	<b>46</b>	<b>18.11%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>100.00%</b>	<b>87</b>	<b>100.00%</b>	<b>56</b>	<b>100.00%</b>	<b>60</b>	<b>100.00%</b>	<b>254</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta realizada por el investigador. 2011

Al realizar el análisis de la Opinión sobre si la empresa cumple con todas las entregas de los productos que comercializa, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa, se observa que, en el aserradero Cabrera SAC el mayor porcentaje (49.02%) de clientes manifestaron que es Regular, en el aserradero Venao SRLtda, el mayor porcentaje (74.71%) de clientes manifestaron que es Regular, en el aserradero Vásquez SRL, el mayor porcentaje (50.00%) de clientes manifestaron que es Regular y en el aserradero Pezo EIRL, el mayor porcentaje (56.67%) de clientes manifestaron que es Regular.

**TABLA N° 15**

Opinión sobre si la empresa demuestra estar organizada, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa - 2011

3. La empresa demuestra estar organizada	Aserraderos								TOTAL	
	Cabrera SAC		Venao SRLtda		Vasquez SRL		Pezo EIRL			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Bueno</b>	32	62.75%	52	59.77%	24	42.86%	31	51.67%	<b>139</b>	<b>54.72%</b>
<b>Regular</b>	12	23.53%	33	37.93%	29	51.79%	28	46.67%	<b>102</b>	<b>40.16%</b>
<b>Deficiente</b>	7	13.73%	2	2.30%	3	5.36%	1	1.67%	<b>13</b>	<b>5.12%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>100.00%</b>	<b>87</b>	<b>100.00%</b>	<b>56</b>	<b>100.00%</b>	<b>60</b>	<b>100.00%</b>	<b>254</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta realizada por el investigador. 2011

Al realizar el análisis de la Opinión sobre si la empresa demuestra estar organizada, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa, se observa que, en el aserradero Cabrera SAC el mayor porcentaje (62.75%) de clientes manifestaron que es Bueno, en el aserradero Venao SRLtda, el mayor porcentaje (59.77%) de clientes manifestaron que es Bueno, en el aserradero Vásquez SRL, el mayor porcentaje (51.79%) de clientes manifestaron que es Regular y en el aserradero Pezo EIRL, el mayor porcentaje (51.67%) de clientes manifestaron que es Bueno.

**TABLA N° 16**

Opinión sobre si la empresa muestra una adecuada conducción, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa - 2011

4. La empresa muestra una adecuada conducción	Aserraderos								TOTAL	
	Cabrera SAC		Venao SRLtda		Vasquez SRL		Pezo EIRL			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Bueno</b>	19	37.25%	5	5.75%	12	21.43%	25	41.67%	<b>61</b>	<b>24.02%</b>
<b>Regular</b>	30	58.82%	76	87.36%	41	73.21%	28	46.67%	<b>175</b>	<b>68.90%</b>
<b>Deficiente</b>	2	3.92%	6	6.90%	3	5.36%	7	11.67%	<b>18</b>	<b>7.09%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>100.00%</b>	<b>87</b>	<b>100.00%</b>	<b>56</b>	<b>100.00%</b>	<b>60</b>	<b>100.00%</b>	<b>254</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta realizada por el investigador. 2011

Al realizar el análisis de la Opinión sobre si la empresa muestra una adecuada conducción, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa, se observa que, en el aserradero Cabrera SAC el mayor porcentaje (58.82%) de clientes manifestaron que es Regular, en el aserradero Venao SRLtda, el mayor porcentaje (87.36%) de clientes manifestaron que es Regular, en el aserradero Vásquez SRL, el mayor porcentaje (73.21%) de clientes manifestaron que es Regular y en el aserradero Pezo EIRL, el mayor porcentaje (46.67%) de clientes manifestaron que es Regular.

**TABLA N° 17**

Opinión sobre si la empresa genera un clima favorable que facilita las relaciones humanas, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa - 2011

5. La empresa genera un clima favorable que facilita las relaciones humanas	Aserraderos								TOTAL	
	Cabrera SAC		Venao SRLtda		Vasquez SRL		Pezo EIRL			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Bueno</b>	9	17.65%	7	8.05%	5	8.93%	5	8.33%	<b>26</b>	<b>10.24%</b>
<b>Regular</b>	41	80.39%	76	87.36%	42	75.00%	43	71.67%	<b>202</b>	<b>79.53%</b>
<b>Deficiente</b>	1	1.96%	4	4.60%	9	16.07%	12	20.00%	<b>26</b>	<b>10.24%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>100.00%</b>	<b>87</b>	<b>100.00%</b>	<b>56</b>	<b>100.00%</b>	<b>60</b>	<b>100.00%</b>	<b>254</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta realizada por el investigador. 2011

Al realizar el análisis de la Opinión sobre si la empresa genera un clima favorable que facilita las relaciones humanas, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa, se observa que, en el aserradero Cabrera SAC el mayor porcentaje (80.39%) de clientes manifestaron que es Regular, en el aserradero Venao SRLtda, el mayor porcentaje (87.36%) de clientes manifestaron que es Regular, en el aserradero Vásquez SRL, el mayor porcentaje (75.00%) de clientes manifestaron que es Regular y en el aserradero Pezo EIRL, el mayor porcentaje (71.67%) de clientes manifestaron que es Regular.

**TABLA N° 18**

Opinión sobre si la empresa realiza un uso y destino adecuado de los recursos económicos,  
en aserraderos de la ciudad de Pucallpa - 2011

6. La empresa realiza un uso y destino adecuado de los recursos económicos	Aserraderos								TOTAL	
	Cabrera SAC		Venao SRLtda		Vasquez SRL		Pezo EIRL			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Bueno</b>	29	56.86%	77	88.51%	6	10.71%	31	51.67%	<b>143</b>	<b>56.30%</b>
<b>Regular</b>	17	33.33%	8	9.20%	45	80.36%	27	45.00%	<b>97</b>	<b>38.19%</b>
<b>Deficiente</b>	5	9.80%	2	2.30%	5	8.93%	2	3.33%	<b>14</b>	<b>5.51%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>100.00%</b>	<b>87</b>	<b>100.00%</b>	<b>56</b>	<b>100.00%</b>	<b>60</b>	<b>100.00%</b>	<b>254</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta realizada por el investigador. 2011

Al realizar el análisis de la Opinión sobre si la empresa realiza un uso y destino adecuado de los recursos económicos, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa, se observa que, en el aserradero Cabrera SAC el mayor porcentaje (56.86%) de clientes manifestaron que es Bueno, en el aserradero Venao SRLtda, el mayor porcentaje (88.51%) de clientes manifestaron que es Bueno, en el aserradero Vásquez SRL, el mayor porcentaje (80.36%) de clientes manifestaron que es Regular y en el aserradero Pezo EIRL, el mayor porcentaje (51.67%) de clientes manifestaron que es Bueno.



**TABLA N° 19**

Opinión sobre si el gerente y el equipo jerárquico toman decisiones oportunas y efectivas en la empresa, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa - 2011

7. El gerente y el equipo jerárquico toman decisiones oportunas y efectivas en la empresa.	Aserraderos								TOTAL	
	Cabrera SAC		Venao SRLtda		Vasquez SRL		Pezo EIRL			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Bueno</b>	28	54.90%	72	82.76%	29	51.79%	32	53.33%	161	63.39%
<b>Regular</b>	18	35.29%	12	13.79%	24	42.86%	26	43.33%	80	31.50%
<b>Deficiente</b>	5	9.80%	3	3.45%	3	5.36%	2	3.33%	13	5.12%
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>100.00%</b>	<b>87</b>	<b>100.00%</b>	<b>56</b>	<b>100.00%</b>	<b>60</b>	<b>100.00%</b>	<b>254</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta realizada por el investigador. 2011

Al realizar el análisis de la Opinión sobre si el gerente y el equipo jerárquico toman decisiones oportunas y efectivas en la empresa, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa, se observa que, en el aserradero Cabrera SAC el mayor porcentaje (54.90%) de clientes manifestaron que es Bueno, en el aserradero Venao SRLtda, el mayor porcentaje (82.76%) de clientes manifestaron que es Bueno, en el aserradero Vásquez SRL, el mayor porcentaje (51.79%) de clientes manifestaron que es Bueno y en el aserradero Pezo EIRL, el mayor porcentaje (53.33%) de clientes manifestaron que es Bueno.

**TABLA N° 20**

Opinión sobre si el gerente y el equipo jerárquico demuestran conocer las normas administrativas sobre el personal, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa - 2011

8. El gerente y el equipo jerárquico demuestran conocer las normas administrativas sobre el personal.	Aserraderos								TOTAL	
	Cabrera SAC		Venao SRLtda		Vasquez SRL		Pezo EIRL			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Bueno</b>	20	39.22%	10	11.49%	8	14.29%	34	56.67%	<b>72</b>	<b>28.35%</b>
<b>Regular</b>	29	56.86%	75	86.21%	45	80.36%	25	41.67%	<b>174</b>	<b>68.50%</b>
<b>Deficiente</b>	2	3.92%	2	2.30%	3	5.36%	1	1.67%	<b>8</b>	<b>3.15%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>100.00%</b>	<b>87</b>	<b>100.00%</b>	<b>56</b>	<b>100.00%</b>	<b>60</b>	<b>100.00%</b>	<b>254</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta realizada por el investigador. 2011

Al realizar el análisis de la Opinión sobre si el gerente y el equipo jerárquico demuestran conocer las normas administrativas sobre el personal, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa, se observa que, en el aserradero Cabrera SAC el mayor porcentaje (39.22%) de clientes manifestaron que es Bueno, en el aserradero Venao SRLtda, el mayor porcentaje (86.21%) de clientes manifestaron que es Regular, en el aserradero Vásquez SRL, el mayor porcentaje (80.21%) de clientes manifestaron que es Regular y en el aserradero Pezo EIRL, el mayor porcentaje (56.67%) de clientes manifestaron que es Bueno.

**TABLA N° 21**

Opinión sobre si el gerente y el equipo jerárquico demuestran estar capacitado en técnicas de selección y evaluación de personal, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa - 2011

9. El gerente y el equipo jerárquico demuestran estar capacitado en técnicas de selección y evaluación de personal	Aserraderos								TOTAL	
	Cabrera SAC		Venao SRLtda		Vasquez SRL		Pezo EIRL			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Bueno</b>	5	9.80%	9	10.34%	9	16.07%	20	33.33%	<b>43</b>	<b>16.93%</b>
<b>Regular</b>	42	82.35%	77	88.51%	45	80.36%	35	58.33%	<b>199</b>	<b>78.35%</b>
<b>Deficiente</b>	4	7.84%	1	1.15%	2	3.57%	5	8.33%	<b>12</b>	<b>4.72%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>100.00%</b>	<b>87</b>	<b>100.00%</b>	<b>56</b>	<b>100.00%</b>	<b>60</b>	<b>100.00%</b>	<b>254</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta realizada por el investigador. 2011

Al realizar el análisis de la Opinión sobre si el gerente y el equipo jerárquico demuestran estar capacitado en técnicas de selección y evaluación de personal, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa, se observa que, en el aserradero Cabrera SAC el mayor porcentaje (82.35%) de clientes manifestaron que es Regular, en el aserradero Venao SRLtda, el mayor porcentaje (88.51%) de clientes manifestaron que es Regular, en el aserradero Vásquez SRL, el mayor porcentaje (80.36%) de clientes manifestaron que es Regular y en el aserradero Pezo EIRL, el mayor porcentaje (58.33%) de clientes manifestaron que es Regular.

**TABLA N° 22**

Opinión sobre si el gerente y el equipo jerárquico demuestran estar capacitado en técnicas de motivación y relaciones humanas, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa - 2011

10. El gerente y el equipo jerárquico demuestran estar capacitado en técnicas de motivación y relaciones humanas	Aserraderos								TOTAL	
	Cabrera SAC		Venao SRLtda		Vasquez SRL		Pezo EIRL		N	%
	N	%	N	%	N	%	N	%		
<b>Bueno</b>	25	49.02%	7	8.05%	6	10.71%	20	33.33%	<b>58</b>	<b>22.83%</b>
<b>Regular</b>	20	39.22%	75	86.21%	39	69.64%	29	48.33%	<b>163</b>	<b>64.17%</b>
<b>Deficiente</b>	6	11.76%	5	5.75%	11	19.64%	11	18.33%	<b>33</b>	<b>12.99%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>100.00%</b>	<b>87</b>	<b>100.00%</b>	<b>56</b>	<b>100.00%</b>	<b>60</b>	<b>100.00%</b>	<b>254</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta realizada por el investigador. 2011

Al realizar el análisis de la Opinión sobre si el gerente y el equipo jerárquico demuestran estar capacitado en técnicas de motivación y relaciones humanas, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa, se observa que, en el aserradero Cabrera SAC el mayor porcentaje (49.02%) de clientes manifestaron que es Bueno, en el aserradero Venao SRLtda, el mayor porcentaje (86.21%) de clientes manifestaron que es Regular, en el aserradero Vásquez SRL, el mayor porcentaje (69.64%) de clientes manifestaron que es Regular y en el aserradero Pezo EIRL, el mayor porcentaje (48.33%) de clientes manifestaron que es Regular.

**TABLA N° 23**

Opinión sobre si el gerente y el equipo jerárquico demuestran conocimiento sobre técnicas de marketing y comercialización, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa - 2011

11. El gerente y el equipo jerárquico demuestran conocimiento sobre técnicas de marketing y comercialización.	Aserraderos								TOTAL	
	Cabrera SAC		Venao SRLtda		Vasquez SRL		Pezo EIRL			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Bueno</b>	13	25.49%	25	28.74%	33	58.93%	29	48.33%	<b>100</b>	<b>39.37%</b>
<b>Regular</b>	30	58.82%	59	67.82%	16	28.57%	27	45.00%	<b>132</b>	<b>51.97%</b>
<b>Deficiente</b>	8	15.69%	3	3.45%	7	12.50%	4	6.67%	<b>22</b>	<b>8.66%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>100.00%</b>	<b>87</b>	<b>100.00%</b>	<b>56</b>	<b>100.00%</b>	<b>60</b>	<b>100.00%</b>	<b>254</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta realizada por el investigador. 2011

Al realizar el análisis de la Opinión sobre si el gerente y el equipo jerárquico demuestran conocimiento sobre técnicas de marketing y comercialización, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa, se observa que, en el aserradero Cabrera SAC el mayor porcentaje (58.82%) de clientes manifestaron que es Regular, en el aserradero Venao SRLtda, el mayor porcentaje (67.82%) de clientes manifestaron que es Regular, en el aserradero Vásquez SRL, el mayor porcentaje (58.93%) de clientes manifestaron que es Bueno y en el aserradero Pezo EIRL, el mayor porcentaje (48.33%) de clientes manifestaron que es Bueno.

**TABLA N° 24**

Opinión sobre si el gerente y el equipo jerárquico demuestran conocimiento del manejo de control de inventario de la empresa, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa - 2011

12. El gerente y el equipo jerárquico demuestran conocimiento del manejo de control de inventario de la empresa.	Aserraderos								TOTAL	
	Cabrera SAC		Venao SRLtda		Vasquez SRL		Pezo EIRL			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Bueno</b>	26	50.98%	76	87.36%	32	57.14%	34	56.67%	<b>168</b>	<b>66.14%</b>
<b>Regular</b>	19	37.25%	6	6.90%	18	32.14%	25	41.67%	<b>68</b>	<b>26.77%</b>
<b>Deficiente</b>	6	11.76%	5	5.75%	6	10.71%	1	1.67%	<b>18</b>	<b>7.09%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>100.00%</b>	<b>87</b>	<b>100.00%</b>	<b>56</b>	<b>100.00%</b>	<b>60</b>	<b>100.00%</b>	<b>254</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta realizada por el investigador. 2011

Al realizar el análisis de la Opinión sobre si el gerente y el equipo jerárquico demuestran conocimiento del manejo de control de inventario de la empresa, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa, se observa que, en el aserradero Cabrera SAC el mayor porcentaje (50.98%) de clientes manifestaron que es Bueno, en el aserradero Venao SRLtda, el mayor porcentaje (87.36%) de clientes manifestaron que es Bueno, en el aserradero Vásquez SRL, el mayor porcentaje (57.14%) de clientes manifestaron que es Bueno y en el aserradero Pezo EIRL, el mayor porcentaje (56.67%) de clientes manifestaron que es Bueno.

**TABLA N° 25**

Opinión sobre si el gerente y el equipo jerárquico de la empresa realizan un uso adecuado de la infraestructura, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa - 2011

13. El gerente y el equipo jerárquico de la empresa realizan un uso adecuado de la infraestructura	Aserraderos								TOTAL	
	Cabrera SAC		Venao SRLtda		Vasquez SRL		Pezo EIRL			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Bueno</b>	35	68.63%	68	78.16%	28	50.00%	32	53.33%	<b>163</b>	<b>64.17%</b>
<b>Regular</b>	10	19.61%	18	20.69%	22	39.29%	23	38.33%	<b>73</b>	<b>28.74%</b>
<b>Deficiente</b>	6	11.76%	1	1.15%	6	10.71%	5	8.33%	<b>18</b>	<b>7.09%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>100.00%</b>	<b>87</b>	<b>100.00%</b>	<b>56</b>	<b>100.00%</b>	<b>60</b>	<b>100.00%</b>	<b>254</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta realizada por el investigador. 2011

Al realizar el análisis de la Opinión sobre si el gerente y el equipo jerárquico de la empresa realizan un uso adecuado de la infraestructura, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa, se observa que, en el aserradero Cabrera SAC el mayor porcentaje (68.63%) de clientes manifestaron que es Bueno, en el aserradero Venao SRLtda, el mayor porcentaje (78.16%) de clientes manifestaron que es Bueno, en el aserradero Vásquez SRL, el mayor porcentaje (50.00%) de clientes manifestaron que es Bueno y en el aserradero Pezo EIRL, el mayor porcentaje (53.33%) de clientes manifestaron que es Bueno.

**TABLA N° 26**

Opinión sobre si el gerente y el equipo jerárquico ejecutan adecuadamente los mecanismos sobre procesos administrativos, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa - 2011

14. El gerente y el equipo jerárquico ejecutan adecuadamente los mecanismos sobre procesos administrativos	Aserraderos								TOTAL	
	Cabrera SAC		Venao SRLtda		Vasquez SRL		Pezo EIRL		N	%
	N	%	N	%	N	%	N	%		
<b>Bueno</b>	9	17.65%	15	17.24%	27	48.21%	30	50.00%	<b>81</b>	<b>31.89%</b>
<b>Regular</b>	34	66.67%	65	74.71%	19	33.93%	19	31.67%	<b>137</b>	<b>53.94%</b>
<b>Deficiente</b>	8	15.69%	7	8.05%	10	17.86%	11	18.33%	<b>36</b>	<b>14.17%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>100.00%</b>	<b>87</b>	<b>100.00%</b>	<b>56</b>	<b>100.00%</b>	<b>60</b>	<b>100.00%</b>	<b>254</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta realizada por el investigador. 2011

Al realizar el análisis de la Opinión sobre si el gerente y el equipo jerárquico ejecutan adecuadamente los mecanismos sobre procesos administrativos, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa, se observa que, en el aserradero Cabrera SAC el mayor porcentaje (66.67%) de clientes manifestaron que es Regular, en el aserradero Venao SRLtda, el mayor porcentaje (74.71%) de clientes manifestaron que es Regular, en el aserradero Vásquez SRL, el mayor porcentaje (48.21%) de clientes manifestaron que es Bueno y en el aserradero Pezo EIRL, el mayor porcentaje (50.00%) de clientes manifestaron que es Bueno.



**TABLA N° 27**

Opinión sobre si el gerente y el equipo jerárquico realizan eficazmente el monitoreo y supervisión de las actividades productivas, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa - 2011

15. El gerente y el equipo jerárquico realizan eficazmente el monitoreo y supervisión de las actividades productivas.	Aserraderos								TOTAL	
	Cabrera SAC		Venao SRLtda		Vasquez SRL		Pezo EIRL			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Bueno</b>	16	31.37%	13	14.94%	1	1.79%	15	25.00%	<b>45</b>	<b>17.72%</b>
<b>Regular</b>	24	47.06%	65	74.71%	43	76.79%	41	68.33%	<b>173</b>	<b>68.11%</b>
<b>Deficiente</b>	11	21.57%	9	10.34%	12	21.43%	4	6.67%	<b>36</b>	<b>14.17%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>100.00%</b>	<b>87</b>	<b>100.00%</b>	<b>56</b>	<b>100.00%</b>	<b>60</b>	<b>100.00%</b>	<b>254</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta realizada por el investigador. 2011

Al realizar el análisis de la Opinión sobre si el gerente y el equipo jerárquico realizan eficazmente el monitoreo y supervisión de las actividades productivas, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa, se observa que, en el aserradero Cabrera SAC el mayor porcentaje (47.06%) de clientes manifestaron que es Regular, en el aserradero Venao SRLtda, el mayor porcentaje (74.71%) de clientes manifestaron que es Regular, en el aserradero Vásquez SRL, el mayor porcentaje (76.79%) de clientes manifestaron que es Regular y en el aserradero Pezo EIRL, el mayor porcentaje (68.33%) de clientes manifestaron que es Regular.

#### 4.2.3. COMPORTAMIENTO DE MERCADO MADERERO

**TABLA N° 28**

Opinión sobre el tamaño de la demanda que tienen los productos, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa - 2011

1. Tamaño de la demanda que tienen los productos.	Aserraderos								TOTAL	
	Cabrera SAC		Venao SRLtda		Vasquez SRL		Pezo EIRL			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Bueno</b>	33	64.71%	75	86.21%	42	75.00%	32	53.33%	<b>182</b>	<b>71.65%</b>
<b>Regular</b>	12	23.53%	8	9.20%	9	16.07%	26	43.33%	<b>55</b>	<b>21.65%</b>
<b>Deficiente</b>	6	11.76%	4	4.60%	5	8.93%	2	3.33%	<b>17</b>	<b>6.69%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>100.00%</b>	<b>87</b>	<b>100.00%</b>	<b>56</b>	<b>100.00%</b>	<b>60</b>	<b>100.00%</b>	<b>254</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta realizada por el investigador. 2011

Al realizar el análisis de la Opinión sobre el tamaño de la demanda que tienen los productos, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa, se observa que, en el aserradero Cabrera SAC el mayor porcentaje (64.71%) de clientes manifestaron que es Bueno, en el aserradero Venao SRLtda, el mayor porcentaje (86.21%) de clientes manifestaron que es Bueno, en el aserradero Vásquez SRL, el mayor porcentaje (75.00%) de clientes manifestaron que es Bueno y en el aserradero Pezo EIRL, el mayor porcentaje (53.33%) de clientes manifestaron que es Bueno.

**TABLA N° 29**

Opinión sobre los precios de los productos ofertados en el mercado, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa - 2011

2. Precios de los productos ofertados en el mercado.	Aserraderos								TOTAL	
	Cabrera SAC		Venao SRLtda		Vasquez SRL		Pezo EIRL			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Bueno</b>	16	31.37%	11	12.64%	5	8.93%	6	10.00%	<b>38</b>	<b>14.96%</b>
<b>Regular</b>	20	39.22%	68	78.16%	41	73.21%	33	55.00%	<b>162</b>	<b>63.78%</b>
<b>Deficiente</b>	15	29.41%	8	9.20%	10	17.86%	21	35.00%	<b>54</b>	<b>21.26%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>100.00%</b>	<b>87</b>	<b>100.00%</b>	<b>56</b>	<b>100.00%</b>	<b>60</b>	<b>100.00%</b>	<b>254</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta realizada por el investigador. 2011

Al realizar el análisis de la Opinión sobre los precios de los productos ofertados en el mercado, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa, se observa que, en el aserradero Cabrera SAC el mayor porcentaje (39.22%) de clientes manifestaron que es Bueno, en el aserradero Venao SRLtda, el mayor porcentaje (78.16%) de clientes manifestaron que es Regular, en el aserradero Vásquez SRL, el mayor porcentaje (73.21%) de clientes manifestaron que es Regular y en el aserradero Pezo EIRL, el mayor porcentaje (55.00%) de clientes manifestaron que es Regular.

**TABLA N° 30**

Opinión sobre el nivel de competencia de otras empresas extranjeras, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa - 2011

3. Nivel de competencia de otras empresas extranjeras.	Aserraderos								TOTAL	
	Cabrera SAC		Venao SRLtda		Vasquez SRL		Pezo EIRL			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Bueno</b>	3	5.88%	6	6.90%	2	3.57%	11	18.33%	<b>22</b>	<b>8.66%</b>
<b>Regular</b>	33	64.71%	56	64.37%	35	62.50%	23	38.33%	<b>147</b>	<b>57.87%</b>
<b>Deficiente</b>	15	29.41%	25	28.74%	19	33.93%	26	43.33%	<b>85</b>	<b>33.46%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>100.00%</b>	<b>87</b>	<b>100.00%</b>	<b>56</b>	<b>100.00%</b>	<b>60</b>	<b>100.00%</b>	<b>254</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta realizada por el investigador. 2011

Al realizar el análisis de la Opinión sobre el nivel de competencia de otras empresas extranjeras, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa, se observa que, en el aserradero Cabrera SAC el mayor porcentaje (64.71%) de clientes manifestaron que es Regular, en el aserradero Venao SRLtda, el mayor porcentaje (64.37%) de clientes manifestaron que es Regular, en el aserradero Vásquez SRL, el mayor porcentaje (62.50%) de clientes manifestaron que es Regular y en el aserradero Pezo EIRL, el mayor porcentaje (43.33%) de clientes manifestaron que es Deficiente.

**TABLA N° 31**

Opinión sobre la concentración de las empresas maderas en la ciudad, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa - 2011

4. Concentración de las empresas maderas en la ciudad.	Aserraderos								TOTAL	
	Cabrera SAC		Venao SRLtda		Vasquez SRL		Pezo EIRL			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Bueno</b>	12	23.53%	15	17.24%	13	23.21%	14	23.33%	<b>54</b>	<b>21.26%</b>
<b>Regular</b>	32	62.75%	67	77.01%	36	64.29%	37	61.67%	<b>172</b>	<b>67.72%</b>
<b>Deficiente</b>	7	13.73%	5	5.75%	7	12.50%	9	15.00%	<b>28</b>	<b>11.02%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>100.00%</b>	<b>87</b>	<b>100.00%</b>	<b>56</b>	<b>100.00%</b>	<b>60</b>	<b>100.00%</b>	<b>254</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta realizada por el investigador. 2011

Al realizar el análisis de la Opinión sobre la concentración de las empresas maderas en la ciudad, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa, se observa que, en el aserradero Cabrera SAC el mayor porcentaje (62.75%) de clientes manifestaron que es Regular, en el aserradero Venao SRLtda, el mayor porcentaje (77.01%) de clientes manifestaron que es Regular, en el aserradero Vásquez SRL, el mayor porcentaje (64.29%) de clientes manifestaron que es Regular y en el aserradero Pezo EIRL, el mayor porcentaje (61.67%) de clientes manifestaron que es Regular.

**TABLA N° 32**

Opinión sobre la existencia de productos sustitutos en el mercado, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa - 2011

5. Existencia de productos sustitutos en el mercado.	Aserraderos								TOTAL	
	Cabrera SAC		Venao SRLtda		Vasquez SRL		Pezo EIRL			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Bueno</b>	2	3.92%	4	4.60%	2	3.57%	1	1.67%	<b>9</b>	<b>3.54%</b>
<b>Regular</b>	35	68.63%	68	78.16%	43	76.79%	49	81.67%	<b>195</b>	<b>76.77%</b>
<b>Deficiente</b>	14	27.45%	15	17.24%	11	19.64%	10	16.67%	<b>50</b>	<b>19.69%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>100.00%</b>	<b>87</b>	<b>100.00%</b>	<b>56</b>	<b>100.00%</b>	<b>60</b>	<b>100.00%</b>	<b>254</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta realizada por el investigador. 2011

Al realizar el análisis de la Opinión sobre la existencia de productos sustitutos en el mercado, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa, se observa que, en el aserradero Cabrera SAC el mayor porcentaje (68.63%) de clientes manifestaron que es Regular, en el aserradero Venao SRLtda, el mayor porcentaje (78.16%) de clientes manifestaron que es Regular, en el aserradero Vásquez SRL, el mayor porcentaje (76.79%) de clientes manifestaron que es Regular y en el aserradero Pezo EIRL, el mayor porcentaje (81.67%) de clientes manifestaron que es Regular.

#### 4.2.4. RESUMEN DE LA DEMANDA DE LOS SERVICIOS MADEREROS

TABLA N° 33

Opinión acerca de las características de los servicios madereros en la ciudad de Pucallpa –  
2011

Características de los servicios madereros	Bueno		Regular		Deficiente		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
1. Los productos son de la calidad esperada.	136	53.54%	105	41.34%	13	5.12%	254	100.00%
2. Los productos demuestran estar fabricados según las especificaciones ofrecidas.	107	42.13%	135	53.15%	12	4.72%	254	100.00%
3. Los productos están acorde con la necesidad del cliente.	76	29.92%	167	65.75%	11	4.33%	254	100.00%
4. Los productos están fabricados utilizando técnicas y procedimientos adecuados para su utilización.	75	29.53%	169	66.54%	10	3.94%	254	100.00%
5. Los productos demuestran estar preparados con adecuadamente.	57	22.44%	178	70.08%	19	7.48%	254	100.00%
6. Los productos presentan un nivel de secado y humedad dentro de lo establecido.	44	17.32%	178	70.08%	32	12.60%	254	100.00%
7. Los productos muestran un buen corte.	65	25.59%	175	68.90%	14	5.51%	254	100.00%
8. Los productos tiene el tamaño necesario para su utilización.	68	26.77%	152	59.84%	34	13.39%	254	100.00%
9. Los productos tienen un precio adecuado al mercado nacional.	171	67.32%	65	25.59%	18	7.09%	254	100.00%
10. El producto COPAIBA, está dentro del estándar establecido para ventas.	184	72.44%	61	24.02%	9	3.54%	254	100.00%
11. El producto HUAYRURO, está dentro del estándar establecido para ventas.	174	68.50%	71	27.95%	9	3.54%	254	100.00%
12. El producto AZUCAR HUAYO, está dentro del estándar establecido para ventas.	158	62.20%	82	32.28%	14	5.51%	254	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>110</b>	<b>43.14%</b>	<b>128</b>	<b>50.46%</b>	<b>16</b>	<b>6.40%</b>	<b>254</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Tablas N° 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12

Al realizar el análisis de la Opinión acerca de las características de los servicios madereros, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa, se observa que de 254 clientes, 128 de ellos manifestaron el mayor porcentaje de 50.46% el cual da como resultado una opinión Regular, en los aserraderos Cabrera SAC, Venao SRLtda, Vásquez SRL y Pezo EIRL.

**TABLA N° 34**

Opinión acerca de la percepción de la calidad de los servicios madereros en la ciudad de Pucallpa – 2011

Percepción de la calidad de los servicios madereros	Bueno		Regular		Deficiente		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
1. La empresa cuenta con datos técnicos de los productos que comercializa.	46	18.11%	159	62.60%	49	19.29%	254	100.00%
2. La empresa cumple con todas las entregas de los productos que comercializa.	56	22.05%	152	59.84%	46	18.11%	254	100.00%
3. La empresa demuestra estar organizada	139	54.72%	102	40.16%	13	5.12%	254	100.00%
4. La empresa muestra una adecuada conducción	61	24.02%	175	68.90%	18	7.09%	254	100.00%
5. La empresa genera un clima favorable que facilita las relaciones humanas	26	10.24%	202	79.53%	26	10.24%	254	100.00%
6. La empresa realiza un uso y destino adecuado de los recursos económicos	143	56.30%	97	38.19%	14	5.51%	254	100.00%
7. El gerente y el equipo jerárquico toman decisiones oportunas y efectivas en la empresa.	161	63.39%	80	31.50%	13	5.12%	254	100.00%
8. El gerente y el equipo jerárquico demuestran conocer las normas administrativas sobre el personal.	72	28.35%	174	68.50%	8	3.15%	254	100.00%
9. El gerente y el equipo jerárquico demuestran estar capacitado en técnicas de selección y evaluación de personal	43	16.93%	199	78.35%	12	4.72%	254	100.00%
10. El gerente y el equipo jerárquico demuestran estar capacitado en técnicas de motivación y relaciones humanas	58	22.83%	163	64.17%	33	12.99%	254	100.00%
11. El gerente y el equipo jerárquico demuestran conocimiento sobre técnicas de marketing y comercialización.	100	39.37%	132	51.97%	22	8.66%	254	100.00%



12. El gerente y el equipo jerárquico demuestran conocimiento del manejo de control de inventario de la empresa.	168	66.14%	68	26.77%	18	7.09%	254	100.00%
13. El gerente y el equipo jerárquico de la empresa realizan un uso adecuado de la infraestructura	163	64.17%	73	28.74%	18	7.09%	254	100.00%
14. El gerente y el equipo jerárquico ejecutan adecuadamente los mecanismos sobre procesos administrativos	81	31.89%	137	53.94%	36	14.17%	254	100.00%
15. El gerente y el equipo jerárquico realizan eficazmente el monitoreo y supervisión de las actividades productivas.	45	17.72%	173	68.11%	36	14.17%	254	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>35.20%</b>	<b>142</b>	<b>55.87%</b>	<b>23</b>	<b>8.92%</b>	<b>254</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Tablas N° 13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27

Al realizar el análisis de la Opinión acerca de la percepción de la calidad de los servicios madereros, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa, se observa que de 254 clientes, 142 de ellos manifestaron el mayor porcentaje de 55.87% el cual da como resultado una opinión Regular, en los aserraderos Cabrera SAC, Venao SRLtda, Vásquez SRL y Pezo EIRL.

**TABLA N° 35**

Opinión acerca del comportamiento de mercado maderero en la ciudad de Pucallpa – 2011

Comportamiento de mercado maderero	Bueno		Regular		Deficiente		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
1. Tamaño de la demanda que tienen los productos.	182	71.65%	55	21.65%	17	6.69%	254	100.00%
2. Precios de los productos ofertados en el mercado.	38	14.96%	162	63.78%	54	21.26%	254	100.00%
3. Nivel de competencia de otras empresas extranjeras.	22	8.66%	147	57.87%	85	33.46%	254	100.00%
4. Concentración de las empresas maderas en la ciudad.	54	21.26%	172	67.72%	28	11.02%	254	100.00%
5. Existencia de productos sustitutos en el mercado.	9	3.54%	195	76.77%	50	19.69%	254	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>24.02%</b>	<b>146</b>	<b>57.56%</b>	<b>47</b>	<b>18.43%</b>	<b>254</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Tablas N° 28,29,30,31,32

Al realizar el análisis de la Opinión acerca del comportamiento de mercado maderero, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa, se observa que de 254 clientes, 146 de ellos manifestaron el mayor porcentaje de 57.56% el cual da como resultado una opinión Regular, en los aserraderos Cabrera SAC, Venao SRLtda, Vásquez SRL y Pezo EIRL.

**TABLA N° 36**

Opinión acerca la demanda de los servicios madereros en la ciudad de Pucallpa – 2011

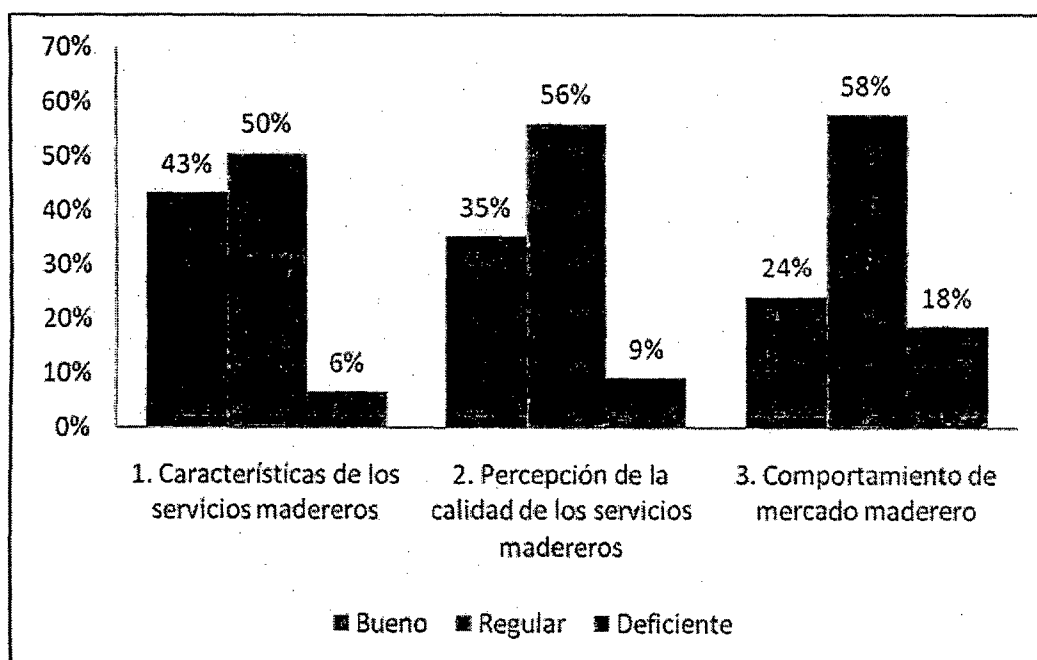
Demanda Nacional de servicios madereros	Bueno		Regular		Deficiente		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
1. Características de los servicios madereros	110	43.14%	128	50.46%	16	6.40%	254	100.00%
2. Percepción de la calidad de los servicios madereros	89	35.20%	142	55.87%	23	8.92%	254	100.00%
3. Comportamiento de mercado maderero	61	24.02%	146	57.56%	47	18.43%	254	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>	<b>34.12%</b>	<b>139</b>	<b>54.63%</b>	<b>29</b>	<b>11.25%</b>	<b>254</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Tablas N° 33,34,35

Al realizar el análisis de la Opinión acerca la demanda de los servicios madereros, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa, se observa que de 254 clientes, 139 de ellos manifestaron el mayor porcentaje de 54.63% el cual da como resultado una opinión Regular, en los aserraderos Cabrera SAC, Venao SRLtda, Vásquez SRL y Pezo EIRL.

**GRAFICO N° 01**

Opinión acerca la demanda de los servicios madereros en la ciudad de Pucallpa – 2011



Fuente: Tabla N° 36

## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

Los servicios madereros se han convertido en un servicio altamente competitivo. Los productos derivados de la madera, desde hace algunos años, tiene una fuerte competencia y los consumidores son cada vez más heterogéneos: Están mejor informados y son mucho más exigentes que en el pasado. Ellos presionan para que los aserraderos satisfagan sus expectativas, mejoren su gestión e inviertan en factores de calidad.

Hay, por tanto, una exigencia de reconversión permanente, de que las organizaciones sean manejadas con visión de organizaciones jóvenes y frescas. Además la estructura del mercado productivo ha variado sustancialmente, en segundo lugar, la población en que hace uso de los servicios madereros tienden a estabilizar su crecimiento.

La razón principal por la que unos aserraderos asimilan mejor los efectos de la competencia se asume a una suerte combinada de factores como la capacidad de innovar a partir de un excelente manejo empresarial que es lo que sus clientes quieren y necesitan y, por otro lado, ofreciendo servicios de calidad a costos competitivos.

No obstante satisfacer al cliente de servicios madereros no es fácil. De un lado, es justo tratar de contentar a quienes hacen posible la existencia de la empresa, pero por otro lado se requiere conocer esa demanda con la finalidad de crear propuestas de reorganización y mejorar el funcionamiento de este servicio.

Al realizar el análisis de la Opinión acerca de las características de los servicios madereros, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa, se observa que 128 clientes manifestaron el mayor porcentaje de 50.46% el cual da como resultado una opinión Regular, en los aserraderos Cabrera SAC, Venao SRLtda, Vásquez SRL y Pezo EIRL, esto se debe a que los productos no son de la calidad esperada en su totalidad, estos nos demuestran estar fabricados según las especificaciones

ofrecidas y en muchos de los casos tampoco están acorde con la necesidad del cliente, esto puede deberse a que los productos están fabricados utilizando técnicas y procedimientos no adecuados para su utilización, pero aún con estos inconvenientes, los productos demuestran estar preparados adecuadamente y tienen un nivel de secado y humedad dentro de lo establecido, así también tienen un buen corte y el tamaño necesario para su utilización, considerando que son productos medianamente competitivos y a un precio adecuado al mercado nacional, siendo los productos más comercializados: COPAIBA, HUAYRURO y AZUCAR HUAYO, los cuales están dentro del estándar establecido para ventas.

Al realizar el análisis de la Opinión acerca de la percepción de la calidad de los servicios madereros, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa, se observa que de 254 clientes, manifestaron el mayor porcentaje de 55.87% el cual da como resultado una opinión Regular, en los aserraderos Cabrera SAC, Venao SRLtda, Vásquez SRL y Pezo EIRL, esto demuestra que la empresa cuenta con datos técnicos de los productos que comercializa y que en su mayoría cumple con todas las entregas de los productos que comercializa, demuestran estar organizadas y con una adecuada conducción, por otro lado realizan un uso y destino adecuado de los recursos económicos y los gerentes por lo general toman decisiones oportunas y efectivas en la empresa.

Al realizar el análisis de la Opinión acerca del comportamiento de mercado maderero, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa, se observa que de 254 clientes, el mayor porcentaje de 57.56% el cual da como resultado una opinión Regular, en los aserraderos Cabrera SAC, Venao SRLtda, Vásquez SRL y Pezo EIRL, esto nos da a conocer que el mercado tiene una mediana demanda de los productos, los precios de los productos ofertados no siempre están al alcance de los clientes, hay una buena competencia de otras empresas extranjeras, además de existir productos sustitutos en el mercado.

Al realizar el análisis de la Opinión acerca la demanda de los servicios madereros, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa, se observa que de 254 clientes, el mayor

porcentaje de 54.63% el cual da como resultado una opinión Regular, en los aserraderos Cabrera SAC, Venao SRLtda, Vásquez SRL y Pezo EIRL, estos resultados permiten indicar que las empresas madereras demuestran estar organizadas, tienen una adecuada conducción, mantienen un clima favorable con los clientes, realizan un uso y destino adecuado de los recursos materiales y recursos económicos. Asimismo los gerentes toman decisiones oportunas y efectivas en las actividades productivas, demuestran conocer las normas administrativas sobre el personal, demuestran estar capacitados en técnicas de selección y evaluación de personal, demuestran estar capacitados en técnicas de motivación y relaciones humanas y finalmente realizan eficazmente el monitoreo y supervisión de las actividades en su empresa.

## CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

1. El estudio se relaciona con una muestra de 254 clientes de los cuales 51 fueron del aserradero Cabrera SAC, 87 fueron del aserradero Venao SRLtda, 56 fueron del aserradero Vásquez SRL y 60 fueron del aserradero Pezo EIRL.
2. Al realizar el análisis de la Opinión acerca de las características de los servicios madereros, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa, se observa el mayor porcentaje de 50.46%, en los aserraderos Cabrera SAC, Venao SRLtda, Vásquez SRL y Pezo EIRL, están en situación de Regular, debiendo mejorar la características de los servicios prestados y profundizar los procesos para la mejora de las características del servicio.
3. Al realizar el análisis de la Opinión acerca de la percepción de la calidad de los servicios madereros, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa, se observa el mayor porcentaje de 55.87%, en los aserraderos Cabrera SAC, Venao SRLtda, Vásquez SRL y Pezo EIRL, están en situación de Regular, debiendo mejorar la calidad de los servicios madereros y aplicar procesos de control de puntos de críticos para localizar y solucionar problemas en los procesos y así poder elevar la calidad del servicio.
4. Al realizar el análisis de la Opinión acerca del comportamiento de mercado maderero, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa, se observa el mayor porcentaje de 57.56%, en los aserraderos Cabrera SAC, Venao SRLtda, Vásquez SRL y Pezo EIRL están en situación de Regular, por lo que se deben mejorar los servicios madereros para que estén a la altura de competir con las otras empresas que existen en la ciudad, así como con los productos sustitutos.
5. Al realizar el análisis de la Opinión acerca la demanda de los servicios madereros, en aserraderos de la ciudad de Pucallpa, se observa que el mayor porcentaje de 54.63%, en los aserraderos Cabrera SAC, Venao SRLtda, Vásquez SRL y Pezo EIRL, están en situación de Regular debiendo los gerentes toman decisiones correctivas para mejorar los procedimiento que demuestren la calidad de la gestión empresarial.
6. De acuerdo al estudio realizado se puede concluir que el conocer características de los servicios madereros, percepción de la calidad y comportamiento de mercado, nos permite poder enfocar nuestra estrategia de mercado a los mismos, así como poder elegir un efectivo canal publicitario y llegar en forma adecuada y eficaz a cada uno de los potenciales clientes de nuestros servicios.

## CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES

1. Dentro del contexto económico, político y social de la ciudad de Pucallpa, las personas necesitan un servicio maderero que les brinde la calidad para realizar sus actividades productivas y constructivas, para lo cual se hace necesario tener en cuenta las características de los productos.
2. A los gerentes de los aserraderos mantenerse brindando servicios de calidad que garanticen el adecuado proceso de fabricación, para dar las características adecuadas y mantener un perfil de calidad aceptable por el cliente y de la comunidad en general.
3. A los trabajadores de los aserraderos, que continúen y mejoren en sus acciones laborales para fortalecer la calidad de los productos.
4. A los clientes y comunidad en general para que continúen siendo observadores de los aserraderos a través de un monitoreo permanente de los productos que ellos producen.
5. Al equipo jerárquico de los aserraderos utilizar los datos obtenidos por medio del presente estudio como son: características de los servicios madereros, percepción de la calidad y comportamiento de mercado, para enfocar mejor sus estrategias y canales de publicidad, así como el marketing utilizado en el mismo.
6. De acuerdo al estudio realizado se puede recomendar aplicar una adecuada publicidad a los productos que se comercializan en lo aserraderos, y así poder estar competitivamente a la altura de las otras empresas que existen en la ciudad de Pucallpa, también aplicar una buena estrategia de Marketing para mejorar las ventas de los productos, sin dejar de lado la implementación inmediata de procedimientos para elevar la calidad de los productos.



## CAPÍTULO VIII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AZAMBUJA, M. 1986. Psicología. DESCO, Lima – Perú, 205 pp.
- BERTRAND L. & PRABHAKAR M. 1990. Control de calidad. Teoría y aplicaciones. Ed. Díaz de Santos S.A. Madrid.
- BINAGOROV, G. S. 1984. Tecnología del aprovechamiento forestal. Editorial Industria Forestal. Moscu. 201 pp
- BROWN, N Y BETHEL, J. 1980. La Industria Maderera. México, LIMUSA-WILEY. 397 pp.
- BROWN, T. D. 1979. Determining lumber target sizes and monitoring sawing accuracy. Forest Product Journal. 54 pp
- BROWN, T. D. 1986. Lumber size control. Forestry Business. College of Forestry. Oregon State University. USA. 16 pp.
- CASADO, M. M. 1997. Tecnología de las industrias forestales. Tomo I. Serie Forestal 26. Universidad de Valladolid. Escuela Técnica Superior de Ingenierías Agrarias. 191 pp.
- CEPAL, A. 1995. Estudio sobre la Política de Inversión y de recursos humanos. Montevideo - Argentina. 177 pp.
- DENIG, J. 1990. Control de la calidad en aserraderos de pino del sur. North Carolina Cooperative Extension Service. 47 pp.
- DIAZ, H 2004. Educación. Un Sector más Competitivo.
- DUE, P. 2007. Análisis económico, Editorial: Editorial Universitaria de Buenos Aires, Buenos Aires - Argentina. 34 pp
- EGAS, A, F. 1998. Consideraciones para elevar los rendimientos en aserraderos con sierras de banda. Tesis para optar por el grado de Doctor en Ciencias Forestales. Universidad de Pinar del Río, Cuba. 100 pp.
- FARRO, F. 1986. Planificación y Administración de Sistemas. Bases Teóricas, I, Lima – Perú, 2002 pp.
- FLORES, R. 2004. Estudio de mercado, técnico y financiero para la producción de machimbre en el Aserradero Zamorano y su comercialización en la ciudad de Tegucigalpa, Honduras. 146 pp.

- FOSADO, O. 1999. Tratamiento económico matemático de la planificación operativa del proceso de aserrado de la madera. Tesis presentada en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Forestales. Universidad de Pinar del Río. Pinar del Río, Cuba. 100 pp.
- GAITHER, N. 2000. Administración de producción y operaciones. Editorial Thomsom. 355 pp.
- MOCHON, B. 2007. Economía principios y aplicaciones (segunda edición), Editorial: Mc. Graw Hill, Chile.
- MORALES, Et Al. 2001. La Universidad que el Perú Necesita. Foros. Lima – Perú, 270 pp.
- PAYÁ, M. 1997. Educación en Valores para una Sociedad Abierta y Plural: Aproximación Conceptual, 235 pp.
- PERAZA, F. 2010. GUÍA DE LA MADERA (TOMO I). PRODUCTOS BÁSICOS Y CARPINTERÍA. A. MADRID VICENTE, EDICIONES. Madrid - España. 668 pp.
- POLA, A. 1999. Gestión de la Calidad. Bogotá – Colombia, 177 pp
- PORTER, MICHAEL E. AND KRAMER, MARK R. (2006) "Strategy and Society: The Link Between Competitive Advantage and Corporate Social Responsibility", Harvard Business Review, December 2006, pp. 78-92
- RUSSO, B. 2005. Estudio sobre Investigación y Recomendaciones de Política. México. 165 pp.
- STEELE, S AND F. WAGNER. 1990. A model to estimate regional softwood sawmill conversion efficiency. Forest Products Journal. 34 pp
- TODOROKI, C. 1995. Log rotation effect on carriage sawing of sweep logs. New Zealand Journal of Forestry Science. 255 pp
- UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA. 2003. Calidad en la Universidad Siglo XXI, separata – Iquitos – Perú, 15 pp.
- ZABALA, D. 1991. Manual para el establecimiento de un sistema de control de la variación de refuerzos en madera aserrada. Serie de apoyo académico. 44. Universidad Autónoma Chapingo. México. 49 pp.

## **CAPÍTULO IX**

### **ANEXOS**

**ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TÍTULO: “DEMANDA NACIONAL DE LOS SERVICIOS MADEREROS EN ASERRADEROS DE LA CIUDAD DE PUCALLPA – 2011”**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍNDICES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b></p> <p>¿Qué características tiene la demanda nacional de servicios madereros en la población de la ciudad de Pucallpa durante el año 2011?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar las características de la demanda nacional de servicios madereros en la población de la ciudad de Pucallpa durante el año 2011.</p>	<p>Carece de hipótesis por ser de tipo descriptivo.</p>	<p>“Demanda nacional de servicios madereros en la población de la ciudad de Pucallpa”.</p>	<p>Características de los servicios madereros</p> <p>1. Calidad esperada.</p> <p>2. Especificaciones ofrecidas.</p> <p>...</p>	<p>Buena</p> <p>Regular</p> <p>Deficiente</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <p>Descriptivo</p> <p>Diseño de Investigación</p> <p>No experimental de tipo descriptivo transversal</p>
<p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>1. ¿Cuáles son las características de los servicios madereros en la población de la ciudad de Pucallpa?</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>1. Describir las características de los servicios madereros en la población de la ciudad de Pucallpa.</p>			<p>Percepción de la calidad de los servicios madereros</p> <p>1. Comercialización.</p> <p>2. Productos que</p>	<p>Buena</p> <p>Regular</p> <p>Deficiente</p>	<p>Esquema</p> <div style="border: 1px solid black; width: 60px; height: 20px; margin: 5px auto; text-align: center;">M O</div> <p>Especificaciones</p> <p>M = Muestra</p>

<p>2. ¿Cuál es la percepción de la calidad de los servicios madereros en la población de la ciudad de Pucallpa?</p> <p>3. ¿Qué estrategias permitirán mejorar la calidad de los servicios madereros en la población de la ciudad de Pucallpa?</p>	<p>2. Identificar la percepción de la calidad de los servicios madereros en la población de la ciudad de Pucallpa.</p> <p>3. Proponer estrategias que permitan mejorar la calidad de los servicios madereros en la población de la ciudad de Pucallpa.</p>			<p>comercializa. ...</p> <p>Comportamiento de mercado maderero</p> <p>1. Tamaño de la demanda. 2. Precios. ...</p> <p><i>* Ver cuadro de Indicadores e Índices. Punto 2.7</i></p>	<p>representativa</p> <p>O = Observaciones de las variables en estudio</p>
---	--	--	--	---	--



## ANEXO N° 02 CUESTIONARIO

(Dirigido a usuarios de Aserraderos de la ciudad de Pucallpa)

### I. PRESENTACIÓN

El presente cuestionario tiene como finalidad recolectar información sobre la demanda de servicios madereros en la ciudad de Pucallpa. Este instrumento es uno de los elementos de la tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Gestión Empresarial.

Solicitamos su colaboración para el llenado del cuestionario, le agradeceríamos que sus respuestas sean veraces para poder lograr con éxito los fines del estudio.

### II. INSTRUCCIONES

Antes de proceder al llenado del cuestionario Ud. Debe leer detenidamente las siguientes instrucciones.

- Leer detenidamente cada una de las preguntas y responder de acuerdo a lo que considere pertinente.
- Debe responder a todas las preguntas del cuestionario.
- Podrá solicitar aclaración cuando encuentre alguna dificultad en las preguntas.
- La duración aproximada para el llenado del cuestionario será de 20 minutos.

### III. INFORMACIÓN DEL ASERRADERO

- Aserradero:
- 

### IV. PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS MADEREROS

CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS MADEREROS	EVALUACIÓN		
	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
1. Los productos son de la calidad esperada.			
2. Los productos demuestran estar fabricados según las especificaciones ofrecidas.			
3. Los productos están acorde con la necesidad del cliente.			
4. Los productos están fabricados utilizando técnicas y procedimientos adecuados para su utilización.			
5. Los productos demuestran estar preparados con adecuadamente.			
6. Los productos presentan un nivel de secado y humedad dentro de lo			

establecido.			
7. Los productos muestran un buen corte.			
8. Los productos tiene el tamaño necesario para su utilización.			
9. Los productos tienen un precio adecuado al mercado nacional.			
10. El producto COPAIBA, está dentro del estándar establecido para ventas.			
11. El producto HUAYRURO, está dentro del estándar establecido para ventas.			
12. El producto AZUCAR HUAYO, está dentro del estándar establecido para ventas.			

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS MADEREROS	EVALUACIÓN		
	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
1. La empresa cuenta con datos técnicos de los productos que comercializa.			
2. La empresa cumple con todas las entregas de los productos que comercializa.			
3. La empresa demuestra estar organizada			
4. La empresa muestra una adecuada conducción			
5. La empresa genera un clima favorable que facilita las relaciones humanas			
6. La empresa realiza un uso y destino adecuado de los recursos económicos			
7. El gerente y el equipo jerárquico toman decisiones oportunas y efectivas en la empresa.			
8. El gerente y el equipo jerárquico demuestran conocer las normas administrativas sobre el personal.			
9. El gerente y el equipo jerárquico demuestran estar capacitado en técnicas de selección y evaluación de personal			
10. El gerente y el equipo jerárquico demuestran estar capacitado en técnicas de motivación y relaciones humanas			
11. El gerente y el equipo jerárquico demuestran conocimiento sobre técnicas de marketing y comercialización.			
12. El gerente y el equipo jerárquico demuestran conocimiento del manejo de control de inventario de la empresa.			
13. El gerente y el equipo jerárquico de la empresa realizan un uso adecuado de la infraestructura			
14. El gerente y el equipo jerárquico ejecutan adecuadamente los mecanismos sobre procesos administrativos			
15. El gerente y el equipo jerárquico realizan eficazmente el monitoreo y supervisión de las actividades productivas.			

COMPORTAMIENTO DE MERCADO MADERERO	EVALUACIÓN		
	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
1. Tamaño de la demanda que tienen los productos.			
2. Precios de los productos ofertados en el mercado.			
3. Nivel de competencia de otras empresas extranjeras.			
4. Concentración de las empresas maderas en la ciudad.			
5. Existencia de productos sustitutos en el mercado.			

Muchas Gracias.



ANEXO N° 03

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONIA PERUANA  
 ESCUELA DE POST GRADO  
 MAESTRÍA GESTIÓN EMPRESARIAL

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del informante

Cargo e institución donde labora

Nombre del instrumento motivo de evaluación

Autor el Instrumento

Estudiantes de

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00 - 20				REGULAR 21 - 40				BUENA 41 - 60				MUY BUENA 61 - 80				EXCELENTE 81 - 100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Es formulado con lenguaje apropiado.																				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en hechos observables.																				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la tecnología.																				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.																				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los servicios madereros, demanda y comportamiento del mercado.																				
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos																				
8. COHERENCIA	Entre los objetivos, hipótesis e indicadores.																				
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la Investigación.																				

III. OPINIÓN DE LA APLICABILIDAD

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN



Lugar y Fecha: \_\_\_\_\_

Firma del experto informante



## RESULTADO DE LA PRUEBA DE VALIDEZ DE CONSTRUCTO

Se realizó la prueba de validez de constructo del instrumento de recolección de datos, a través del Juicio de Expertos, donde colaboraron los siguientes profesionales:

- Dr. Luis Ronald Rucoba del Castillo, profesor principal de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Magister en Docencia Universitaria y Doctor en Ciencias de la Educación.
- Dr. Carlos Antonio Li Loo Kung, profesor de la Facultad de Industrias Alimentarias de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Magister en Docencia e Investigación Universitaria. Doctor en Educación.
- Lic. Rocio del Pilar Peña Manuyama, profesora en el Colegio San Agustín de Iquitos. Egresada del programa de Maestría en Docencia Universitaria y Gestión Educativa.
- Lic. Angelica Maribel Romaina Yalta, profesora en la Institución Educativa Petronila Perea de Ferrando. Estudiante del programa de Maestría en Gestión Educativa.

Profesionales	Indicadores								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Dr. Luis Ronald Rucoba del Castillo	61	63	65	68	71	76	79	85	8
Dr. Carlos Antonio Li Loo Kung	75	76	86	79	83	84	91	92	9
Lic. Rocio del Pilar Peña Manuyama	85	87	86	87	88	82	83	79	8
Lic. Angelica Maribel Romaina Yalta	76	79	81	91	96	91	93	90	9
Promedio General	<b>82.30</b>								

Teniendo en cuenta la tabla de valoración:

Valoración	
Deficiente	0 - 20
Regular	21 - 40
Buena	41 - 60
Muy Buena	61 - 80
Excelente	81 - 100

Como resultado general de la prueba de validez realizado a través del Juicio de Expertos, se obtuvo: 82.30 puntos, lo que significa que está en el rango de "Excelente", quedando demostrado que el instrumento de esta investigación, cuenta con una sólida evaluación realizado por profesionales conocedores de instrumentos de recolección de datos.