

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE ICA**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**TESIS**  
**PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE DOCTOR EN**  
**ADMINISTRACION**



**TITULO**  
**ANALISIS DEL PROCESO DE GESTION Y DESARROLLO DEL**  
**TRABAJADOR DE LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIO DE**  
**AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CHINCHA- ICA,**  
**PERIODO 2016-2017**  
**PRESENTADO POR**

**Mag. LADISLAO ENRIQUE ROJAS CAMPOS**

**ASESOR**

**Dr. JORGE CAMPOS MARTINEZ**

**CHINCHA (ICA) – PERU**

**2018**

## **DEDICATORIA**

A Dios por ser mi maestro y guía, y por darme inspiración para concluir la tesis doctoral

A mis padres, por darme educación y consejos; a mi esposa por su apoyo incondicional y a mis hijos por ser fuente de inspiración para seguir superándome.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Autónoma de Ica, por su intermedio a la Escuela de Posgrado, a mis maestros y jurados, quienes con sus consejos me permitieron culminar la tesis

Un especial agradecimiento a mi Asesor, por orientarme en el proceso de desarrollo de la investigación.

.

## INDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
INDICE.....	iv
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
INTRODUCCIÓN.....	x
CAPÍTULO I.....	11
<b>MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>11</b>
<b>1.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>11</b>
1.1.1. Antecedentes Internacionales.....	11
1.1.2. Antecedentes Nacionales.....	12
1.1.3. Antecedentes Locales.....	13
<b>1.2. BASES TEORICAS.....</b>	<b>13</b>
1.2.1. PROCESO DE GESTIÓN.....	13
1.2.2. DESARROLLO DE PERSONAS.....	19
<b>1.3. MARCO CONCEPTUAL.....</b>	<b>22</b>
<b>1.4. MARCO FILOSOFICO.....</b>	<b>24</b>
CAPÍTULO II.....	49
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>25</b>
<b>2.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....</b>	<b>25</b>
<b>2.2. FORMULACIÓN DE PROBLEMAS.....</b>	<b>27</b>
2.2.1. Problema General.....	27
2.2.2. Problemas Específicos.....	27
<b>2.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>27</b>

2.3.1.	Justificación de la investigación .....	27
2.3.2.	Importancia de la investigación.....	28
2.4.	<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	28
2.4.1.	Objetivo General.....	28
2.4.2.	Objetivos Específicos. ....	28
2.5.	<b>HIPÓTESIS DE INVESTIGACION.....</b>	29
2.5.1.	Hipótesis General .....	29
2.5.2.	Hipótesis Específicos.....	29
2.6.	<b>VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN. ....</b>	30
2.6.1.	Identificación de Variables.....	30
2.6.2.	Operacionalización de Variables .....	30
CAPÍTULO III.....		31
<b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>		31
3.1.	<b>TIPO, NIVEL Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	31
3.2.	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA. ....</b>	32
3.2.1.	Población.....	32
3.2.2.	Muestra de Estudio.....	32
CAPÍTULO IV .....		33
<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN .....</b>		33
4.1.	<b>TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS. ....</b>	33
4.2.	<b>INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....</b>	33
4.3.	<b>TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS. ....</b>	33
CAPÍTULO V .....		34
<b>CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....</b>		34
5.1.	<b>COMPROBACION DE HIPÓTESIS GENERAL. ....</b>	34

<b>5.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b> .....	37
CAPITULO VI .....	41
<b>PRESENTACIÓN, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b> .....	41
<b>6.1. PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b> .....	56
<b>6.2. DISCUSION DE RESULTADOS.</b> .....	57
CONCLUSIONES .....	58
RECOMENDACIONES .....	59
FUENTES DE INFORMACION .....	60
ANEXOS.....	62

## RESUMEN

La tesis tuvo como propósito analizar el proceso de gestión en relación al desarrollo del trabajador de la empresa prestadora de servicio de agua potable y alcantarillado de Chíncha- Ica (SEMAPACH S.A.), periodo 2016-2017, problemática que se sustenta con el conocimiento teórico suficiente acerca del estudio. Por tal motivo, debe comprenderse al proceso de gestión, como: clasificación y ordenamiento de las fases y recursos de la organización, tendiente a desarrollar personas acorde con su capacidad, proceso técnicos de rotación, entre otros aspectos que lleva a intercambiar experiencias, vivencias y conocimiento sobre la función asignada.

En tal sentido, el mejoramiento del trabajo y servicio en las empresas permite que sean cada vez más competitivas, realidad que se refleja en las habilidades y destrezas de los trabajadores.

Por lo tanto, para recolectar y procesar los datos se aplicó técnicas tales como: análisis documental, la encuesta, organización y tabulación de datos.

En la comprobación estadística de la hipótesis se aplicó un cuestionario de 14 preguntas con alternativas medibles, realidad que fue comprobada en el lugar de los hechos. La población de estudio estuvo integrada por los trabajadores de SEMAPACH S.A. que operan a nivel de la provincia de Chíncha - Ica, teniendo como muestra de estudio a 86 trabajadores, la misma que se calculó a un nivel de confianza del 95% y un margen de error permisible del 5%

En consecuencia, según resultados se llegó a la siguiente conclusión general: Que el proceso de gestión afecta el desarrollo del trabajador en la medida que se especifiquen las actividades y el logro de metas u objetivos empresariales, específicamente de la Empresa Prestadora de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de la provincia de Chíncha – Ica.

**Palabras claves:** Proceso de gestión, estilo de dirección, proceso Administrativo, desarrollo de personas, desarrollo del trabajador y de las organizaciones.

## **ABSTRACT**

The purpose of the thesis was to analyze the management process in relation to the development of the worker of the service provider of drinking water and sewerage of Chincha-Ica (SEMAPACH SA), period 2016-2017, a problem that is supported by sufficient theoretical knowledge About the study. For this reason, the management process should be understood as: classification and ordering of the phases and resources of the organization, tending to develop people according to their capacity, technical rotation process, among other aspects that leads to the exchange of experiences, experiences and knowledge about the assigned function.

In this sense, the improvement of work and service in companies allows them to be increasingly competitive, a reality that is reflected in the skills and abilities of workers.

Therefore, to collect and process the data, techniques were applied such as: documentary analysis, the survey, organization and tabulation of data.

In the statistical verification of the hypothesis, a questionnaire of 14 questions was applied with measurable alternatives, a reality that was verified in the place of the events. The study population was integrated by the workers of SEMAPACH S.A. that operate at the level of the province of Chincha - Ica, having 86 workers as a study sample, which was calculated at a confidence level of 95% and an allowable margin of error of 5%.

Consequently, according to the results, the following general conclusion was reached: That the management process affects the development of the worker to the extent that the activities and the achievement of goals or business objectives are specified, specifically the Drinking Water Service Provider Company and Sewerage of the province of Chincha - Ica.

Keywords: Management process, management style, Administrative process, development of people, development of the worker and organizations.



**DOCTORADO EN ADMINISTRACION**

**TITULO**

**“ANALISIS DEL PROCESO DE GESTION Y DESARROLLO DEL  
TRABAJADOR DE LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIO DE AGUA  
POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CHINCHA- ICA, PERIODO 2016-2017”**

**AUTOR**

**Mag. LADISLAO ENRIQUE ROJAS CAMPOS**

**ASESOR**

**Dr. JORGE CAMPOS MARTINEZ**

## **INTRODUCCIÓN**

La investigación se realizó con la finalidad de conocer la problemática, referente al proceso de gestión y desarrollo de personas en las organizaciones, caso específico de SEMAPACH S.A. En tal sentido, se ha analizado la forma de tomar decisiones, la integración de recursos humanos a la empresa, la motivación, comunicación y supervisión del trabajador, con la intención de determinar las oportunidades que se les brinda para desarrollarse en los cargos que desempeñan.

Entonces, Chiavenato (2002) en su obra *Gestión del Talento Humano*, establece que para desarrollar personas es necesario que estén convencidas en el proceso de cambio organizacional, siendo el trabajador el agente de cambio al interno o fuera de la organización, donde el aprendizaje en equipo tiene la prioridad para intercambiar experiencias, vivencias y conocimiento, con la finalidad de hacer mejor las cosas.

En consecuencia, la investigación en función a la problemática materia de estudio comprende: Capítulo I: Marco teórico, Capítulo II: Planteamiento del problema, Capítulo III: Metodología de Investigación, Capítulo IV: Técnicas e instrumentos de Investigación, Capítulo V: Contrastación de Hipótesis, Capítulo VI: Presentación, Interpretación y Discusión de Resultados: Además, de las conclusiones, recomendaciones, fuentes de información y anexos respectivos.

**El Autor**

# CAPÍTULO I

## MARCO TEÓRICO

### 1.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1.1. Antecedentes Internacionales

- **Maidely Rey Martínez**, realizó en Artemisa – Cuba, año 2013, la investigación titulada: “**Desarrollo del capital Humano y capacitación**”, llegando a la conclusión: “El capital humano se entiende como un factor clave para explicar el desarrollo económico y social de los países. Puede referirse como a las cualidades y características de las personas de una organización, o sea, sus aspectos intangibles, por ejemplo, la formación, educación, escolarización, el conocimiento, salud, condiciones de vida y trabajo e información.

Hoy en día las empresas y los países consideran al capital humano como una inversión en las personas, por ejemplo, pueden ser compras de libros, cursos, programas de desarrollo organizacional, ya que buscan que realicen su trabajo de la mejor manera y de saquen sus atributos y capacidades a objeto de maximizar la productividad en su conjunto”<sup>1</sup>

- **Luis César Barzola**, realizó en Mendoza - Argentina, año 2012; la investigación titulada: “**Gestión del Recurso Humano en Enfermería**”, llegando a la conclusión: “En cuanto al ingreso, solo el 22% ha ingresado de forma directa, es decir que, una mayoría importante del recurso humano actual debió cumplir con alguno de los requisitos indispensables para acceder a un puesto de trabajo.”<sup>2</sup>
- **Andrea Juri Norambuena**, realizó en Santiago de Chile, año 2011; la investigación titulada: “**Modelo Para Definir Orientaciones Estratégicas en la Gestión de Personas: Una Aplicación en el Sector Público**”, llegando a la conclusión:

---

<sup>1</sup> **Maidely Rey Martínez**. “**Desarrollo del capital Humano y capacitación**”, Artemisa – Cuba. Año 2013. Pág. 3- resumen.

<sup>2</sup> **Luis César Barzola**. “**Gestión del Recurso Humano en Enfermería**”, Mendoza - Argentina. Año 2012. Pág. 43

“Es importante señalar y considerar que estas decisiones en el ámbito de la gestión de personas en el servicio público se implementan de manera más fluida si nos esforzamos por gestionar que se cumplan tres requisitos que son imprescindibles para que las prácticas de gestión de recursos humanos funcionen: fortalecer un sistema integrado de gestión, capaz de aportar valor y contribuir al logro de los objetivos de la institución”<sup>3</sup>

### 1.1.2. Antecedentes Nacionales

- **Kiember Inca Allcahuamán**, realizó en Andahuaylas - Perú, año 2015; la investigación titulada: **“Gestión del Talento Humano y su Relación con el Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2015”**, llegando a la conclusión: “La Gestión de Talento Humano y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, luego de someterse al coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.819, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre gestión de talento humano y desempeño laboral. Demostrando así que, si se desarrolla una buena gestión de talento humano, se apreciará en el desempeño laboral del trabajador.”<sup>4</sup>
- **Judith Ruiz Meza**, realizó en Huamachuco – Perú, año 2014 la Investigación titulada: **“Desarrollo del personal y satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión”**; llegando a la conclusión: “La institución presenta serias debilidades respecto al desarrollo del personal sin cargos de confianza: el nivel académico alcanzado no ha mejorado, no se promueve la asistencia a cursos técnicos y/o diplomados, tampoco a eventos menores de capacitación (cursos, seminarios, talleres, eventos cortos), la institución no aporta al financiamiento de los cursos de actualización, no promueve la realización de estudios durante la etapa laboral (conducentes a grado académico) . También presenta una debilidad con los trabajadores con cargo de confianza en cuanto al desarrollo del personal: el nivel de instrucción alcanzado actualmente no se mejoró respecto del que se tenía al ingresar a laborar a la institución estudiada”<sup>5</sup>

---

<sup>3</sup> Andrea Juri Norambuena. **“Modelo Para Definir Orientaciones Estratégicas en la Gestión de Personas: Una Aplicación en el Sector Público”**, Santiago de Chile. Año 2011. Pág. 38.

<sup>4</sup> Kiember Inca Allcahuamán. **“Gestión del Talento Humano y su Relación con el Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2015”**, Andahuaylas - Perú. Año 2015. Pág. 76.

<sup>5</sup> Judith Ruiz Meza. **“Desarrollo del personal y satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión”**, Huamachuco - Perú. Año 2014. Pág. 76.

### 1.1.3. Antecedentes Locales

- **Mg. Bari Rafael Vásquez Hernández y otros**, realizo en Ica, año 2015, la investigación titulada: ***“La Socialización del Personal y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Ica 2015”***, llegando a la conclusión: “El 41.88% manifestó que se logra los fines y objetivos de la socialización personal, considerando que la función que desempeña es concordante con la profesión que tiene. En lo que respecta a las actividades o funciones el 56.02% realiza en la Municipalidad Provincial de Ica, en función a las técnicas de socialización, porque de acuerdo a los reglamentos MOF, ROF, TUPA, las funciones se describen de cada área por lo tanto se cumple las obligaciones de cada trabajador en su mayoría. Se realizó una investigación”<sup>6</sup>.

## 1.2. BASES TEORICAS

### 1.2.1. PROCESO DE GESTIÓN

**Pablo Neira Aguirre (2001)**, considera al proceso de gestión como el desarrollo de una función específica, la cual es determinada por el gerente de una empresa para luego ser desarrollada en forma práctica y ordenada por los demás miembros de la organización. Por lo tanto, dirigir implica la clasificación y ordenamiento de los pasos específicos que se debe seguir para lograr la meta establecida por la organización. Para ello, dentro del proceso de gestión analiza los siguientes criterios:

#### a) Toma de Decisiones

En el funcionamiento de las organizaciones, específicamente en SEMAPACH S. A., diariamente se toman decisiones de tipos programadas o no programadas, ello depende de las actividades y procesos de gestión que se realice. En tal sentido, es importante que los directivos y cada uno de los trabajadores de empresas cualquiera que sea su nivel y grado de responsabilidad tomen decisiones para cumplir adecuadamente su función.

Por lo tanto, frente a un escenario que conlleve tomar decisión, el directivo o trabajadores deben ser responsable de lo que van hacer, para ello identificada la

---

<sup>6</sup> **Mg. Bari Rafael Vásquez Hernández y otros** ***“La Socialización del Personal y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Ica 2015”***, Ica- Perú. Año 2015. Pág. 9.

problemática, actividad y el proceso de gestión, debe analizarse y evaluarse diversas alternativas de solución frente a las consecuencias que puedan suscitarse, luego de dicha evaluación de las ventajas y desventajas debe elegirse la mejor opción para la toma de decisión correcta, ya que de ello dependerá el éxito de la gestión, la mejora del servicio, desarrollo de los trabajadores y por ende de la organización.

**b) Integrar los Recursos de la Empresa**

El avance del conocimiento y los nuevos escenarios de cambios en la que se enfrentan las organizaciones, hacen posible que los integrantes de las entidades, desde el más alto cargo hasta el último nivel empresarial, reflexionen y tomen conciencia que laborar aisladamente perjudica el desarrollo organizacional frente a los resultados que espera como empresa. Por lo consiguiente, el tiempo exige trabajar mediante procesos coherentes, basado en el pensamiento sistémico, donde el actuar de cada integrante en la organización debe efectuarse bajo la premisa del trabajo en equipo; el mismo que se entiende como colaboración y solidaridad para cumplir labor y desarrollar empresa.

**c) Motivar a los Colaboradores**

Conforme a transcurrido el tiempo, las perspectivas labores vienen cambiando y cada día son más exigentes. En tal sentido, el enfoque de las relaciones humanas recobra importancia a nivel de las empresas, de tal forma que para desarrollar organización, se hace indispensable satisfacer al trabajador. Por ello, es relevante el reconocimiento al esfuerzo, dedicación, desempeño, responsabilidad, puntualidad, entre otros criterios que resalta en el colaborador de la empresa.

Entonces, para motivar al trabajador la empresa, debe elaborar y ejecutar programas de desarrollo personal, de bienestar social, premios, entre otros aspectos de reconocimiento al esfuerzo, permitiendo de esa manera que el trabajador se identifique con su centro de laboral.

#### **d) Comunicación en las organizaciones**

Actualmente, el sistema de información y comunicación es fundamental para el desarrollo empresarial. De tal manera, que la comunicación entre Directivo – Trabajador o entre Trabajador – Trabajador debe ser eficaz, oportuna y lo más cordial posible, con la intención de que el colaborador sienta que su opinión, aporte o sugerencia es importante y esencial en el funcionamiento y desarrollo de su centro de trabajo.

Entonces, lo fundamental es que mediante la comunicación oportuna en las empresas se coordine, organice y se oriente las actividades para un buen desenvolvimiento en el trabajo, con el fin de que las cosas se hagan bien, para ello es necesario, establecer adecuados mecanismos por los cuales fluirá la información que se requiere para cumplir con la labor asignada.

Entonces, “el proceso de comunicación cuenta con dos propósitos: En primer lugar, proporcionando la información necesaria los miembros de la organización podrán cumplir a cabalidad con las tareas asignadas por los superiores. En segundo lugar, se debe promocionar actitudes necesarias que fomenten la motivación, cooperación y sana convivencia entre los miembros de la empresa.

Al cumplirse en forma correcta estos dos propósitos se estará cosechando un ambiente propicio, el cual conducirá a lograr el espíritu de equipo y a un mejor desempeño en las tareas a realizar.<sup>7</sup>”.

##### **1.2.1.1. El Enfoque Basado en Procesos**

Para el caso, la gerencia o el administrador de las empresas, deben establecer políticas que conlleven a la determinación de una estructura orgánica tendiente a ser más eficaz la empresa, dentro del marco de la misión y visión organizacional. Por lo consiguiente, la puesta en marcha de una gestión de procesos debe basarse en políticas, lineamientos, estrategias, entre otros aspectos que permitan ser más efectivo y dinámico el accionar empresarial, en pro de una mejora del servicio o producto que ofrece al público consumidor, buscando de esa manera su bienestar o satisfacción. De tal forma, que las diversas operaciones que se realizan a nivel empresarial

---

<sup>7</sup> Pablo Neira Aguirre. “*Gestionando una mediana y pequeña empresa. Liderazgo y Motivación – Tomo sexto*”, Año 2001. Pág. 70.

cumplen un proceso, donde cada etapa o fase se relaciona entre sí, las mismas que deben tener controles: previos, concurrente y posteriores. Por lo tanto, se inicia con una entrada (materiales, recursos, datos, etc.) luego se transforman para arribar en productos o servicios terminados.

Entonces, el avance técnico-científico en el tiempo nos ha demostrado que el trabajo en equipo y por ende el proceso de gestión debe estar orientado a obtener el máximo de resultados en la medida que las actividades, las operaciones, las funciones que se efectúan a nivel de empresa debe tener un enfoque de perspectiva sistémica, donde la interrelación o interacción de las operaciones empresariales se constituyen como prioridad para el desarrollo de las mismas. Para ello, la dirección empresarial basada en mecanismos de comunicación, debe analizar o examinar las deficiencias luego tomar las medidas correctivas del caso, con la finalidad de que el bien, producto o servicio se realice de forma eficaz, evitando en lo posible los errores en los procesos, tanto administrativos como productivos.

#### **1.2.1.2. Los Procesos en la Organización**

En cuanto a la perspectiva de los procesos, las empresas deben detallar cada una de las operaciones y actividades que realizan, con la intención de determinar los flujogramas que nos permitan establecer el ordenamiento y secuencia de cada actividad que va intervenir en el quehacer empresarial. Hecho que conlleva a la elaboración o comercialización del bien o brindar el servicio, teniendo en cuenta el trabajo en equipo y capacidad de los trabajadores que intervienen en los diversos procesos organizacionales.

Entonces, los procesos proveen a las empresas estructuras de índole horizontal que prioriza al cliente/usuario final. Para el caso, debe asignar responsabilidad a cada uno de las persona que participan en las fases de elaboración de un bien o al brindar algún servicio.

#### **1.2.1.3. El Mapa de Procesos**

En las empresas u organizaciones se dan tres tipos de procesos; tales como: **Procesos claves**; son aquellos que permiten un contacto de forma directa con el cliente final o usuario del servicio, los mismos que dependiendo de la calidad de atención reflejara la satisfacción o bienestar del usuario. **Procesos**



**estratégicos**; conllevan al análisis del mercado y por ende condicionan el accionar y políticas de dirección empresarial, en cuanto a los procesos de gestión en las áreas: comercialización o marketing, finanzas, planificación, personal, control de calidad, etc., y por último los **procesos de soporte (contabilidad, logística, etc.)**; cuya responsabilidad en las empresas permite que todas las áreas o departamentos tengan asignado los recursos y medios fundamentales oportunamente, para realizar las actividades y llevar a cabo los procesos dentro de un clima favorable en bien del usuario final.

#### **1.2.1.4. Requisitos para mejorar los Procesos**

Para mejorar los procesos, en la actualidad las organizaciones deben tener en cuenta como requisitos, las **nuevas herramientas de la Administración Moderna**, para la problemática en estudio, se hace necesario desde el punto de vista doctrinario considerar el Justo a tiempo (las cosas deben estar en el momento oportuno), Kanban (control de producción y mejora de procesos), Kaisen (conocida como la mejora continua, especialmente para los procesos). Por lo tanto, la aplicación de las herramientas antes indicadas, tienen por objeto reducir los errores o deficiencias en los procesos en pro de brindar un mejor servicio; todo ello, conlleva a que las organizaciones y esencialmente quienes las dirigen deben adaptarse rápidamente a los cambios o escenarios que se enfrentan en el mercado y por lo tanto, satisfacer las perspectivas de los usuarios o clientes finales.

Entonces, para lograr mejorar los procesos y obtener el máximo de resultados, las empresas tienen que motivar a sus trabajadores en cuanto a la creatividad, innovación y sobre todo, hacer que ellos se sientan identificados y comprometidos con el desarrollo personal y empresarial, pero ello se lograra si se cumplen los siguientes requisitos: predisposición, identificación y respaldo de la **alta dirección** para desarrollar personas y por ende empresa. **Compromiso de todos los integrantes de la organización** dentro del contexto de un plan estratégico (largo plazo), que mediante el trabajo en equipo, se pueda dar respuestas a los obstáculos o deficiencias que se suscitan en los procesos. **Estrategias metodológicas uniformes en el trabajo y por lo consiguiente en los procesos**, bajo el acatamiento de

ciertas normas disciplinarias que rigen el accionar del trabajador en la empresa. Además, periódicamente tiene que realizarse **evaluación del desempeño**; con la intención de conocer la capacidad y rendimiento del trabajador y sobre ello realizar programas de mejora personal y organizacional en conjunto.

Entonces, el compromiso en una organización debe empezar desde la Dirección hasta el último nivel en la empresa, para la mejora continua, que permita con ello nuevos aportes de los trabajadores, prevenir los posibles errores en una organización. Aunque a veces deberá realizarse algunos cambios para mejorar los procesos, es importante que en la organización se le brinde la confianza al trabajador para estimular su creatividad y de esa forma recibir aportes positivos en cada uno de los procesos organizacionales.

#### **1.2.1.5. Incorporación del Trabajador a la empresa**

Después del análisis y descripción del cargo/puesto vacante, en las organizaciones se establecen los criterios y requisitos para incorporar nuevos trabajadores. Por lo tanto, las empresas dependiendo de su actividad o giro del negocio establecen los mecanismos, requisitos, cualidades, entre otros aspectos que conllevan incorporar al trabajador, siempre y cuando las condiciones satisfacen las expectativas que exige la empresa.

Entonces, de acuerdo al quehacer empresarial y necesidades se establecen procesos de integrar trabajadores; mediante: el **reclutamiento de personal**, que trata de buscar personas que estén predispuestos a ser parte de la organización, luego se realiza el **proceso de selección** (tener en cuenta: entrevista, examen de conocimiento, Test Psicológico, evaluación curricular, etc.) y de esa manera tomar la decisión, para escoger al candidato que cumpla con las exigencias actuales y futuras del cargo o puesto a cubrir

Al respecto, es importante que las empresas y quienes las dirigen al tomar la decisión de incorporar un nuevo trabajador, luego de asignarle la función deben establecer mecanismos de orientación para que el trabajador tenga un aprendizaje continuo, hacia un mejor cumplimiento de la labor.

## 1.2.2. DESARROLLO DE PERSONAS

En términos generales, desarrollar personas significa educar para el futuro tendiente a mejorar su capacidad, pero en las empresas nos referimos a los trabajadores brindándole una serie de oportunidades (capacitación) de progreso al interno del centro de labor, resaltando en ello: destrezas, habilidades, aptitud, actitud, rendimiento, etc.

### 1.2.2.1. Métodos para el Desarrollo de Personas

*Idalberto Chiavenato (2009)* considera que para desarrollar personas o trabajadores se deben aplicar diversos métodos, los mismos que dependen de las políticas, estrategias de dirección, actividades y objetivos de las empresas. Dichos métodos pueden ser: **rotación de puestos** (el cual permite al trabajador conocer otras funciones o áreas que integran la empresa), de acuerdo al conocimiento, habilidad y destrezas del trabajador puede desempeñarse como **asesor** en diversos puestos; otro método corresponde al **aprendizaje practico** (permite al trabajador o persona aplicar el conocimiento. Es decir, se aprende haciendo las cosas). Asimismo, a las personas o trabajadores dentro de las perspectivas de desarrollo se les puede **asignar comisiones**; también pueden **participar en cursos, seminarios-taller, conferencias, etc.** Para continuar con el proceso de desarrollo del trabajador se pueden utilizar otros métodos, como: **la simulación, análisis de casos empresariales, coaching, etc.**

### 1.2.2.2. Desarrollo de la Carrera

Hablar de desarrollo de la carrera significa el ascenso o promoción de cada trabajador a un puesto inmediato superior, que le ha permitido ir escalando posiciones en la organización, en base al esfuerzo, capacidad, requisitos y tiempo en cada nivel de la empresa. Es decir, el desarrollo profesional depende mucho de la responsabilidad y compromiso que asume cada uno consigo mismo para enfrentar retos, ya que el cumplimiento de labor en puestos/cargos superiores exige capacidad, liderazgo y conocimiento para brindar un servicio de calidad, en bien del cliente o público usuario.

Por lo consiguiente, existirá desarrollo de la carrera en la medida que exista predisposición empresarial para brindar oportunidades, en las cuales los colaboradores demuestren cualidades y destrezas según aspiración de cada uno en la empresa.

### **1.2.2.3. Claves para el Desarrollo Profesional**

Los responsables o directivos de las empresas deben tener en cuenta, que para sobrevivir en el tiempo dentro de un entorno empresarial competitivo debe permanentemente preparar y desarrollar a su colaborador para lograr una mayor productividad y de esa forma ser más competitivos en un mercado global y complejo. Por lo consiguiente, el avance técnico-científico exige que las organizaciones para ser más competitivas deben preparar a sus trabajadores mediante conocimientos nuevos, que permitan al servidor desarrollar habilidades y capacidad de innovación e impulsar la creatividad que represente el saber hacer bien las cosas, lo que trae como consecuencia que las organizaciones puedan resaltar alguna ventaja competitiva.

En tal sentido, el desarrollo del trabajador considera etapas como: **La valoración**; aspecto importante que resalta la cultura organizacional, espacialmente los valores del trabajador para cumplir su labor, incluido el desempeño, oportunidades de ascenso y planeación de las actividades a realizar; también es esencial la etapa de **Dirección**, en la cual a nivel de las empresas deben implementarse las políticas que conlleven a orientar la forma de desarrollar a los trabajadores, dentro de los objetivos organizacionales. Entonces, analizada la etapa de valoración y dirección, seguidamente se aprecia la etapa de **Desarrollo** del colaborador, donde la empresa en base a sus políticas ejecuta diversas acciones tendientes a incrementar la aptitud del trabajador como parte de los planes de entrenamiento, rotación y orientación para lograr la satisfacción del mismo.

### **1.2.2.4. Capacitación del Trabajador**

Capacitar al colaborador, conlleva a realizar un proceso educativo de forma sistémica y organizada, por medio del cual los trabajadores incrementan sus conocimientos, desarrollan habilidades y destrezas acorde con la actividad que realizan.

Para saber en qué se va a capacitar al trabajador, la empresa debe realizar en forma permanente o periódica evaluación del desempeño y de esa forma se tendrá un diagnóstico real y en base a ello determinar la técnica y modalidad para impartir conocimiento con la finalidad ayudar al trabajador a mejorar su rendimiento en pro de un bienestar y desarrollo organizacional. Entonces, el colaborador debe estar predispuesto a cambiar comportamiento como parte del contenido de la capacitación, para ello, debe saber: **Transmitir información**, referente a su actividad que realiza, forma de cómo hacer más viables las cosas, tener en claro la misión y visión de la empresa; además de los lineamientos o reglas que rigen su accionar. También es fundamental entender que al prepararse o aprender más cosas, el trabajador **desarrolla sus habilidades** que permiten tener un mejor rendimiento acerca de las funciones, tareas u operaciones asignadas. Por otro lado, en la medida que se capacita, el colaborador estará motivado ya que su esfuerzo tendrá recompensa y reconocimiento por el **cambio de actitudes** tendientes a brindar un buen servicio, que llevan al bienestar del cliente, usuario o consumidor final y por último, acorde con el avance técnico-científico es importante que dentro del contexto del contenido de la capacitación, el trabajador debe incrementar su capacidad mediante las nuevas tendencias en cuanto al conocimiento nuevo, conocido como el **desarrollo de conceptos**, que permiten razonar desde una perspectiva global en bien del desarrollo empresarial y personal. En consecuencia, **Idalberto Chiavenato (2009)** establece diferencia entre la capacitación y desarrollo de las personas. Por un lado, indica que la capacitación se orienta al presente, en función al puesto o cargo que desempeña el trabajador para mejorar habilidades, destrezas y por ende ser más competitivo en el trabajo, entonces en cuanto al desarrollo de personas se refiere a los cargos que pueden ocupar en el futuro en la empresa, lo que exige la adquisición de nuevas habilidades en función a las exigencias y requisitos de los puestos a ocupar.

➤ **Objetivos de la Capacitación**

- ✓ Preparar a las personas para la realización inmediata de diversas tareas del puesto.

- ✓ Brindar oportunidades para el desarrollo personal continuo y no sólo en sus puestos actuales, sino también para otras funciones más complejas y elevadas.
- ✓ Cambiar la actitud de las personas, sea para crear un clima más satisfactorio entre ellas o para aumentarles la motivación y volverlas más receptivas a las nuevas tendencias de la administración.”<sup>8</sup>

### 1.3. MARCO CONCEPTUAL

- ❖ **CAPACITACIÓN.** Es el proceso que permite incrementar conocimiento y desarrollar habilidades en el recurso humano, además de influir en su comportamiento en pro de mejorar su rendimiento y productividad en el trabajo.
- ❖ **COMUNICACIÓN.** Permite trasladar datos o información oportunamente acerca de las actividades que realizan las personas en el quehacer diario dentro y fuera de la organización.
- ❖ **DESARROLLO.** Es el proceso de mejoría frente a las oportunidades que se presentan en el quehacer diario.
- ❖ **ESTRATEGIA.** Desde el punto de vista empresarial, comprende las políticas o mecanismos para obtener mejores ganancias o beneficios; en cambio desde el punto de vis de las personas o trabajadores, implica el conjunto de técnicas que conllevan a mejorar su capacidad para conseguir mejores resultados.
- ❖ **INTEGRACIÓN DE PERSONAL.** Proceso en el cual, las empresas de acuerdo a sus necesidades incorporan trabajadores mediante procesos de reclutamiento y selección de personal.
- ❖ **GESTIÓN.** Se refiere a todos aquellos trámites que se realizan con la finalidad de resolver una situación o materializar un proyecto. En el entorno empresarial o comercial, la gestión es asociada con la administración de un negocio.

---

<sup>8</sup> IDALBERTO CHIAVENATO; "Administración de Recursos Humanos"- Octava edición, año 2007; pág. 387.

- ❖ **MOTIVACIÓN.** Es la voluntad que estimula a hacer un esfuerzo con el propósito de alcanzar ciertas metas, creando las condiciones dentro de un entorno que permita satisfacer necesidades.
- ❖ **ORIENTACIÓN.** Se entiende el enseñar, para saber el camino hacia dónde uno se debe dirigir.
- ❖ **ORGANIZACIÓN.** Como función administrativa implica asignar funciones, delimitar autoridad y responsabilidad del trabajador y como ente es un grupo social formado por personas, tareas y administración, que interactúan en el marco de una estructura sistemática para cumplir con sus objetivos.
- ❖ **RECLUTAMIENTO.** Es una acción que pretende conseguir que una serie de personas se sumen a una entidad o a una causa. Una vez que los individuos son reclutados, pasan a ser parte de la organización en cuestión.
- ❖ **ROTACIÓN DEL PERSONAL.** Se refiere al cambio del trabajador de un puesto a otro, concordante con su capacidad y requisitos del cargo a ocupar.
- ❖ **SELECCIÓN DE PERSONAL.** Proceso que permite encontrar y elegir a la persona más idónea para el puesto o cargo a desempeñar en una empresa.
- ❖ **SISTEMAS DE INFORMACIÓN.** Es un conjunto de componentes que interaccionan entre sí para alcanzar un fin determinado, el cual es satisfacer las necesidades de información de dicha organización. Estos componentes pueden ser personas, datos, actividades o recursos materiales en general, los cuales procesan la información y la distribuyen de manera adecuada, buscando satisfacer las necesidades de la organización.
- ❖ **SUPERVISIÓN.** Comprende el acto de vigilar las actividades, con la finalidad de que se realicen en forma satisfactoria. La supervisión se utiliza sobre todo en el ámbito de las empresas, entendiéndose como una actividad técnica y especializada cuyo fin es la utilización racional de los factores productivos.

- ❖ **TOMA DE DECISIONES.** Es proceso que conlleva a una elección entre diversas alternativas para resolver situaciones de índole personal, empresarial o laboral.

#### 1.4. MARCO FILOSOFICO

Hablar del proceso de la gestión, es entender básicamente como se dirige una organización, teniendo en cuenta una serie de aspectos, tales como: **Toma de decisiones**, que está relacionado a las actividades y operaciones que se efectúan en las empresas, caso específico SEMAPACH S.A., lo que permite en una acción de toma de decisiones deben evaluarse una serie de alternativas o posibilidades, luego de ellas elegir la más adecuada del caso. Por otro lado, es relevante el análisis de la **integración en el trabajo**, en estos tiempo es necesario que el trabajador debe adecuarse a los nuevos escenarios de cambios organizacionales, entendiendo que para desarrollarse como persona y por ende desarrollar organización es trabajar en equipo/grupo bajo un aprendizaje corporativo para brindar un servicio de calidad y el actuar dentro de la organización sea de la mejor forma. Asimismo, se tiene en cuenta la **motivación**, que permita que el trabajador se identifique con su labor y por lo consiguiente con su centro de trabajo; además de tener el mecanismo y canales de **comunicación** óptimos, en la medida que la información cualquiera que sea su tipo y nivel llegue oportunamente con la finalidad de desarrollar sus actividades con eficiencia y eficacia.

Todo ello, desde el punto de vista del conocimiento es importante para que el trabajador en la empresa tenga confianza, entendiendo que su esfuerzo es reconocido y en el tiempo tener las oportunidades para realizar carrera administrativa (rotación, ascenso, etc) en función a capacidad y cumplimiento de requisitos según cargos en las empresas.



## CAPITULO II

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 2.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

**SEMAPACH S.A.**, es una empresa prestadora de servicio de agua potable y alcantarillado de la Provincia de Chinchab – Ica. Es decir, se constituye con el objeto de prestar los servicios de saneamiento, debiendo poseer patrimonio propio y gozar de autonomía administrativa, económica y de gestión, y demás aspectos vinculados con la prestación de los servicios, sujetándose a las políticas, planes y lineamientos normativos aprobados por el Ente rector (Gobierno Nacional, a través del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento) y/o autoridades competentes, en concordancia con los planes urbanos a cargo de los gobiernos locales.

En la actualidad, su funcionamiento se rige por el Decreto Legislativo N° 1280 que aprueba la Ley marco de la gestión y prestación de los servicios de saneamiento, que comprende la prestación regular de: servicios de agua potable, alcantarillado sanitario, tratamiento de aguas residuales para disposición final o reúso y disposición sanitaria de excretas, en los ámbitos urbano y rural.

Por lo tanto, concordante con el Decreto Legislativo 1280 se determina que: **1. Servicio de Agua Potable**, implica:

a) Sistema de producción, que comprende los procesos de: captación, almacenamiento y conducción de agua cruda; tratamiento y conducción de agua tratada, mediante cualquier tecnología.

b) Sistema de distribución, que comprende los procesos de: almacenamiento, distribución, entrega y medición al usuario mediante cualquier tecnología.

**2. Servicio de Alcantarillado Sanitario**, que comprende los procesos de: recolección, impulsión y conducción de aguas residuales hasta el punto de entrega para su tratamiento.

**3. Servicio de Tratamiento de Aguas Residuales para disposición final o reúso**, que comprende los procesos de mejora de la calidad del agua residual proveniente

del servicio de alcantarillado mediante procesos físicos, químicos, biológicos u otros, y los componentes necesarios para la disposición final o reúso.

**4. Servicio de Disposición Sanitarias de Excretas**, que comprende los procesos para la disposición final del agua residual y la disposición sanitaria de excretas a nivel intradomiciliario, con o sin arrastre hidráulico.

En consecuencia, en los últimos dos (2) años el sistema de gestión en las empresas prestadoras de servicio de agua potable y alcantarillado han sufrido cambios, originado por el Decreto Legislativo 1280, el cual involucra a SEMAPACH S.A. – CHINCHA, que a pesar de los esfuerzos de sus directores por brindar un buen servicio permanecen las quejas del poblador de Chincha, debido al mal servicio que otorgan según jurisdicción. De tal forma, que los cambios en las políticas y proceso de gestión radican en la forma de tomar decisiones, en integrar personal, en establecer mecanismos de motivación, comunicación y supervisión; con la finalidad de que el trabajador pueda desarrollarse según capacidad, oportunidades de promoción, entre otros aspectos relevantes, que permitan lograr el bienestar al interno y externo de la empresa, cuyo objetivo conlleve a satisfacer de forma óptima a la población de Chincha.

Entonces, la problemática materia de investigación quedara delimitada de la siguiente manera:

- ❖ **Delimitación Espacial.-** El estudio comprende el contexto de funcionamiento de la Empresa Prestadora de servicio de agua potable y alcantarillado de la Provincia de Chincha – Ica (SEMAPACH S.A.)
- ❖ **Delimitación Temporal.-** El tiempo de estudio de la investigación abarca los años 2016-2017
- ❖ **Delimitación Social.-** Los resultados de la investigación implican de forma directa a los trabajadores de SEMAPACH S.A. e indirectamente a la población de Chincha - Ica
- ❖ **Delimitación Conceptual.-** El trabajo se orientó a determinar la relación que existe entre el proceso de gestión y el desarrollo del trabajador de la Empresa Prestadora de servicio de agua potable y alcantarillado de la Provincia de Chincha – Ica (SEMAPACH S.A.).

## **2.2. FORMULACIÓN DE PROBLEMAS.**

### **2.2.1. Problema General.**

¿De qué manera incide el proceso de gestión en el desarrollo del trabajador de la Empresa Prestadora de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de la provincia de Chincha - Ica, años 2016-2017?

### **2.2.2. Problemas Específicos.**

- ¿De qué manera influye la toma de decisiones como parte del proceso de gestión en el desarrollo del trabajador de la Empresa Prestadora de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de la provincia de Chincha – Ica, años 2016-2017?
- ¿De qué manera influye la integración de recursos humanos como parte del proceso de gestión en el desarrollo del trabajador de la Empresa Prestadora de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de la provincia de Chincha – Ica, años 2016-2017?
- ¿De qué manera influye la motivación como parte del proceso de gestión en el desarrollo del trabajador de la Empresa Prestadora de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de la provincia de Chincha – Ica, años 2016-2017?
- ¿De qué manera influye la comunicación como parte del proceso de gestión en el desarrollo del trabajador de la Empresa Prestadora de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de la provincia de Chincha – Ica, años 2016-2017?
- ¿De qué manera influye la supervisión como parte del proceso de gestión en el desarrollo del trabajador de la Empresa Prestadora de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de la provincia de Chincha – Ica, años 2016-2017?.

## **2.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.**

### **2.3.1. Justificación de la investigación**

La problemática se justifica debido a que la empresa prestadora de servicio de agua potable y alcantarillado de Chincha, está pasando por un proceso de cambio a nivel gerencial, estructural y de funcionamiento, originado por el Decreto Legislativo 1280, lo que implica un cambio en el accionar del trabajador con la finalidad de superar la problemática de agua y lograr el bienestar del

poblador de Chincha mediante un servicio adecuado y oportuno que permita mejorar la calidad de vida del público usuario. En tal sentido, las deficiencias en cuanto a toma de decisiones, motivación, comunicación, entre otros aspectos deben superarse, de tal manera que el trabajador brinde en mejores condiciones el servicio que reclama la población.

### **2.3.2. Importancia de la investigación**

La presente investigación es importante en la medida que el análisis del proceso de gestión de SEMAPACH S.A. conlleve a un desarrollo eficaz del trabajador y por ende impulse el mejoramiento del servicio, aplicando técnicas de gestión moderna como la mejora continua, el justo a tiempo, para que la población de Chincha recobre credibilidad y bienestar por el servicio recibido, teniendo en cuenta que por D.L. 1280; los servicios de saneamiento son servicios públicos esenciales por su impacto en la salud de la población, el ambiente y el desarrollo económico sustentable. Siendo el acceso a los servicios de saneamiento, en condiciones de eficiencia, sostenibilidad y calidad, un derecho de toda persona y es obligación del Estado asegurar su provisión por medio de prestadores que brinden los servicios en tales condiciones.

## **2.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.**

### **2.4.1. Objetivo General.**

Determinar la influencia del proceso de gestión en el desarrollo del trabajador de la Empresa Prestadora de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de la provincia de Chincha - Ica, años 2016-2017.

### **2.4.2. Objetivos Específicos.**

- Determinar la influencia de la toma de decisiones como parte del proceso de gestión en el desarrollo del trabajador de la Empresa Prestadora de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de la provincia de Chincha – Ica, años 2016-2017.
- Analizar la influencia de la integración de recursos humanos como parte del proceso de gestión en el desarrollo del trabajador de la Empresa Prestadora de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de la provincia de Chincha – Ica, años 2016-2017.

- Analizar la incidencia de la motivación como parte del proceso de gestión en el desarrollo del trabajador de la Empresa Prestadora de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de la provincia de Chincha – Ica, años 2016-2017.
- Analizar la incidencia de la comunicación como parte del proceso de gestión en el desarrollo del trabajador de la Empresa Prestadora de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de la provincia de Chincha – Ica, años 2016-2017.
- Analizar la influencia del mecanismo de supervisión como parte del proceso de gestión en el desarrollo del trabajador de la Empresa Prestadora de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de la provincia de Chincha – Ica, años 2016-2017.

## **2.5. HIPÓTESIS DE INVESTIGACION**

### **2.5.1. Hipótesis General**

El proceso de gestión influye significativamente en el desarrollo del trabajador de la Empresa Prestadora de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de la provincia de Chincha - Ica, años 2016-2017.

### **2.5.2. Hipótesis Específicos.**

- La toma de decisiones como parte del proceso de gestión incide directamente en el desarrollo del trabajador de la Empresa Prestadora de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de la provincia de Chincha – Ica, años 2016-2017.
- La integración de recursos humanos como parte del proceso de gestión influye directamente en el desarrollo del trabajador de la Empresa Prestadora de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de la provincia de Chincha – Ica, años 2016-2017
- La motivación como parte del proceso de gestión influye directamente en el desarrollo del trabajador de la Empresa Prestadora de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de la provincia de Chincha – Ica, años 2016-2017
- La comunicación como parte del proceso de gestión incide significativamente en el desarrollo del trabajador de la Empresa Prestadora de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de la provincia de Chincha – Ica, años 2016-2017.
- El mecanismo de supervisión como parte del proceso de gestión influye directamente en el desarrollo del trabajador de la Empresa Prestadora de

Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de la provincia de Chincha – Ica, años 2016-2017.

## 2.6. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.

### 2.6.1. Identificación de Variables

- **Variable Independiente:** Proceso de gestión
- **Variable Dependiente:** Desarrollo del trabajador- SEMAPACH S.A.

### 2.6.2. Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES
<b>Proceso de Gestión</b> <i>(V.I.)</i>	Es el conjunto de acciones, transacciones y decisiones que la organización lleva a cabo para lograr los objetivos y que se concreten en los resultados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toma de decisiones</li> <li>• Integración de recursos humanos</li> <li>• Motivación del trabajador</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Supervisión del trabajador</li> </ul>
<b>Desarrollo del trabajador- SEMAPACH S.A.</b> <i>(V.D.)</i>	Es una experiencia de interacción individual y grupal a través de la cual los sujetos que participan en ellos, desarrollan u optimizan habilidades y destrezas para la comunicación abierta y directa, las relaciones interpersonales y la toma de decisiones, permitiéndole conocer un poco más de sí mismo y de sus compañeros de grupo, para crecer y ser más humano. (Brito Challa , 1992, pág. 112)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación</li> <li>• Orientación y rotación de personal</li> <li>• Evaluación del desempeño</li> <li>• Ascenso/promoción de personal</li> </ul>

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. TIPO, NIVEL Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

**3.1.1. Tipo.** La investigación por su naturaleza es de tipo **Básica**, ya que permitió analizar el conocimiento y en base a la realidad proponer soluciones prácticas a la problemática de estudio.

Según la ciencia es una Investigación de tipo Fáctica, ya que se trabajó con hechos concretos.

**3.1.2. Nivel de Investigación.** Considerando el desarrollo, la investigación es de nivel Descriptiva - Explicativa, ya que permitió analizar la características y la relación causa – efecto, referente al proceso de gestión y desarrollo del trabajador.

**3.1.3. Diseño de Investigación.** Al respecto, dentro del contexto de desarrollo de la investigación se utilizó el diseño Transversal, el mismo que permitió observar la muestra de los años 2016 – 2017, siendo su esquema el siguiente:

**MT1**

**O**

**MT2**

Dónde: **M** representa la muestra

**O** representa a las observaciones realizadas

**T** representa la muestra estudiada en el tiempo (2016 - 2017)

### 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.

#### 3.2.1. Población

La población de estudio estuvo constituida por todos los trabajadores de SEMAPACH S.A. , de los cuales 74 trabajadores pertenecen al Decreto Legislativo de Fomento del empleo N° 728 y 36 trabajadores se rigen Ley de contratación administrativa de servicios CAS 1057. Siendo un total 110 trabajadores.

#### 3.2.2. Muestra de Estudio.

En función a los datos brindados por la empresa en estudio. El tamaño de muestra resulto de la aplicación de la formula cuando se conoce la población, con un nivel de confiabilidad del 95% y un margen de error del 5%.

$$n = \frac{z^2 pqN}{e^2(N - 1) + z^2 pq}$$

Dónde: n = Tamaño de muestra

z = nivel de confiabilidad

p = probabilidad de éxito

q = probabilidad de fracaso

e = margen de error

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(110)}{(0.05)^2(110 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 86 \text{ trabajadores}$$

Por lo consiguiente, estratificando la muestra resulto:

Régimen 728 = 74 Trabajadores x 78.18% = 58

Régimen 1057 = 36 Trabajadores x 78.18% = 28

**Total = 86**



## CAPÍTULO IV

### TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

#### 4.1. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Para el trabajo de campo se utilizaron las siguientes técnicas:

- **Observación estructurada.-** Técnica que permitió determinar los elementos de la problemática a observar y esa manera recoger los datos necesarios, que nos permitan dar una solución a la problemática planteada oportunamente.
- **Encuesta.-** Permitted recoger datos relevantes, opiniones y respuestas a la realidad materia de estudio
- **Análisis documental.-** Técnica que permitió revisar y analizar los documentos de gestión y material bibliográfico referente la realidad de estudio y de esa manera poder sustentar la problemática.

#### 4.2. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Concordante con las técnicas de recolección de datos, se utilizaron los siguientes instrumentos:

- Guías de observación
- Cuestionario
- Libros, revistas, investigaciones, monografías, ROF, Leyes y otros.

#### 4.3. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

Para arribar a los resultados pertinentes, se utilizaron técnicas de procesamiento e interpretación de la información; tales como:

- **Codificación y clasificación de datos;** permitió clasificar los datos en función a las variables y su operacionalización
- **Tabulación de datos.-** Técnica que conllevó a realizar el conteo, en base a la distribución de frecuencias.

- **Cuadros y representaciones estadísticas.** De acuerdo a los resultados se realizaron los cuadros y gráficas correspondientes mediante el software SPSS versión 22.

## CAPÍTULO V

### CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

#### 5.1. COMPROBACION DE HIPÓTESIS GENERAL.

- **HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN**

El proceso de gestión influyo significativamente en el desarrollo del trabajador de la Empresa Prestadora de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de la provincia de Chincha - Ica, años 2016-2017.

- **HIPÓTESIS NULA**

El proceso de gestión **no** influyo significativamente en el desarrollo del trabajador de la Empresa Prestadora de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de la provincia de Chincha - Ica, años 2016-2017.

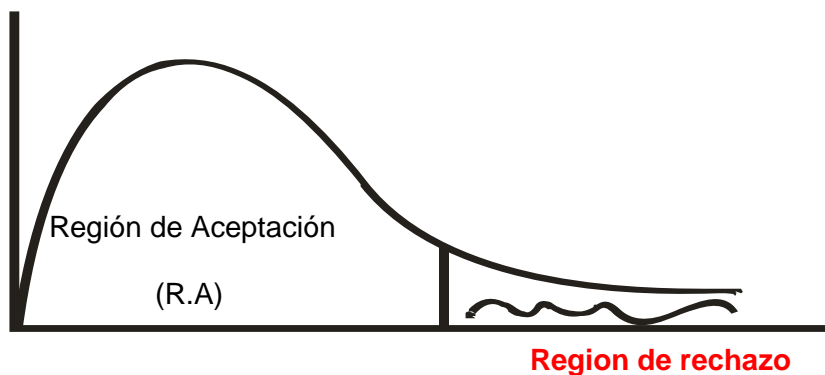
Luego, para realizar la prueba de Hipótesis, según resultados arribados, a un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, se aplicó la prueba del

CHI-CUADRADO mediante la siguiente fórmula 
$$X^2 = \frac{\sum (f_0 - f_e)^2}{f_e},$$

considerando los grados de libertad que resultaron de las filas por columnas  $(14-1)(3-1) = 13 \times 2 = 26$

Resultando como valor crítico 38.88 según tabla.

Luego en gráfica se determinó la Región de Aceptación (R.A) y la Región de Rechazo (R.R).



38.88

Valor critico

**APLICACIÓN DEL CHI – CUADRADO EN FUNCIÓN  
A LAS FRECUENCIAS OBSERVADAS**

**FÓRMULA:** 
$$x^2 = \frac{\sum (f_o - f_e)^2}{f_e}$$

**Dónde:**  $x^2$  = CHI CUADRADO

$f_o$  = Frecuencias Observadas

$f_e$  = Frecuencias Esperadas

Respuestas Nº Cuadro	1			2			3			TOTAL
	$f_o$	$f_e$	$x^2$	$f_o$	$f_e$	$x^2$	$f_o$	$f_e$	$x^2$	
1	74	52.93	8.39	4	13.5	6.68	8	19.57	6.84	86
2	62	52.93	1.55	10	13.5	0.91	14	19.57	1.58	86
3	68	52.93	4.29	6	13.5	4.17	12	19.57	2.93	86
4	45	52.93	1.19	21	13.5	4.17	20	19.57	0.01	86

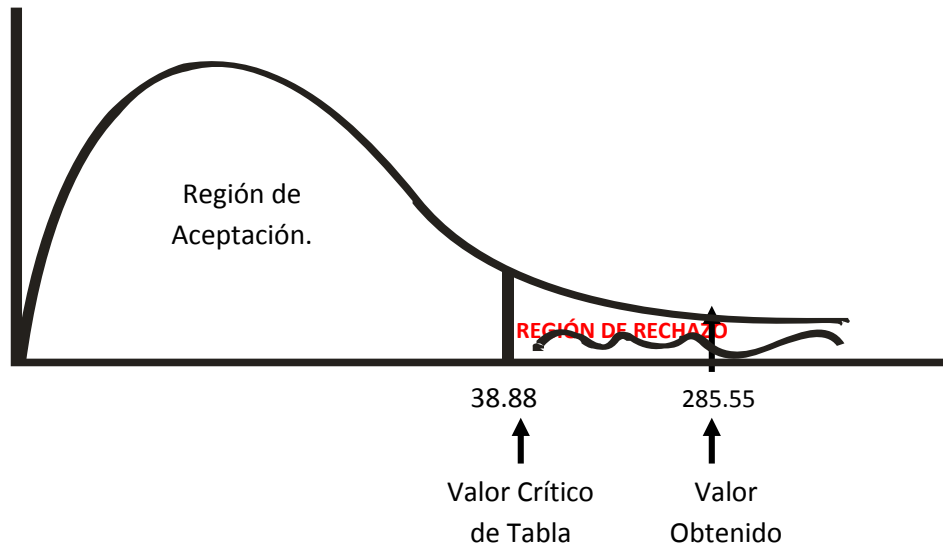
5	52	52.93	0.02	5	13.5	5.35	29	19.57	4.54	86
6	53	52.93	0	3	13.5	8.17	30	19.57	5.56	86
7	20	52.93	20.49	52	13.5	109.8	14	19.57	1.58	86
8	62	52.93	1.55	15	13.5	0.17	9	19.57	5.71	86
9	30	52.93	9.93	12	13.5	0.17	44	19.57	30.50	86
10	46	52.93	0.91	16	13.5	0.46	24	19.57	1.00	86
11	55	52.93	0.08	3	13.5	8.17	28	19.57	3.63	86
12	56	52.93	0.18	5	13.5	5.35	25	19.57	1.51	86
<b>13</b>	58	52.93	0.48	20	13.5	3.13	8	19.57	6.84	86
14	60	52.93	0.94	17	13.5	0.91	9	19.57	5.71	86
<b>Total</b>	<b>741</b>		<b>50</b>	<b>189</b>		<b>157.61</b>	<b>274</b>		<b>77.94</b>	<b>1 204</b>

Calculo de frecuencias esperadas ( $f_e$ )

$$f_{e(1)} = \frac{741 \times 86}{1204} = 52.93 \quad f_{e(2)} = \frac{189 \times 86}{1204} = 13.5 \quad f_{e(3)} = \frac{274 \times 86}{1204} = 19.57$$

$$X^2 = 50 + 157.61 + 77.94 = \mathbf{285.55}$$

Efectuada la contrastación de la hipótesis, se llegó al resultado de 285.55; lo que indica que sobrepasa el valor crítico de tabla de 38.88. Por lo consiguiente, se rechaza la hipótesis Nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis de Investigación ( $H_i$ ), donde se afirma que: el proceso de gestión influye significativamente en el desarrollo del trabajador de la Empresa Prestadora de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de la provincia de Chincha - Ica, años 2016-2017.



## 5.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

Fórmula: 
$$x^2 = \sum \frac{(f_0 - f_e)^2}{f_e}$$

**Grados de Libertad (GL)= 3-1=2** → Valor crítico de tabla es de **5.99**

$86 \div 3 = 28.67$  → Frecuencia esperada.

### a) Hipótesis específica (1)

La toma de decisiones como parte del proceso de gestión incide directamente en el desarrollo del trabajador de la Empresa Prestadora de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de la provincia de Chincha – Ica, años 2016-2017.

#### Hipótesis Nula (Ho)

La toma de decisiones como parte del proceso de gestión **no** incide directamente en el desarrollo del trabajador de la Empresa Prestadora de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de la provincia de Chincha – Ica, años 2016-2017

$$x^2 = \frac{(68 - 28.67)^2}{28.67} + \frac{(6 - 28.67)^2}{28.67} + \frac{(12 - 28.67)^2}{28.67}$$

$$x^2 = 53.95 + 17.93 + 9.69$$

$$\mathbf{X = 81.57}$$

Establecido los resultados, se determina que el valor obtenido de 81.57 supera al valor crítico de 5.99. Por lo consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la Hipótesis específica 1.

**b) Hipótesis específica 2**

La integración de recursos humanos como parte del proceso de gestión influye directamente en el desarrollo del trabajador de la Empresa Prestadora de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de la provincia de Chincha – Ica, años 2016-2017.

**Hipótesis Nula (Ho)**

La integración de recursos humanos como parte del proceso de gestión **no** influye directamente en el desarrollo del trabajador de la Empresa Prestadora de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de la provincia de Chincha – Ica, años 2016-2017.

$$x^2 = \frac{(45 - 28.67)^2}{28.67} + \frac{(21 - 28.67)^2}{28.67} + \frac{(20 - 28.67)^2}{28.67}$$

$$x^2 = 9.30 + 2.05 + 2.62$$

$$X = 13.97$$

Teniendo en cuenta el resultado de 13.97 que supera al valor crítico de 5.99. En tal sentido, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la Hipótesis específica 2.

**c) Hipótesis específica 3**

La motivación como parte del proceso de gestión influye directamente en el desarrollo del trabajador de la Empresa Prestadora de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de la provincia de Chincha – Ica, años 2016-2017.

**Hipótesis nula (Ho)**

La motivación como parte del proceso de gestión influye directamente en el desarrollo del trabajador de la Empresa Prestadora de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de la provincia de Chincha – Ica, años 2016-2017.

$$x^2 = \frac{(53 - 28.67)^2}{28.67} + \frac{(3 - 28.67)^2}{28.67} + \frac{(30 - 28.67)^2}{28.67}$$

$$x^2 = 20.65 + 22.98 + 0.06$$

$$\mathbf{X = 43.69}$$

Los resultados arribados de 43.69 superan al valor crítico de 5.99. Por tal razón, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la Hipótesis específica 3.

**d) Hipótesis específica 4**

La comunicación como parte del proceso de gestión incide significativamente en el desarrollo del trabajador de la Empresa Prestadora de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de la provincia de Chincha – Ica, años 2016-2017.

**Hipótesis nula (Ho)**

La comunicación como parte del proceso de gestión **no** incide significativamente en el desarrollo del trabajador de la Empresa Prestadora de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de la provincia de Chincha – Ica, años 2016-2017.

$$x^2 = \frac{(20 - 28.67)^2}{28.67} + \frac{(52 - 28.67)^2}{28.67} + \frac{(14 - 28.67)^2}{28.67}$$

$$x^2 = 2.62 + 18.98 + 7.51$$

$$\mathbf{X = 29.11}$$

En cuanto al valor obtenido de 29.11 que superan al valor crítico de 5.99. Por tal motivo, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la Hipótesis específica 4.

**e) Hipótesis específica 5**

El mecanismo de supervisión como parte del proceso de gestión influye directamente en el desarrollo del trabajador de la Empresa Prestadora de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de la provincia de Chincha – Ica, años 2016-2017.

**Hipótesis nula (Ho)**

El mecanismo de supervisión como parte del proceso de gestión **no** influye directamente en el desarrollo del trabajador de la Empresa Prestadora de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de la provincia de Chincha – Ica, años 2016-2017.

$$x^2 = \frac{(62 - 28.67)^2}{28.67} + \frac{(15 - 28.67)^2}{28.67} + \frac{(9 - 28.67)^2}{28.67}$$

$$x^2 = 38.75 + 6.52 + 13.5$$

$$\mathbf{X = 58.77}$$

Como se puede apreciar, el resultado de 58.77 supera al valor crítico de 5.99. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 5



## CAPITULO VI

### PRESENTACIÓN, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 6.1. PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

TABLA Nº 01

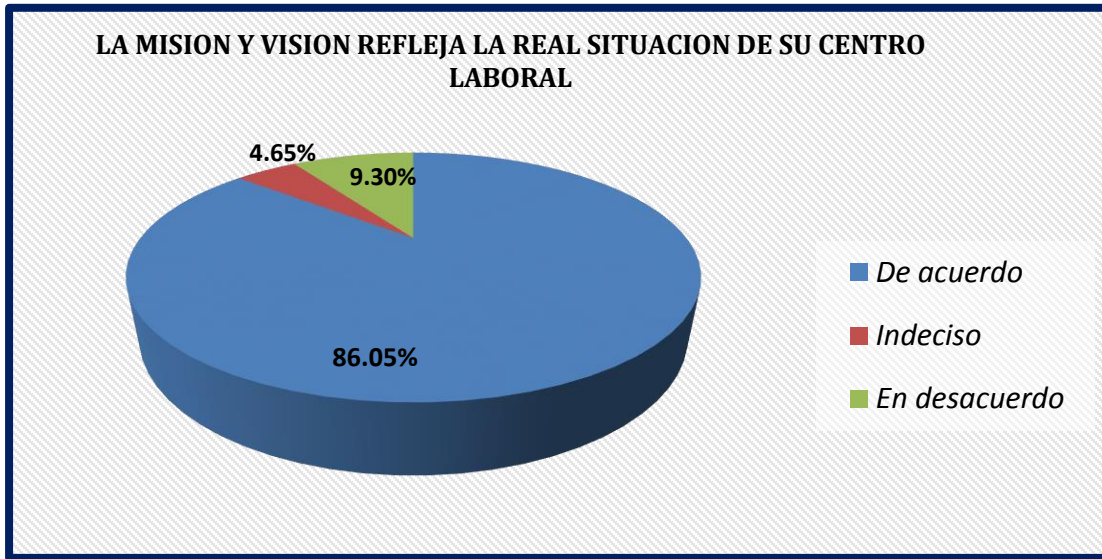
#### LA MISION Y VISION REFLEJA LA REAL SITUACION DE SU CENTRO LABORAL

RESPUESTAS	n°	N°	h%	H%
De acuerdo	74	74	86.05	86.05
Indeciso	4	78	4.65	90.70
En desacuerdo	8	<b>86</b>	9.30	<b>100</b>
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>		<b>100</b>	

**Fuente:** Datos de la encuesta.

Elaboración propia del Tesista

En el presente cuadro, se establece que gran parte de los trabajadores (86.05%) inmersos en la problemática, consideran que la misión y visión de SEMAPACH S.A. , da a conocer el rol que cumple actualmente dicha empresa en la provincia de Chincha- Ica y lo que se desea en el futuro como empresa, en bien de la población de Chincha. Asimismo, el 9.3% está en desacuerdo, indicando que lo establecido en los documentos de gestión como misión y visión empresarial no está acorde con lo actuado en los últimos dos años por la entidad en estudio y el 4.65% se encuentra indeciso para responder, manifestando que su condición laboral no le permite opinar al respecto.



**TABLA N° 02**

**LAS ESTRATEGIAS Y POLITICAS DE GESTION CONTRIBUYEN EN EL DESARROLLO DEL TRABAJADOR Y DE SEMAPACH S.A.**

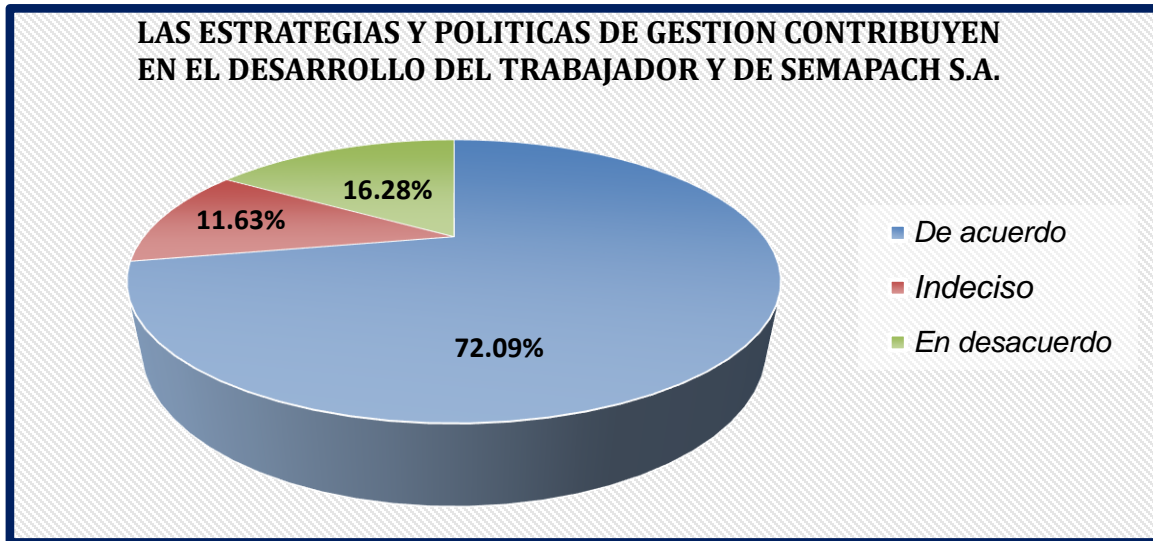
RESPUESTAS	n°	N°	h%	H%
De acuerdo	62	62	72.09	72.09
Indeciso	10	72	11.63	83.72
En desacuerdo	14	<b>86</b>	16.28	<b>100</b>
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>		<b>100</b>	

**Fuente:** Datos de la encuesta.

Elaboración propia del Tesista

Los resultados reflejan, que el 72.09% de encuestados consideran que las estrategias y políticas de gestión, en cuanto a lineamientos que orientan el accionar del trabajador contribuyen al desarrollo del mismo y por lo consiguiente de SEMAPACH S.A., comprometiéndose a dicha entidad brindar cada día un mejor servicio a la colectividad Chinchana. Por otro lado, un considerable 16.28% de trabajadores inmersos en el estudio, responden no estar de acuerdo, debido a que las políticas y estrategias no son las más adecuadas, ya que no se les brinda oportunidades de desarrollo personal, ni

organizacional, lo que trae consigo un descontento en la población usuaria del servicio de saneamiento (agua potable y alcantarillado) y el 11.63% está indeciso para emitir opinión sobre el caso materia de investigación, entendiendo para ello su condición laboral.



**TABLA N° 03**

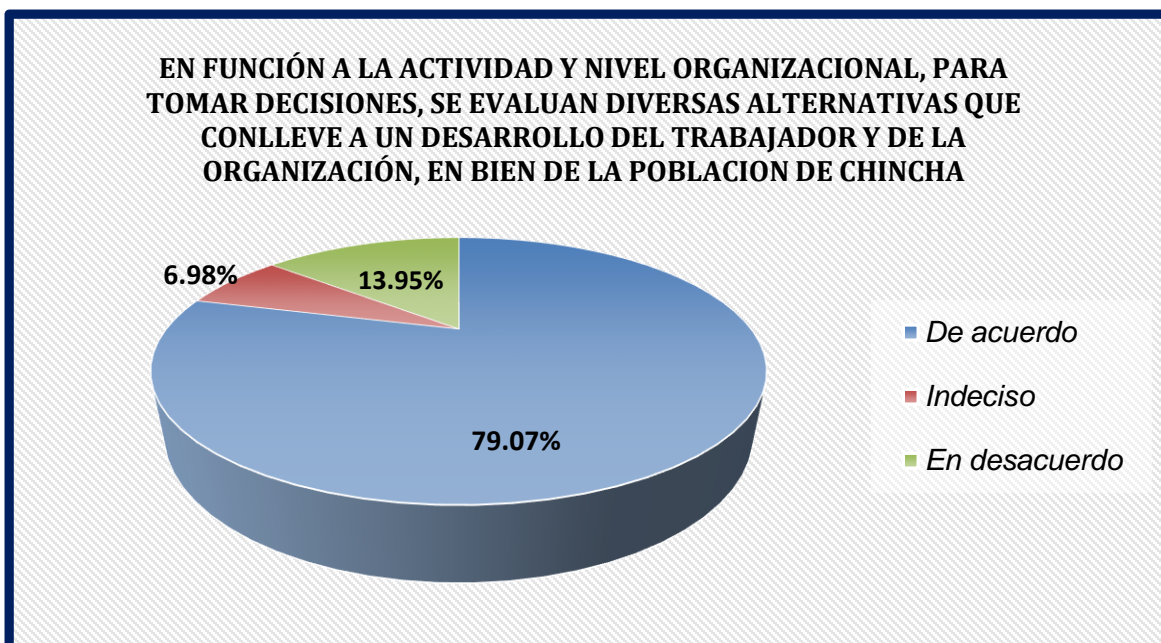
**EN FUNCIÓN A LA ACTIVIDAD Y NIVEL ORGANIZACIONAL, PARA TOMAR DECISIONES, SE EVALUAN DIVERSAS ALTERNATIVAS QUE CONLLEVE A UN DESARROLLO DEL TRABAJADOR Y DE LA ORGANIZACIÓN, EN BIEN DE LA POBLACION DE CHINCHA**

RESPUESTAS	n°	N°	h%	H%
De acuerdo	68	68	79.07	79.07
Indeciso	6	74	6.98	86.05
En desacuerdo	12	<b>86</b>	13.95	<b>100</b>
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>		<b>100</b>	

**Fuente:** Datos de la encuesta.

Elaboración propia del Tesista

Cuando una organización está orientada hacia el bienestar del trabajador, la gestión del talento humano en las organizaciones (SEMAPACH S.A.) es la función que permite la colaboración eficaz de los empleados, funcionarios, directivos, etc., para lograr los objetivos organizacionales e individuales. De tal manera, que el 79.07% de encuestados responden estar de acuerdo, indicando para ello que frente a un problema u actividad a desarrollar, antes de tomar decisiones evalúan diversas alternativas, luego eligen la que mejor oportunidades de desarrollo brinde, tanto para el trabajador como la organización misma. Sin embargo, un apreciable 13.95% está en desacuerdo, manifestando que ellos no participan en el nivel de toma de decisiones para el desarrollo personal u organizacional y un 6.98% de trabajadores comprometidos en el estudio, se encuentran indecisos, opinando que desconocen el proceso de toma de decisiones, ya ellos se limitan solo a cumplir con lo encomendado.



**TABLA N° 04**

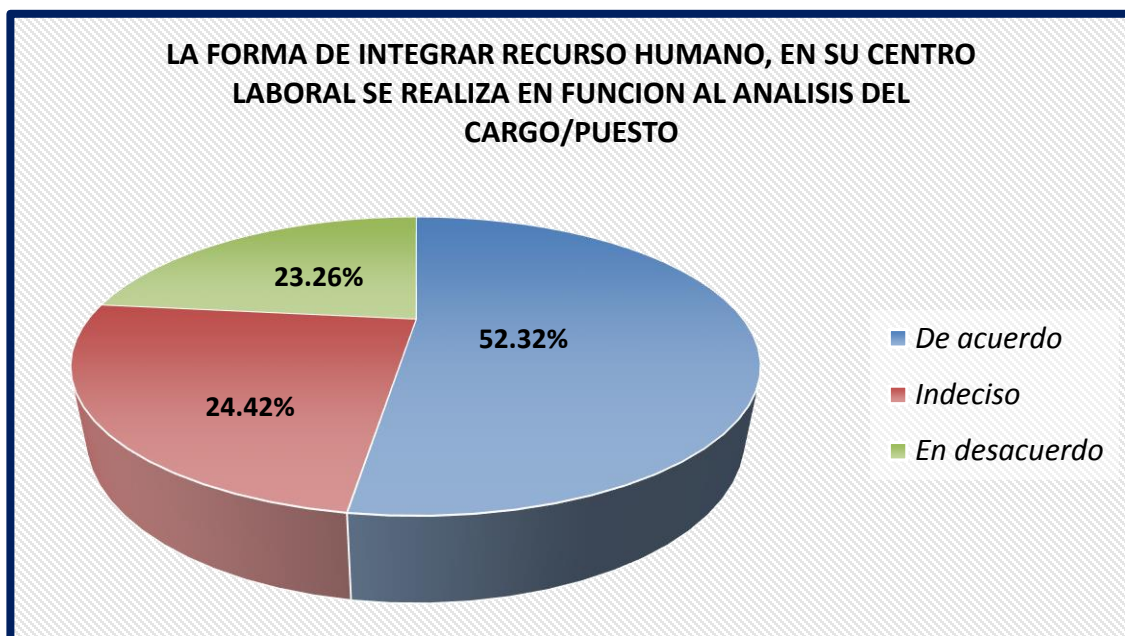
**LA FORMA DE INTEGRAR RECURSO HUMANO, EN SU CENTRO LABORAL SE REALIZA EN FUNCION AL ANALISIS DEL CARGO/PUESTO**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>n°</b>	<b>N°</b>	<b>h%</b>	<b>H%</b>
De acuerdo	45	45	52.32	52.32
Indeciso	21	66	24.42	76.74
En desacuerdo	20	<b>86</b>	23.26	<b>100</b>
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>		<b>100</b>	

**Fuente:** Datos de la encuesta.

Elaboración propia del Tesista

Considerando que las personas y empresas no nacen juntas; sino las organizaciones escogen o seleccionan a las personas que desean como trabajadores y por otro lado, las personas seleccionan las organizaciones donde pretenden laborar. Frente a ello, el 52.32% manifiestan estar de acuerdo ya que integra trabajadores significa actualmente laborar en equipo, donde la colaboración y solidaridad son aspectos fundamentales en la organización, de tal forma que SEMAPACH S.A. considera el proceso técnico de la Administración de personal para integrar y seleccionar trabajadores, mientras que el 24.42% está indeciso para responder lo requerido. Caso contrario lo representa el 23.26%, quienes opinan que la integración de personal a SEMAPACH S.A. se realiza por aspectos políticos más que técnicos.



**TABLA N° 05**

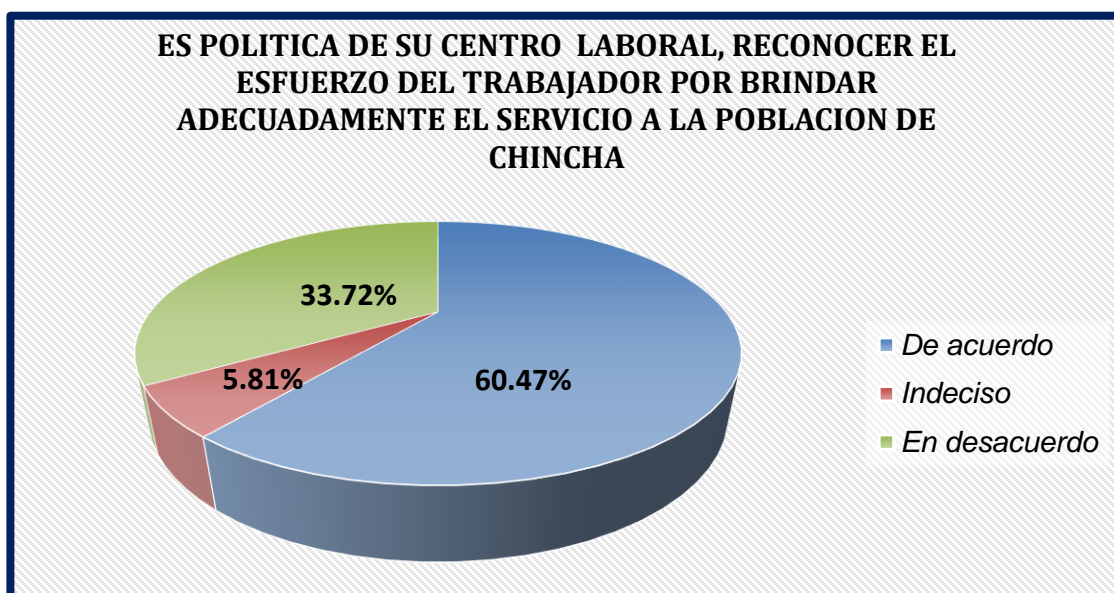
**ES POLITICA DE SU CENTRO LABORAL, RECONOCER EL ESFUERZO DEL TRABAJADOR POR BRINDAR ADECUADAMENTE EL SERVICIO A LA POBLACION DE CHINCHA**

RESPUESTAS	n°	N°	h%	H%
De acuerdo	52	52	60.47	60.47
Indeciso	5	57	5.81	66.28
En desacuerdo	29	<b>86</b>	33.72	<b>100</b>
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>		<b>100</b>	

**Fuente:** Datos de la encuesta.

Elaboración propia del Tesista

La satisfacción del trabajador es fundamental en un centro trabajo, considerando para ello una serie de aspectos, tales como: estabilidad laboral, equidad en la asignación de funciones, trato digno como persona y en especial reconocimiento y estímulo por el esfuerzo realizado en bien de la organización. Por tal razón, el 60.47% manifiesta estar de acuerdo debido a la situación de la empresa, política de gerencia y solvencia se les reconoce en algún aspecto el esfuerzo que realiza cada trabajador en el nivel que se encuentra, pero un considerable 33.72% responde estar en desacuerdo, indicando que su centro laboral no realiza reconocimiento al esfuerzo, ni otorga incentivos para que el trabajador se desempeñe cada vez mejor, más bien opinan que mucho prima el aspecto político del gobierno de turno para dar oportunidades de desarrollo y estabilidad y 5.81% está indeciso para brindar información, ya que ellos desconocen la forma de administrar y dirigir grupos humanos en una organización.



**TABLA N° 06**

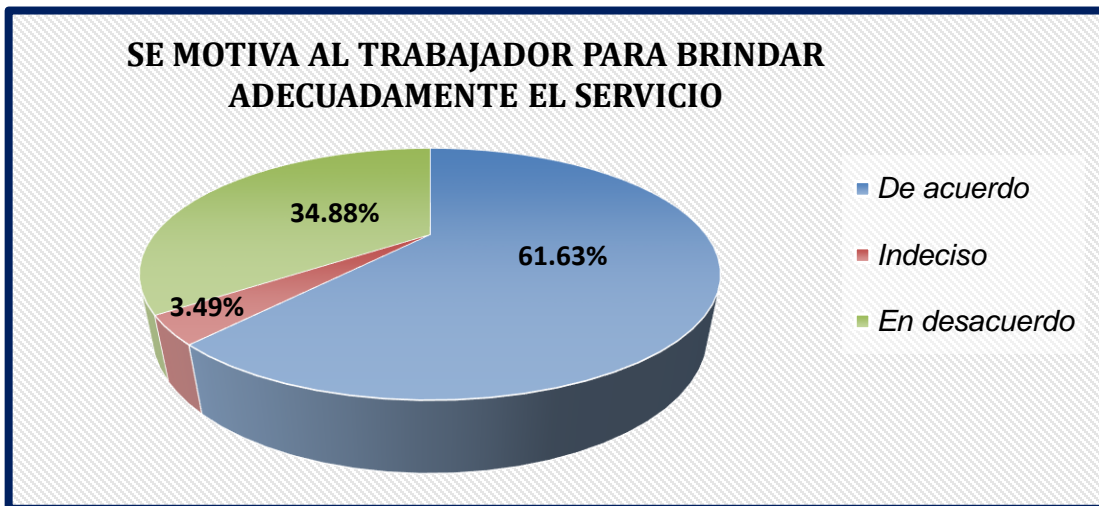
**SE MOTIVA AL TRABAJADOR PARA BRINDAR ADECUADAMENTE EL  
SERVICIO**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>n°</b>	<b>N°</b>	<b>h%</b>	<b>H%</b>
De acuerdo	53	53	61.63	61.63
Indeciso	3	56	3.49	65.12
En desacuerdo	30	<b>86</b>	34.88	<b>100</b>
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>		<b>100</b>	

**Fuente:** Datos de la encuesta.

Elaboración propia del Tesista

La Motivación es importante en todo trabajo, de tal manera que el 61.63% aprecia que si se les motiva para realizar bien las cosas, hecho que se refleja en la comunicación y trato que tienen permanentemente entre ellos y superiores para resolver cualquier dificultad del quehacer de la empresa, sin embargo un gran grupo de trabajadores, representados por el 34.88% establece lo contrario, indicando que de motivación no se hace nada en el centro laboral, ya que trabajan bajo presión para lograr las metas establecidas como organización y el 3.49% se encuentran indecisos, manifestando que su situación laboral no les permite opinar al respecto.





**TABLA N° 07**

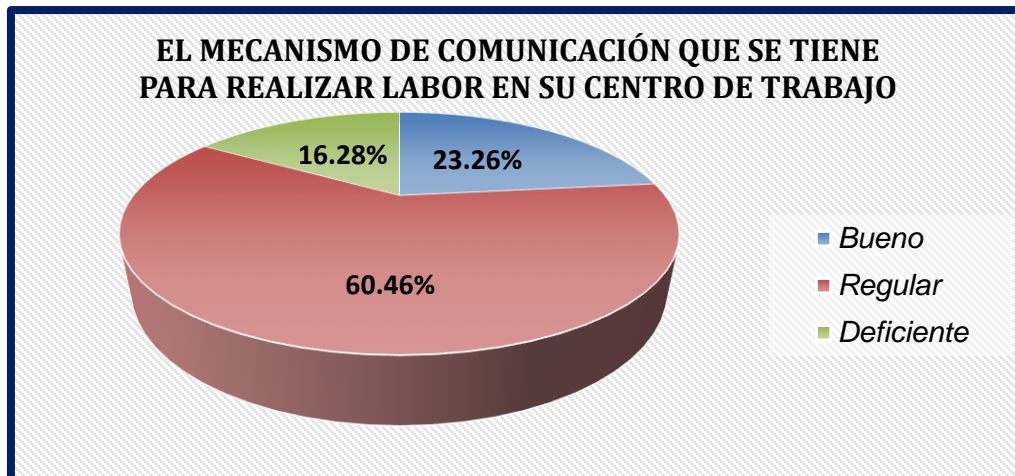
**EL MECANISMO DE COMUNICACIÓN QUE SE TIENE PARA REALIZAR LABOR EN SU CENTRO DE TRABAJO, ES:**

RESPUESTAS	n°	N°	h%	H%
Bueno	20	20	23.26	23.26
Regular	52	72	60.46	83.72
Deficiente	14	<b>86</b>	16.28	<b>100</b>
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>		<b>100</b>	

**Fuente:** Datos de la encuesta.

Elaboración propia del Tesista

Mantener informado al trabajador es fundamental en una organización. De tal manera, que el 60.46% de encuestados califican el mecanismo de comunicación como regular, mencionando que es útil porque transmiten datos, permite una colaboración entre trabajadores para solucionar los problemas, además de intercambiar las ideas para hacer mejor las cosas. El 23.26% aprecia la comunicación en SEMAPACH S.A. como Buena, por la confianza que existen entre trabajadores y jefes para realizar consultas que conlleven a brindar un servicio de calidad al usuario de Chincha y el 16.28% responde que la comunicación en su centro de trabajo es deficiente, porque para cumplir su labor, cada uno la realiza y toma decisión acorde con el nivel de responsabilidad en la empresa.



**TABLA N° 08**

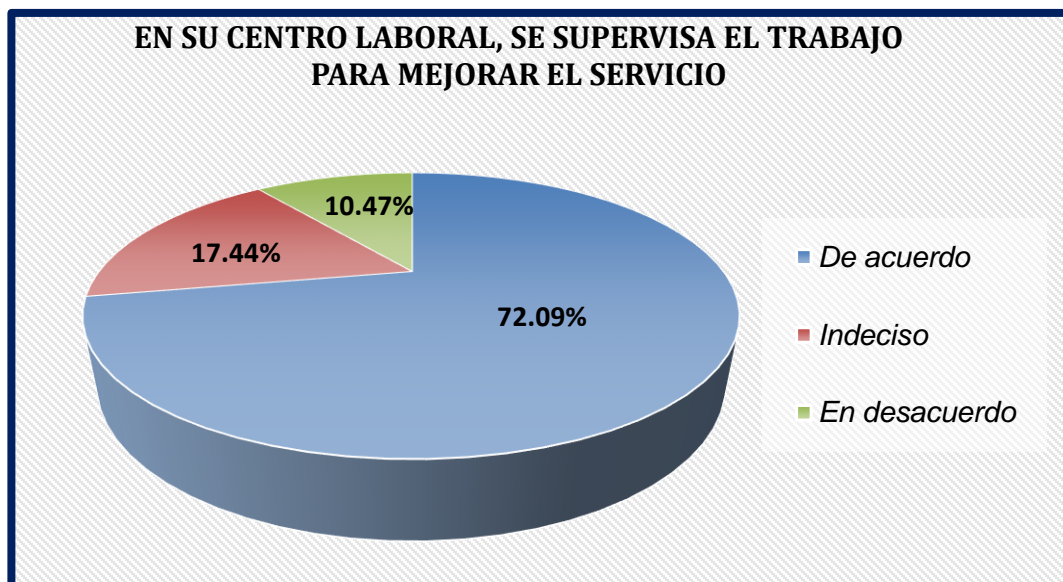
**EN SU CENTRO LABORAL, SE SUPERVISA EL TRABAJO PARA MEJORAR EL SERVICIO**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>n°</b>	<b>N°</b>	<b>h%</b>	<b>H%</b>
De acuerdo	62	62	72.09	72.09
Indeciso	15	77	17.44	89.53
En desacuerdo	9	<b>86</b>	10.47	<b>100</b>
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>		<b>100</b>	

**Fuente:** Datos de la encuesta.

Elaboración propia del Tesista

La supervisión es una variable fundamental en el quehacer empresarial- laboral, cuyo fin radica en el uso racional de los recursos para cumplir de forma óptima la labor. Entonces, el 72.09% considera importante supervisar las actividades que se realizan en cada uno de los niveles de la organización, con el objetivo de lograr lo planificado con eficiencia y eficacia, por otro lado el 17.44% de personas inmersas en la problemática no opinan al respecto y el 10.47% está en desacuerdo, manifestando que en el centro de trabajo la supervisión no se realiza solo se exige resultados para lograr la meta planificada por parte de los directivos.



**TABLA N° 09**

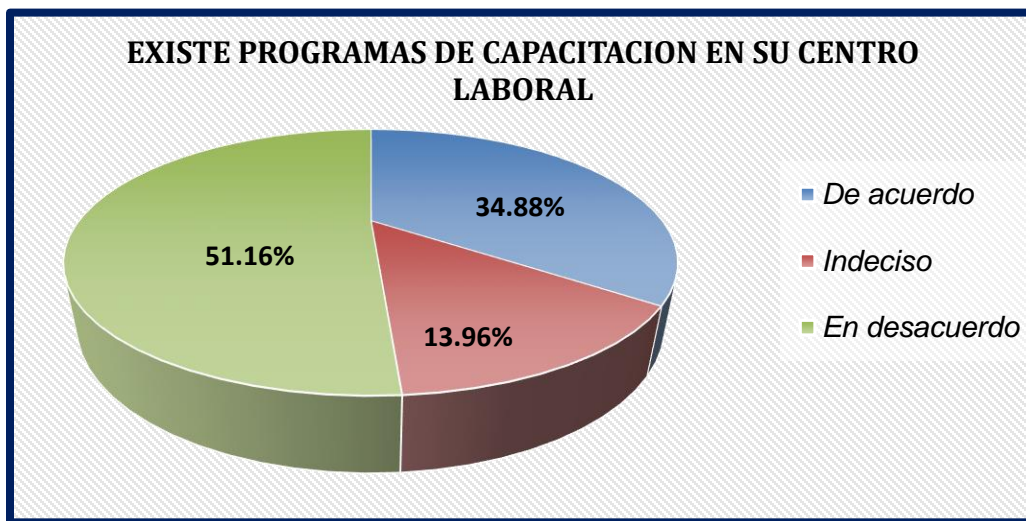
**EXISTE PROGRAMAS DE CAPACITACION EN SU CENTRO LABORAL**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>n°</b>	<b>N°</b>	<b>h%</b>	<b>H%</b>
De acuerdo	30	30	34.88	34.88
Indeciso	12	42	13.96	48.84
En desacuerdo	44	<b>86</b>	51.16	<b>100</b>
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>		<b>100</b>	

**Fuente:** Datos de la encuesta.

Elaboración propia del Tesista

Gran parte de trabajadores, representados por el 51.16% manifiestan que la política de la empresa es exigencia al trabajador para lograr los resultados esperados, dejando en segundo lugar la capacitación al trabajador, dado que no existen planes ni programas de capacitación, que conlleve al trabajador incrementar su conocimiento, en función a los avances tecnológicos – científicos para brindar un servicio oportuno. Sin embargo, el 34.88% opinan que los directivos de SEMAPACH S.A. conjuntamente con los accionistas programan las actividades de capacitación en la medida que su labor a si lo exija y el 13.96% de encuestados no desean opinar sobre lo requerido.



**TABLA N° 10**

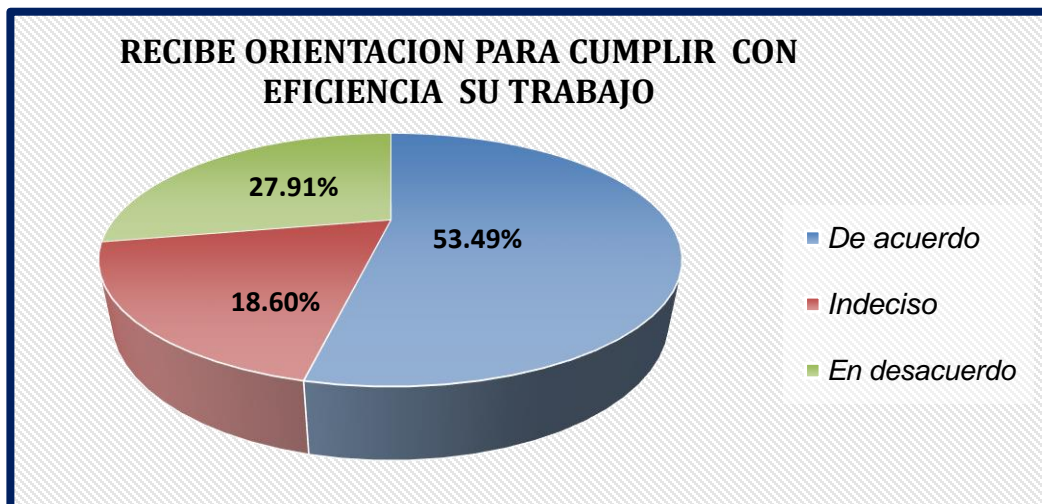
**RECIBE ORIENTACION PARA CUMPLIR CON EFICIENCIA SU TRABAJO**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>n°</b>	<b>N°</b>	<b>h%</b>	<b>H%</b>
De acuerdo	46	46	53.49	53.49
Indeciso	16	62	18.60	72.09
En desacuerdo	24	<b>86</b>	27.91	<b>100</b>
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>		<b>100</b>	

**Fuente:** Datos de la encuesta.

Elaboración propia del Tesista

Como se aprecia en el presente cuadro, el 53.49% de personas inmersas en la problemática consideran que se les orienta/enseña cómo realizar el trabajo, pero ello solo es al momento de ser incorporado al centro de laboral, una vez conocida sus funciones y actividades a realizar no se hace seguimiento para ver si están bien las cosas o no. El 27.91% está en desacuerdo estableciendo que, durante su permanencia en la empresa no se le ha orientado cómo hacer el trabajo, ellos por cuenta propia han indagado para cumplir con lo encomendado, observando que existe mucho celo laboral y consideración al aspecto político de la gestión de turno y el 18.60% está indeciso para responder por la condición laboral del momento.



**TABLA N° 11**

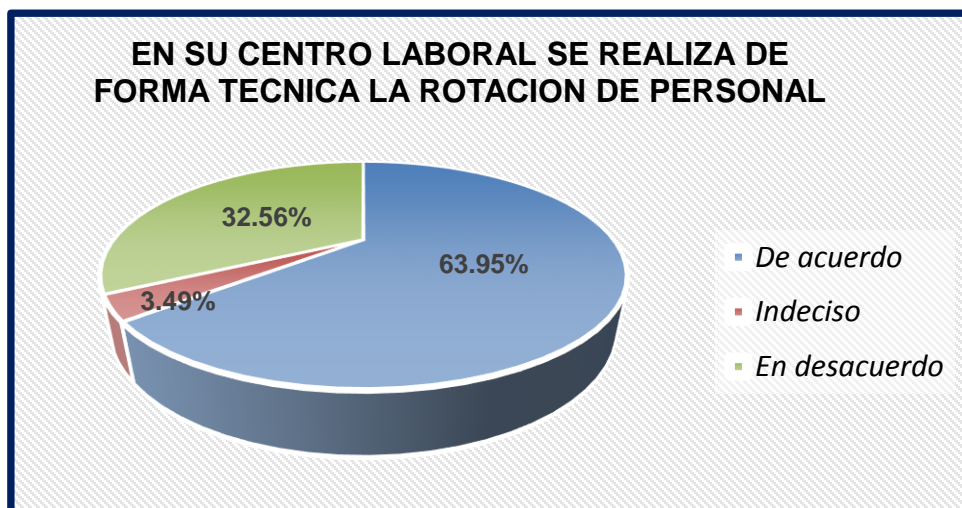
**EN SU CENTRO LABORAL SE REALIZA DE FORMA TECNICA LA ROTACION DE PERSONAL**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>n°</b>	<b>N°</b>	<b>h%</b>	<b>H%</b>
De acuerdo	55	55	63.95	63.95
Indeciso	3	58	3.49	67.44
En desacuerdo	28	<b>86</b>	32.56	<b>100</b>
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>		<b>100</b>	

**Fuente:** Datos de la encuesta.

Elaboración propia del Tesista

La rotación de personal, es fundamental en una organización en la medida que ello contribuya a que el servidor desarrolle habilidades y destrezas, que permitan adaptarse e interactuar con nuevos integrantes y áreas dentro del quehacer organizacional. De tal forma, que el 63.95% establece que la rotación en su centro de trabajo se realiza según requerimientos y análisis de los cargos o puestos a cubrir, teniendo en cuenta la capacidad y habilidad del trabajador. Sin embargo, el 32.56% está en desacuerdo, respondiendo que el cambio de personas a un puesto o cargo, está en relación a las políticas de gestión de quienes dirigen la organización en su oportunidad y el 3.49% de encuestados se encuentra indeciso para responder lo solicitado.



**TABLA N° 12**

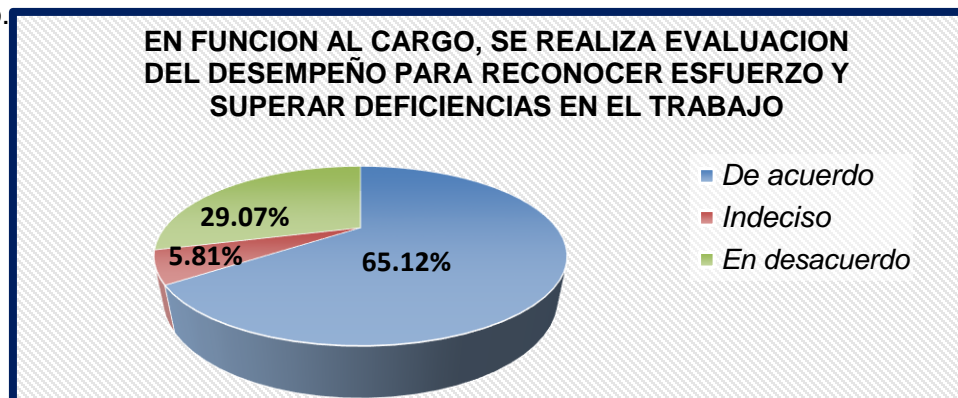
**EN FUNCION AL CARGO, SE REALIZA EVALUACION DEL DESEMPEÑO PARA RECONOCER ESFUERZO Y SUPERAR DEFICIENCIAS EN EL TRABAJO**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>n°</b>	<b>N°</b>	<b>h%</b>	<b>H%</b>
De acuerdo	56	56	65.12	65.12
Indeciso	5	61	5.81	70.93
En desacuerdo	25	<b>86</b>	29.07	<b>100</b>
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>		<b>100</b>	

**Fuente:** Datos de la encuesta.

Elaboración propia del Tesista

La evaluación del desempeño implica conocer la real situación del trabajador. Es decir, permite diagnosticar el estado del trabajador frente a la actividad que realiza y logros obtenidos, además de brindar oportunidades de ascenso, desarrollo de personal, que pueda estimular la competitividad y productividad entre empleados, mejorar las relaciones en el centro de trabajo, entre otros criterios. En tal sentido, el 65.12% de trabajadores de SEMAPACH S.A. establece estar de acuerdo con las políticas y métodos de evaluación de desempeño y oportunidades de desarrollo en el centro laboral; un apreciable 29.07% de empleados indica lo contrario, manifestando que en su centro de trabajo no se hace algo por saber el actuar del trabajador, solo la dirección se limita a las exigencias para tratar en lo posible de lograr las metas planificadas oportunamente y el 5.81% se encuentra indeciso para dar respuesta a lo solicitado.



**TABLA N° 13**

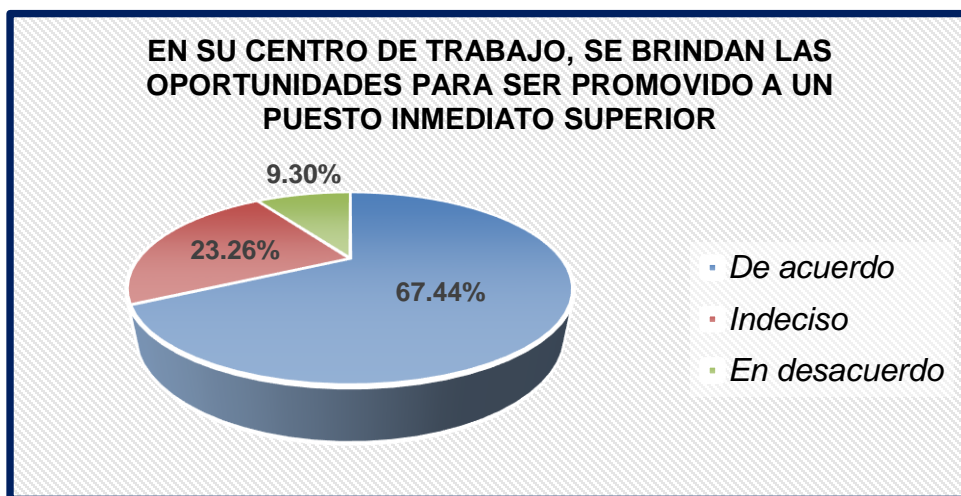
**EN SU CENTRO DE TRABAJO, SE BRINDAN LAS OPORTUNIDADES PARA SER PROMOVIDO A UN PUESTO INMEDIATO SUPERIOR**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>n°</b>	<b>N°</b>	<b>h%</b>	<b>H%</b>
De acuerdo	58	58	67.44	67.44
Indeciso	20	78	23.26	90.70
En desacuerdo	8	<b>86</b>	9.30	<b>100</b>
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>		<b>100</b>	

**Fuente:** Datos de la encuesta.

Elaboración propia del Tesista

Todo trabajador aspira hacer carrera Administrativa en una organización, de tal forma que el 67.44% de encuestados responden estar de acuerdo con las políticas y requisitos exigidos para ser promovido a un puesto superior, ya que en su centro de trabajo se respeta el tiempo de servicio, las capacitaciones y estudios realizados, la experiencia, entre otros criterios. Por otro lado, el 23.26% se encuentra indeciso para responder, solo indica que su condición laboral no le permite brindar algunos alcances al respecto. Sin embargo, el 9.30% considera que los criterios de ascenso, no son los más adecuados y justos, mucho se le da importancia al aspecto político del gobierno de turno, entre otras cosas.



**TABLA N° 14**

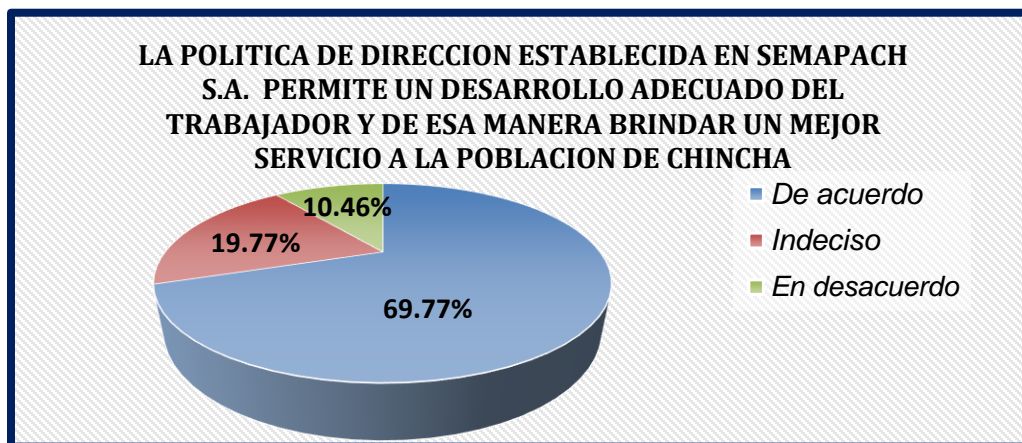
**LA POLITICA DE DIRECCION ESTABLECIDA EN SEMAPACH S.A. PERMITE UN DESARROLLO ADECUADO DEL TRABAJADOR Y DE ESA MANERA BRINDAR UN MEJOR SERVICIO A LA POBLACION DE CHINCHA**

<b>RESPUESTAS</b>	<b>n°</b>	<b>N°</b>	<b>h%</b>	<b>H%</b>
De acuerdo	60	60	69.77	69.77
Indeciso	17	77	19.77	89.54
En desacuerdo	9	<b>86</b>	10.46	<b>100</b>
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>		<b>100</b>	

**Fuente:** Datos de la encuesta.

Elaboración propia del Tesista

El 69.77% de trabajadores implicados en el estudio considera que los lineamientos y políticas de gestión, son las más adecuadas para brindar oportunidades de desarrollo del trabajador, lo que trae como consecuencia un mejor servicio a la población de Chincha; otro considerable grupo de trabajadores, representados por el 19.77% están indecisos para opinar sobre las reglas, estrategias, políticas y estilos de dirección y el 10.46% responde estar en desacuerdo, porque las políticas establecidas en su centro laboral no otorgan oportunidades de desarrollo personal, ni mucho menos organizacional, lo que repercute en la forma como se brinda servicio.





## **6.2. DISCUSION DE RESULTADOS.**

El análisis del proceso de gestión y desarrollo del trabajador trae consigo nuevos estilos, prácticas y soluciones que exige en la actualidad el cambio de las personas para cumplir las funciones con eficiencia y eficacia, ya que en estos tiempos las empresas exigen nuevas habilidades, destrezas, conocimientos y capacidad del trabajador para enfrentar con efectividad los cambio y escenarios de la competitividad , dentro del contexto de la globalización en sus aspectos de: educación, economía, político, culturales y tecnológicos.

En tal sentido; la mayoría de trabajadores, representados están conscientes de que la misión y visión empresarial de SEMAPACH S.A., refleja su situación actual y futura, la misma que exige al trabajador un compromiso para que día a día se mejore el servicio hacia la población de Chincha, de tal forma que su accionar como trabajador exige mayor capacidad, responsabilidad, eficiencia, productividad, entre otros criterios del caso. Todo ello, conlleva a que el trabajador conjuntamente con sus directores coordine el grado y nivel que tienen para: tomar decisiones, determinar criterios técnicos de integración de personal, considerando el trabajo en equipo, basado en el análisis de puestos y cargos asignados.

Ademas, es necesario establecer mecanismos de comunicación y supervisión de personal, junto a ello programas de motivación, de capacitación, entrenamiento, de orientación, tendientes a incentivar el desarrollo del trabajador brindándoles oportunidades de promoción/ascenso según nivel de preparación, experiencia y habilidad para desempeñarse en puestos superiores, según carrera administrativa.

## CONCLUSIONES

Luego de haber analizado la problemática y realizada la comprobación, se llegó a las siguientes conclusiones

- Que el proceso de gestión afecta el desarrollo del trabajador en la medida que se especifiquen las actividades y el logro de metas u objetivos empresariales, específicamente de la Empresa Prestadora de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de la provincia de Chincha – Ica.
- La toma de decisiones como parte del proceso de gestión afecta el desarrollo del trabajador, ya que se considera como fase primordial del proceso de planeación, que varía en función al escenario en la cual se desenvuelve el sistema empresarial, especialmente la Empresa Prestadora de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de la provincia de Chincha – Ica.
- La integración de recursos humanos como parte del proceso de gestión contribuye en el desarrollo del trabajador, considerando que la forma tradicional de dirigir dejó de ser en el tiempo, dado que los cambios humanos, tecnológicos y científicos conllevan a un trabajo en equipo donde la integración mediante la solidaridad, colaboración y responsabilidad por hacer bien las cosas, juega un rol importante en las organización, caso específico la Empresa Prestadora de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de la provincia de Chincha – Ica.
- La motivación es fundamental para el desarrollo del trabajador, dado el reconocimiento por el esfuerzo realizado en bien de la Empresa Prestadora de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de la provincia de Chincha – Ica.
- Los mecanismos de comunicación como parte del proceso de gestión afectan el desarrollo del trabajador, entendiendo que la información debe fluir en forma permanente, oportuna y eficaz para realizar adecuadamente el trabajo, caso especial, en la Empresa Prestadora de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de la provincia de Chincha – Ica.
- El mecanismo de supervisión como parte del proceso de gestión contribuye en el desarrollo del trabajador, ya que ello permite fiscalizar y medir el rendimiento según actividad y cargo asignado concordante con las metas u objetivos establecidos por la Empresa Prestadora de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de la provincia de Chincha – Ica.

## RECOMENDACIONES

- Los directivos de SEMAPAC S.A. deben incentivar el desarrollo del trabajador, estableciendo programas de mejorar continua, con la finalidad de brindar un servicio de calidad a la población de Chincha.
- Para seguir desarrollando trabajadores, SEMAPACH S.A. debe dar prioridad a las técnicas de habilidades personales en el cargo (interno), tales como: rotación de puestos, integración en comisiones, asesoría, etc, y al externo de la organización debe brindar oportunidades a participar en: cursos, congresos, seminarios-Taller, etc.
- La satisfacción del trabajador esta en relación a las oportunidades de desarrollo que se le brinde. Por tal razón SEMAPACH S.A. debe elaborar programas de bienestar social con la finalidad de que el trabajador pueda laborar con las condiciones de trabajo adecuadas, estableciendo un ambiente laboral optimo en cuanto a comunicación, relaciones laborales, entre otros criterios.
- Los directivos de SEMAPACH S.A. deben establecer políticas de gestión dentro de las cuales el trabajador para desarrollarse tenga en claro para quien trabajan y como deben trabajar, impulsando para ello, la creatividad e innovación dentro de los alcances y capacidad para desarrollar su función.
- Para un desarrollo organizacional y de los mismos trabajadores, SEMAPACH S.A. debe impulsar un plan de cambio organizacional, dando prioridad al aprendizaje en equipo, donde se debe intercambiar experiencias, vivencias y conocimiento según cargo asignado.

## FUENTES DE INFORMACION

- ✓ ALFARO CASTELLANOS, Melida Del Carmen; ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL; Primera edición; 2012
- ✓ ADARME JAIMES, Wilson y ÁLVAREZ PAYÁN, Camilo; "Gestión por procesos". Técnicas básicas. Colombia. Editorial Impresora Feriva; 2007.
- ✓ ÁVILA COSTA, R.B.; Cómo Elaborar Tesis y/o Investigación; Editorial Estudios y Ediciones R.A., Lima – Perú 2001.
- ✓ BERNAL, César Augusto: Metodología de la Investigación; Editorial Prentice-Hall, México 2006.
- ✓ CHIAVENATO IDALBERTO; "Gestión del Talento Humano"- Tercera edición edición, año 2009.
- ✓ CHIAVENATO Idalberto; "Administración de Recursos Humanos"- Octava edición, año 2007.
- ✓ CHIAVENATO Idalberto; "Introducción a la Teoría General de la Administración" Séptima Edición, McGraw –Hill, Interamericana; 2004.
- ✓ KOONTZ HAROLD, Weihrich Keinz; "Administración una Perspectiva Global" 12<sup>a</sup> Edición McGraw - Hill Interamericana; 2004
- ✓ MAZCAGA, Jorge & PASCUAL, Alejandra; Organización basada en procesos; Editorial Alfaomega; 3° Edición, Año 2007
- ✓ NEIRA AGUIRRE Pablo; "Gestionando una mediana y pequeña empresa. Liderazgo y Motivación – Tomo sexto", año 2001
- ✓ OLIVERA DA SILVA Reinaldo; "Teorías de la Administración", International Thomson Editores S.A., C.V.; 2002.
- ✓ PÉREZ FERNÁNDEZ DE VELASCO, José Antonio; "Gestión por Procesos", Edit. ESIC, Madrid; 2010.
- ✓ ROBBINS Sthephen y COULTER Mary; "Administración" Octava Edición; 2005.

## INTERNET

- [http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/5864/barzola-luis.pdf](http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5864/barzola-luis.pdf)
- <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/102753/Modelo-para-definir-orientaciones-estrategicas-en-la-gestion-de-personas-Una-aplicacion-en-el-sector-publico.pdf>
- <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/232/22-2015-EPAE-%20Inca%20Allcahuaman-Gertion%20del%20talento%20huamano.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1012/ruizmeza\\_judith.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1012/ruizmeza_judith.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- <http://www.unica.edu.pe/transparencia/InfAdic/pdfs/CT2015/trabajos-investigacion-conclusiones2015.pdf>

## **ANEXO**

## 1.- FORMATO DE ENCUESTA:

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE ICA

ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**ANALISIS DEL PROCESO DE GESTION Y DESARROLLO DEL TRABAJADOR DE LA  
EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO  
DE CHINCA- ICA, PERIODO 2016-2017**

### ENCUESTA

**INSTRUCCIONES:** Analizar problemática significa querer solucionar y mejorar el quehacer de las organizaciones, caso particular SAMAPACH S.A. Por lo tanto, señor trabajador agradeciéndole por anticipado su predisposición por contribuir con su centro laboral, se solicita responder con objetividad las preguntas planteadas, indicando que dicha encuesta es anónima y la información solo servirá para sustentar un trabajo de investigación.

---

#### **Preguntas:**

1. ¿La misión y visión refleja la real situación de su centro laboral?

De acuerdo ( )      Indeciso ( )      En desacuerdo ( )

2. ¿Las estrategias y políticas de gestión contribuyen en el desarrollo del trabajador y de SEMAPACH S.A.?

De acuerdo ( )      Indeciso ( )      En desacuerdo ( )

3. ¿En función a la actividad y nivel organizacional, para tomar decisiones se evalúan diversas alternativas que conlleve a un desarrollo del trabajador y de la organización, en bien de la población de chincha?

De acuerdo ( )      Indeciso ( )      En desacuerdo ( )

4. ¿La forma de integrar recurso humano, en su centro laboral se realiza en función al análisis del cargo/puesto?

De acuerdo ( )      Indeciso ( )      En desacuerdo ( )

5. ¿Es política de su centro laboral, reconocer el esfuerzo del trabajador por brindar adecuadamente el servicio a la población de chincha?

De acuerdo ( )      Indeciso ( )      En desacuerdo ( )

6. ¿En los últimos dos años, SEMAPACH S.A. ha realizado actividades de motivación, que permitan que el trabajador brinde el servicio de forma óptima a la población de Chincha?

De acuerdo ( )      Indeciso ( )      En desacuerdo ( )

7. El mecanismo de comunicación que se tiene en su centro laboral entre jefe trabajador es:

Bueno ( )      Regular ( )      Deficiente ( )

8. ¿Es política en su centro de trabajo, supervisar permanentemente la función o tarea que realiza el trabajador, con la finalidad de mejorar el servicio?

De acuerdo ( )      Indeciso ( )      En desacuerdo ( )

9. ¿Su centro laboral tiene y ejecuta programa de capacitación para mejorar el desempeño del trabajador?

De acuerdo ( )      Indeciso ( )      En desacuerdo ( )

10. ¿Un vez integrado como trabajador de SEMAPACH S.A., en los últimos dos años recibió orientación para realizar mejor las cosas?

De acuerdo ( )      Indeciso ( )      En desacuerdo ( )

11. ¿En su centro laboral se realiza de forma técnica la rotación de personal, que conlleve hacer una mejor gestión?

De acuerdo ( )      Indeciso ( )      En desacuerdo ( )

12. ¿En función al cargo/puesto, se realiza evaluación del desempeño para reconocer su esfuerzo y superar deficiencias en el trabajo?

De acuerdo ( )      Indeciso ( )      En desacuerdo ( )



13. ¿En su centro de trabajo, se brindan las oportunidades necesarias para ascender o ser promocionado a un puesto inmediato superior?

De acuerdo ( )      Indeciso ( )      En desacuerdo ( )

14. ¿Actualmente, según política de dirección establecida en SEMAPACH S.A., permite un desarrollo adecuado del trabajador y de esa manera brindar un mejor servicio a la población de Chincha?

De acuerdo ( )      Indeciso ( )      En desacuerdo ( )

---

Nombre del encuestador: \_\_\_\_\_

Lugar: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

Observaciones: \_\_\_\_\_

---

## 2.- Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	ESTRATEGIA METODOLÓGICA	FUENTE DE INFORMACIÓN
<p><b>PROBLEMA PRINCIPAL.</b></p> <p>¿De qué manera incide el proceso de gestión en el desarrollo del trabajador de la Empresa Prestadora de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de la provincia de Chincha - Ica, años 2016-2017?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL.</b></p> <p>Determinar la influencia del proceso de gestión en el desarrollo del trabajador de la Empresa Prestadora de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de la provincia de Chincha - Ica, años 2016-2017</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL.</b></p> <p>El proceso de gestión influye significativamente en el desarrollo del trabajador de la Empresa Prestadora de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de la provincia de Chincha - Ica, años 2016-2017.</p>	<p><b>• Variable Independiente:</b></p> <p>Proceso de Gestión</p> <p><b>Indicadores:</b></p> <p>✓ Toma de decisiones</p> <p>✓ Integración de recursos humanos</p> <p>✓ Motivación</p> <p>✓ Comunicación</p> <p>✓ Supervisión del trabajador</p>	<p>• Observación</p> <p>• Encuesta</p> <p>• Análisis documental</p> <p><b>INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b></p> <p>• Guías de observación</p> <p>• Cuestionario</p> <p>• Libros, revistas, investigaciones, monografías y otros</p>	<p><b>• Población</b></p> <p>Siendo un total de 110 trabajadores.</p> <p><b>• Muestra de Estudio.</b></p> <p>Corresponde a 86 trabajadores.</p>	<p><b>• Tipo:</b></p> <p>Básica</p> <p><b>• Nivel:</b></p> <p>Descriptiva Explicativa</p> <p><b>• Diseño:</b></p> <p>Transversal</p>	<p>✓ ALFARO CASTELLANOS, Melida Del Carmen; ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL; Primera edición; 2012</p> <p>✓ ADARME JAIMES, Wilson y ÁLVAREZ PAYÁN, Camilo; "Gestión por procesos". Técnicas básicas. Colombia.</p>

<p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿De qué manera influye la toma de decisiones como parte del proceso de gestión en el desarrollo del trabajador de la Empresa Prestadora de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de la provincia de Chíncha – Ica, años 2016-2017?</li> <li>• ¿De qué manera influye</li> </ul>	<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la influencia de la toma de decisiones como parte del proceso de gestión en el desarrollo del trabajador de la Empresa Prestadora de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de la provincia de Chíncha – Ica, años 2016-2017.</li> <li>• Analizar la influencia de la</li> </ul>	<p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La toma de decisiones como parte del proceso de gestión incide directamente en el desarrollo del trabajador de la Empresa Prestadora de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de la provincia de Chíncha – Ica, años</li> </ul>	<p><b>• Variable Dependiente:</b></p> <p>Desarrollo del trabajador</p> <p><b>Indicadores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Capacitación</li> <li>✓ Orientación y rotación de personal</li> <li>✓ Métodos de desarrollo de personal</li> <li>✓ Ascenso/ promoción de personal</li> </ul>				<p>Editorial Impresora Feriva; 2007.</p> <p>✓ÁVILA COSTA, R.B.; Cómo Elaborar Tesis y/o Investigación; Editorial Estudios y Ediciones R.A., Lima – Perú 2001.</p> <p>✓BERNAL, César Augusto: Metodología de la Investigación; Editorial Prentice-Hall, México 2006.</p> <p>✓CHIAVENATO Idalberto; “Introducción a la Teoría General</p>
---	--	---	---	--	--	--	---

<p>la integración de recursos humanos como parte del proceso de gestión en el desarrollo del trabajador de la Empresa Prestadora de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de la provincia de Chincha – Ica, años 2016-2017?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿De qué manera influye la motivación como parte del proceso de gestión en el</li> </ul>	<p>integración de recursos humanos como parte del proceso de gestión en el desarrollo del trabajador de la Empresa Prestadora de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de la provincia de Chincha – Ica, años 2016-2017.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar la incidencia de la motivación como parte del proceso de gestión en el</li> </ul>	<p>2016-2017.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La integración de recursos humanos como parte del proceso de gestión influye directamente en el desarrollo del trabajador de la Empresa Prestadora de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de la provincia de Chincha – Ica, años</li> </ul>					<p>de la Administración” Séptima Edición, McGraw –Hill, Interamericana; 2004.</p>
--	--	--	--	--	--	--	---

<p>desarrollo del trabajador de la Empresa Prestadora de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de la provincia de Chincha – Ica, años 2016-2017?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿De qué manera influye la comunicación como parte del proceso de gestión en el desarrollo del trabajador de la Empresa Prestadora de Servicio de Agua Potable y</li> </ul>	<p>desarrollo del trabajador de la Empresa Prestadora de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de la provincia de Chincha – Ica, años 2016-2017.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar la incidencia de la comunicación como parte del proceso de gestión en el desarrollo del trabajador de la Empresa Prestadora de Servicio de Agua Potable y</li> </ul>	<p>2016-2017</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La motivación como parte del proceso de gestión influye directamente en el desarrollo del trabajador de la Empresa Prestadora de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de la provincia de Chincha – Ica, años 2016-2017</li> <li>• La comunicación</li> </ul>					
--	---	---	--	--	--	--	--

<p>Alcantarillado de la provincia de Chincha – Ica, años 2016-2017?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿De qué manera influye la supervisión como parte del proceso de gestión en el desarrollo del trabajador de la Empresa Prestadora de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de la provincia de Chincha – Ica, años 2016-2017?</li> </ul>	<p>Alcantarillado de la provincia de Chincha – Ica, años 2016-2017.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar la influencia del mecanismo de supervisión como parte del proceso de gestión en el desarrollo del trabajador de la Empresa Prestadora de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de la provincia de Chincha – Ica, años 2016-</li> </ul>	<p>como parte del proceso de gestión incide significativamente en el desarrollo del trabajador de la Empresa Prestadora de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de la provincia de Chincha – Ica, años 2016-2017.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El mecanismo de supervisión como parte del proceso</li> </ul>					
---	--	---	--	--	--	--	--

	2017.	de gestión influye directamente en el desarrollo del trabajador de la Empresa Prestadora de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de la provincia de Chincha – Ica, años 2016-2017.					
--	-------	---	--	--	--	--	--

### 3.- Imágenes referentes al tema





