

ESCUELA DE POS GRADO



TESIS

**“POLITICAS DE DIRECCION Y EFICACIA DE LA GESTION DE LA
EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO
PUBLICA DE ACCIONARIADO MUNICIPAL DE CHINCHA – ICA,
PERIODO 2017 – 2018”**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN:
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA**

PRESENTADO POR:

C.P.C. JUAN BAUTISTA PRETEL SEVILLANO

ASESOR:

DR. NICANOR NINAHUAMAN MUCHA

CHINCHA-ICA-PERU, 2018

INTRODUCCIÓN

El proyecto de investigación se realizara con el propósito de conocer y analizar la problemática de estudio, referente a políticas de dirección y como estas influyen en la eficacia de la Gestión, en la “Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Publica de Accionariado Municipal de Chincha- Ica” (EPS SEMAPACH S.A.)

Por lo tanto, el análisis de las políticas de dirección utilizadas en el accionar de la empresa materia de estudio, permitirá implementar lineamientos, reglas y estrategias de gerencia hacia un desarrollo empresarial con eficiencia, eficacia y efectividad, mediante el incremento de productividad y competitividad , relacionado al mejoramiento de los resultados y servicio a la población. De tal forma, se puedan aprovechar las oportunidades que se presentan, para ello la EPS SEMAPACH S.A. debe contar con estructuras jerárquicas viables y dinámicas, donde las decisiones que puedan tomarse sean con la participación de todos los involucrados en las actividades, según el quehacer organizacional.

Entonces, el desarrollo sostenible exige perspectiva. Por lo consiguiente, las organizaciones deben contar con información sobre sus clientes o usuarios, con la finalidad de implementar una gestión efectiva que responda rápidamente a los cambios del mercado y sociedad, acorde con el ámbito de acción.

En consecuencia, la investigación comprenderá los siguientes aspectos: Los planteamientos de los problemas de investigación , que explica el desarrollo de la realidad de estudio, formulación de los problemas, la justificacion , la importancia de la investigación. Luego se considera el marco teórico de la investigación: que

comprende los antecedentes, las Bases Teóricas y conceptual, que en conjunto nos brindara el contexto en el que se ubica el problema y el sustento de la Investigacion; complementado por las hipótesis, los objetivos y la estrategia metodológica del caso. Además, de las fuentes de información, la programación de actividades, presupuesto y el anexo respectivo.

El Autor

INDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
I. PROBLEMA DE INVESTIGACION.....	7
1.1. Situación Problemática.....	7
1.2. Formulación de problemas.....	9
1.2.1. Problema General.....	9
1.2.2. Problemas Específicos	9
1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.	10
1.3.1. Justificación de la Investigación.....	10
1.3.2. Importancia de la Investigación	11
II. BASES TEORICAS	11
2.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN	11
2.1.1. Antecedentes Internacionales	11
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	13
2.1.3. Antecedentes Locales.....	14
2.2. MARCO TEORICO	15
2.2.1. Política de dirección	15
2.2.2. Gestión Empresarial.....	18
2.2.3. Eficacia De La Gestión Organizacional.....	22
2.2.4. LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.....	23
2.3. MARCO CONCEPTUAL.....	25
III. HIPOTESIS Y VARIABLES.....	26
3.1. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN	26
3.1.1. Hipótesis General.....	26
3.1.2. Hipótesis Especificas.....	27
3.2. VARIABLES E INVESTIGACIÓN.....	27
3.3. Operacionalización de Variables.....	28
IV. OBJETIVOS DE INVESTIGACION.....	28

4.1. Objetivo General.....	28
4.2. Objetivos Específicos	29
V. ESTRATEGIA METODOLOGICA.....	29
5.1. TIPO, NIVEL Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	29
5.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.	30
5.3. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.	32
5.4. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	32
5.5. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.	32
VI. MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	33
VII. FUENTES DE INFORMACION.....	40
VIII. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	43
IX. PRESUPUESTO.....	44
X. ANEXO.....	45

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

I. PROBLEMA DE INVESTIGACION.

1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.

Los cambios técnicos, científicos que se vienen suscitando a nivel de la sociedad, del mercado y en el ser humano en su conjunto conllevan a que las organizaciones, caso específico la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Publica de Accionariado Municipal de Chincha – Ica (EPS SEMAPACH S.A) pueda analizar los resultados de las diferentes gestiones o direcciones que ha tenido durante el tiempo de funcionamiento. En realidad, la dirección de la EPS SEMAPACH S.A en los últimos años se ha visto muy cuestionada por la población, en razón a que el servicio brindado, no es el adecuado según necesidad.

Entonces, la EPS SEMAPACH S.A. sustenta su accionar mediante el Decreto Legislativo N° 1280 del año 2016. El mismo que establece las normas y lineamientos de políticas que rigen la prestación de los servicios de saneamiento a nivel nacional, en los ámbitos urbano y rural, con la finalidad de lograr el acceso universal, el aseguramiento de la calidad y la prestación eficiente y sostenible de los mismos, promoviendo la protección ambiental y la inclusión social, en beneficio de la población.

En tal sentido, analizado el contexto y realizado el diagnóstico situacional, se observaron deficiencias en cuanto al uso de los recursos y resultados obtenidos, por tal razón en el periodo 2017 – 2018 se implementaron políticas, estrategias, lineamientos y reglas que de una u otra forma orientan el quehacer organizacional hacia resultados esperados, el trabajo en equipo, entre otros criterios de gestión institucional, cuya finalidad fue incrementar la eficiencia en la prestación de los servicios y elevar con ello la calidad y cobertura.

Por lo consiguiente, para un mejor análisis de la problemática, la investigación quedará delimitada de la siguiente manera:

- ❖ **Delimitación Espacial.-** La Investigación se desarrollará dentro del contexto de funcionamiento de la “Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Pública de Accionariado Municipal de Chíncha – Ica” (EPS SEMAPACH S.A).
- ❖ **Delimitación Temporal.-** El tiempo de ejecución se desarrollará desde mayo de 2017 a junio de 2018.
- ❖ **Delimitación Social.-** Los resultados del estudio implicarán directamente a los colaboradores con los que cuenta EPS SEMAPACH S.A. e indirectamente también abarcará a los usuarios de Chíncha – Ica.
- ❖ **Delimitación Conceptual.-** La investigación está orientada a estudiar la relación existente entre las políticas de dirección y eficacia de la gestión de la empresa prestadora de servicios de saneamiento pública de

Accionariado Municipal de Chincha – Ica (EPS SEMAPACH S.A) periodo mayo 2017- junio 2018.

1.2. FORMULACIÓN DE PROBLEMAS

De acuerdo a la realidad de estudio, los problemas quedaran planteados mediante las siguientes interrogantes:

1.2.1. Problema General

¿De qué manera inciden las Políticas de Dirección en la Eficacia de la Gestión de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Publica de Accionariado Municipal de Chincha- Ica (EPS SEMAPACH S.A.), periodo mayo 2017- junio 2018?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿De qué manera inciden las Políticas de saneamiento y modernización de la gestión pública en la eficacia de los resultados de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Publica de Accionariado Municipal de Chincha- Ica (EPS SEMAPACH S.A.), periodo mayo 2017- junio 2018?
- ¿De qué manera inciden las Políticas y programas públicos en la eficacia de la Gestión de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Publica de Accionariado Municipal de Chincha- Ica (EPS SEMAPACH S.A.), periodo mayo 2017- junio 2018?

- ¿De qué manera incide el proceso de aplicación y alcance de las Políticas de Dirección en la eficacia de la Gestión de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Publica de Accionariado Municipal de Chinchalca (EPS SEMAPACH S.A.), periodo mayo 2017- junio 2018?

1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.

1.3.1. Justificación de la Investigación

La realización de la presente investigación estará basada en la realidad que atraviesa la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Publica de Accionariado Municipal de Chinchalca (EPS SEMAPACH S.A.), la misma que por muchos años desde su creación, las gestiones han sido cuestionadas por diversas razones, tales como: falta de liderazgo, deficientes políticas de dirección, resultados desfavorables en relación a la inversión y por ende disconformidad de la población por el servicio recibido. Por lo consiguiente, el establecimiento de medidas orientadas a la gestión eficiente y eficaz de las empresas de saneamiento, con la finalidad de beneficiar a la población no han tenido los resultados esperados, debido a que los lineamientos que orientan la gestión, no reflejan políticas ni modelos estratégicos que fundamentan las actividades empresariales hacia un desarrollo sostenible y sustentable en tiempo, todo ello al parecer por el mal uso de los recursos y control realizado a los mismos, por tales razones se justifica la presente investigación.

1.3.2. Importancia de la Investigación

La investigación será relevante, en la medida que permitirá conocer la realidad de la gestión y resultados de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Publica de Accionariado Municipal de Chincha- Ica (EPS SEMAPACH S.A.), En tal sentido, el estudio conllevara analizar las diversas políticas, estrategias y el logro de objetivos de diversas gestiones, caso específico la gestión del año 2017 – 2018, la misma que mediante los datos recolectados y procesados, ademas del análisis de los estados financieros que obran en la empresa reflejan haber obtenido resultados positivos frente a otras gestiones, observándose que se han obtenido como producto de una política de dirección de trabajo en equipo, de participación voluntaria de cada trabajador en su puesto laboral para brindar datos tendientes a tomar decisiones adecuadas e implantar políticas de austeridad y racionalidad en el uso de los recursos empresariales.

II. BASES TEORICAS

2.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

2.1.1. Antecedentes Internacionales

- **Carlos Reyes Vera**, realizó en Ecuador, año 2016; la investigación titulada: ***“Análisis de la Gestión Comercial de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Eloy Alfaro de***

la Provincia de Esmeraldas”, llegando a la conclusión: “La EPMAPACEA, describe un funcionamiento de sus operaciones en base a su Reglamento General para la Prestación de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Sistema cantonal de Eloy Alfaro, creado en el 2006, en contravía de una gestión moderna que alcance logros y/u objetivos institucionales. Realiza sus procedimientos e instrucciones de trabajo estandarizados en el campo, sin guía o manuales escritos, para llevar a cabo la operación y el control de gestión del área Comercial.” ¹

- **Narcisa de Jesús Sánchez Camino** , realizó en Ambato – Ecuador, año 2011, la investigación titulada: **“El modelo de Gestión y su Incidencia en la provisión de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado en la Municipalidad de Tena”**, llegando a la conclusión: “No existe un control permanente de la calidad del agua potable que se suministra a los usuarios, ya que en temporadas de fuertes lluvias, el líquido vital llega a las viviendas con turbiedad elevada o hay suspensiones del servicio, sin previo aviso. Los usuarios manifiestan que la atención que reciben cuando acuden a efectuar un trámite en los departamentos responsables de la administración de estos servicios básicos, no es oportuna ni adecuada” ²

¹ CARLOS REYES VERA, **“Análisis de la Gestión Comercial de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Eloy Alfaro de la Provincia de Esmeraldas”**, Ecuador, Año 2016, pág. 45.

² NARCISA DE JESÚS SÁNCHEZ CAMINO, **“El modelo de Gestión y su Incidencia en la provisión de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado en la Municipalidad de Tena”**, Ecuador, Año 2011, pág. 125.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

- **Juan Raúl Escate Cavero**, realizó en Lima - Perú, año 2013, la investigación titulada: ***“La gestión comunal del servicio de agua potable y la asistencia técnica municipal: El caso de tres localidades rurales y la municipalidad de San Marcos (provincia de Huari, departamento de Áncash) 2006 – 2009”*** llegando a la conclusión: “Las organizaciones comunales prestadoras que han desarrollado una mejor gestión del servicio de agua potable, luego de los cambios ocurridos en San Marcos por el accionar minero de los últimos años, son aquellas que han tenido mayores reflexiones y consensos respecto a cómo gestionar su organización, en un proceso relativamente acorde con los lineamientos del enfoque basado en la demanda. Justamente sobre la base de los tres casos estudiados, se encontró que las organizaciones comunales prestadoras que recibieron una mayor labor de asistencia técnica de la Unidad Municipal de Agua y Saneamiento (UMAS) lograron desarrollar una gestión constante y más comprometida en agua potable y saneamiento. Esto les permitió superar ciertos problemas con sus dirigentes y mantener una provisión de agua potable, no quizás en el nivel óptimo, pero sí aceptable para la población”³

³ JUAN RAÚL ESCATE CAVERO, ***“La gestión comunal del servicio de agua potable y la asistencia técnica municipal: El caso de tres localidades rurales y la municipalidad de San Marcos (provincia de Huari, departamento de Áncash) 2006 – 2009”***, Lima-Perú, Año 2013, pág. 217.

- **Carlos Alberto Heredia Muñoz**, realizó en Lima - Perú, año 2005, la investigación titulada: ***“Estudio de las ineficiencias en la Gestión de SEDAPAL y propuesta de una tarifa justa como solución. Periodo: 1996-2004”***, llegando a la conclusión: “La causa principal para no cubrir con la totalidad de la totalidad de la población que debería administrar SEDAPAL es que el crecimiento de las redes de recolección como de distribución ha seguido sólo el crecimiento de la población administrada, no así del total de Lima Metropolitana, toda vez que las inversiones por personas ha ido disminuyendo a lo largo de los años”⁴

2.1.3. Antecedentes Locales

- **José Miguel Ramos Legua, Gustavo Flores Gutiérrez, Juan Olaechea Huarcaya**, realizó en Ica - Perú, año 2013, la investigación titulada: ***“Evaluación del control de calidad de los sistemas de tratamiento de agua para consumo humano a cargo de la EPS EMAPICA S.A”***, llegando a la conclusión: “La EPS EMAPICA S.A, cuenta con un plan de control de calidad que comprende la toma de muestras de parámetros relacionados con la calidad de agua en la fuente de abastecimiento, reservorios, red de distribución y conexiones domiciliarias”.⁵

⁴ CARLOS ALBERTO HEREDIA MUÑOZ, ***“Estudio de las ineficiencias en la Gestión de SEDAPAL y propuesta de una tarifa justa como solución. Periodo: 1996-2004”***, Lima-Perú, Año 2005, pág. 112

⁵ JOSÉ MIGUEL RAMOS LEGUA, GUSTAVO FLORES GUTIÉRREZ, JUAN OLAECHEA HUARCAYA, ***“Evaluación del control de calidad de los sistemas de tratamiento de agua para consumo humano a cargo de la EPS EMAPICA S.A”***, Ica-Perú, Año 2013, resumen.

2.2. MARCO TEORICO

2.2.1. POLÍTICA DE DIRECCIÓN

Las políticas a nivel de las organizaciones comprenden los lineamientos o reglas que orienta el accionar del trabajador y de la entidad misma, por ello, su rol o papel en las organizaciones es relevante y esencial para el desarrollo empresarial. Entonces, dentro del marco de la política pública, deben considerarse principios que orientan las actividades u operaciones que realiza el trabajador para lograr las metas y objetivos establecidos, dichos principios comprende la integralidad, la flexibilidad, la universalidad, la solidaridad, comunicabilidad, la concentración y la innovación, los mismos que deben constituirse en la base del desarrollo sostenible y sustentable de las organizaciones. En otras palabras, la política orienta el quehacer empresarial y actuación de los trabajadores al tomar las decisiones en conjunto, coordinando los directivos y el personal de la organización para el logro de objetivos.

Entonces, toda unidad productora de bienes y servicios, para ser efectiva, productiva y competitiva, debe saber qué hace, hacia dónde va, cuáles son sus fortalezas y debilidades, aspectos que debe contemplar la política empresarial, teniendo en cuenta que no se puede poner en marcha una política sin un objetivo previo

Por lo tanto, la organización caso específico de la EPS SEMAPACH S.A deberá avanzar en la dirección que se tomen las decisiones y los objetivos

que se han establecido. Dichas decisiones deberán estar relacionadas con las estrategias empresariales, basadas en las actividades de la organización, lo que trae como consecuencia que las políticas asumen el carácter de línea de conducta o de comportamiento para la realización eficaz de las actividades efectuadas por el recurso humano en la empresa. Por tal motivo, tanto la política como los objetivos deben ser estables, duraderos, precisos y esencialmente flexibles.

a) Enfoques de la Política Empresarial

La procedimiento empresarial debe tener dos enfoques: ético y operativo

Podemos identificar el primero cuando es externo y habla de modelo apropiado de acciones de negocio e interno cuando identificamos modelos correctos de empleo, y el *operativo*, externo cuando identificamos fundamentos organizacionales ejecutores direccionadas al campo de acción, enfocado al campo de acción y la producción, e interno al aplicar las normas, estándares, prácticas, calidad, eficiencia, comportamientos y técnicas de programación y control.⁶

Al respecto, debe tenerse en cuenta que la política es un término relacionado a pautas, procedimientos y reglas que se utilizan para estimular, apoyar u orientar el comportamiento del trabajador y de la

⁶ Jorge Eliecer Prieto Herrera, “*Gestión Estratégica Organizacional*”, año 2011, pág. 82-83

organización, considerando para ello su alcance, forma de comunicación, fuente, naturaleza, etc.

Entonces, para un mejor desenvolvimiento, las políticas deben formularse desde la alta dirección de la empresa y hacer de conocimiento a todos los integrantes, las mismas que deben estar directamente relacionadas a la misión y los objetivos empresariales, así como con las estrategias. Por ello, para plantear una política requiere conocimiento, actitud, creatividad e información, además del consenso para actuar, lo que trae como resultados el esclarecimiento de la conducta, mejoramiento de las coordinaciones entre unidades organizativas, reducción del tiempo para la toma de decisiones, etc.

b) Factores establecidos de la Política Empresarial

- **Internos:** referidos a los sentimientos personales , opiniones , puntos de vista experiencia , hechos , analisis personal, comprension de las personas que integran la empresa.
- **Externos:** podemos relacionarlo con la opinon publica , profesionales externos de asociaciones , sociedad externa , estado , entre otros.

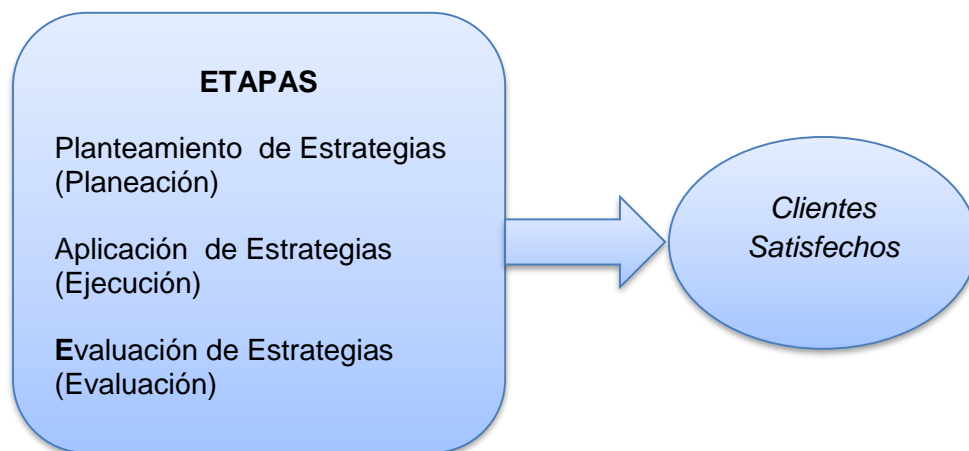
2.2.2. GESTIÓN EMPRESARIAL

a) Gestión Estratégica Organizacional

Son acciones empleadas relacionadas con los procesos que permite a la organización ser proactiva en la planificación del futuro de la empresa .

Utilizar en termino gestión esta referido a los procesos de participación en donde se dirige y se toma decisiones con el fin del beneficio común.

Entonces, podemos inferir que la proactividad es estar avido de los sucesos y cambios y así obtener los mejores resultados con los recursos asignados , tomando en cuenta que es como herramienta básica de gestión.⁷



ORGANIZACIÓN PROACTIVA

b) Proceso Administrativo

⁷ IBID, pág. 81

Para realizar un eficiente y eficaz Gestión Administrativa, las organizaciones deben considerar, las siguientes funciones:

b.1. Planeación.- Consiste en determinar los cursos de acción u actividades a desarrollar en el tiempo, basado en objetivos predeterminados. Es decir, elaborar y ejecutar planes dentro del alcance de la empresa, con la intención de alcanzarlos, mediante la programación de las actividades a desarrollar.

➤ ***Características de la Planeación***

Toda planeación debe contar con las siguientes características:

- ***Es Especifica***

El planeamiento debe tener objetivos claros , manteniendo con ello prioridad en desarrollar objetivos que puedan ser medidos; asimismo se debe contemplar estrategias a traves de acciones concretas que permitan alcanzar los objetivos trazados.

- ***Es Accesible***

Debemos tomar en cuenta en este punto , los recursos y la verdadera capacidad de la empresa, antes de realizar el planeamiento , por lo que no se debe proponer objetivos que estén fuera del alcance de las posibilidades de la empresa.

- ***Es Racional***

La empresa deberá tomar en cuenta los planes de largo mediano o corto plazo; que se ejecutaran en el planeamiento , asimismo la coherencia con todos los planes para lograr eficiencia en su ejecución.

- ***Es evaluada***

Se debe controlar y evaluar permanentemente el desarrollo y los resultados del planeamiento , para poder medir los resultados que se quiere obtener.

- ***Es flexible***

La flexibilidad debe ser una característica importante del planeamiento dado que debe ser lo suficientemente flexible como para permitir cambios o correcciones las veces que sean necesario.

- ***Es Participativa***

El Planeamiento debe generar la participación de todos los colaboradores que integran la empresa, a través de sus aportes debe construirse .

- ***Motivadora***

Se debe identificar y comprometer a los colaboradores de la empresa con el objetivos identificado , de ese modo fortalecer la motivacion de todos.

- **Constante**

El planeamiento debe ser un proceso permanente y continuo, una vez cumplido los objetivos, debe proponer nuevas metas.

➤ **Actividades importantes de Planeación**

- Mostrar , ampliar y determinar los objetivos.
- Utilizar el diagnostico .
- Coordinar las condiciones en las que se desarrollara el trabajo.
- Identificar las tareas a desarrollar para lograr objetivos .
- Reglamentar las acciones enfatizando la creatividad para desarrollar los medios con el que se logre el mejor desempeño laboral .
- Organizar procedimientos , métodos y reglas que permitan el buen desempeño laboral
- Anticipar los posibles problemas futuros”⁸

b.2. Organización.- Como función administrativa conlleva a asignar recursos, determinar actividades, asignar responsabilidad y atribuciones según cargo o puesto que desempeña, todo ello integrado a los objetivos organizacionales.

⁸ www.monografias.com/trabajos96/eprocso-administrativo/eprocso-administrativo.shtml

b.3. Dirección.- Permite en base a los cargos o puesto laboral, determinar los mecanismos de comunicación, motivación y liderazgo de personal a fin de lograr los objetivos.

b.4. Control.- Para efectuar un adecuado control de la dirección y gestión organizacional, se debe considerar tres funciones básicas:

1° Conocer y entender la finalidad y la misión de la organización para definir claramente sus objetivos.

2° Capacitar al trabajador para que labore con eficacia a través de la retroalimentación y de la formación permanente.

3° Identificar y corregir las deficiencias que se suscitan en las organizaciones, teniendo en cuenta sus consecuencias y evaluarlas para adaptarlas al objetivo, metas, visión y misión de la organización.

2.2.3. EFICACIA DE LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL

La **gestión eficaz** implica la capacidad que tiene una organización para lograr relevantes resultados operativos, los mismos que elevan la posición de la empresa para alcanzar el éxito tanto a corto plazo como a mediano y largo plazo. Por lo tanto, se constituye en la clave para que una entidad llegue a posicionarse en el tiempo, ser líder y perdurar en ello.

En consecuencia, el proceso de la gestión eficaz se caracteriza por lo siguiente:

- Identifica los objetivos operativos esenciales y necesarios.
- Asigna y delimita adecuadamente las responsabilidades.
- Establece prioridades de actividades, operaciones y metas “en el tiempo real” (día a día)
- Realiza permanentemente supervisión, mediante la observación de los indicadores de los objetivos esenciales de la organización.

En consecuencia podemos afirmar que la eficacia bien desarrollada permite alcanzar los objetivos propuestos , logrando con ello el cumplimiento de los objetivos deseados y programados .

“La eficacia orienta el ejercicio de la función administrativa, empezando por la selección del personal, realizada en términos que garantice la profesionalidad y preparación necesaria, y siguiendo con un sistema de incompatibilidades, de formación y de carrera administrativa que han de orientarse a hacer posible un servicio eficaz a los intereses generales.”⁹

2.2.4. LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Amparo de la Encarnación Gabín (2009) define la “Administración Pública como un elemento básico del Estado. Está formado por un

⁹ <https://www.monografias.com/docs/La-eficacia-empresarial-FKRLJVFJDUNZ>

conjunto de organismos que actúan bajo las órdenes del Poder Ejecutivo. Estos organismos son los encargados de dictar y aplicar las disposiciones necesarias para que se cumplan las leyes, fomentar los intereses públicos y resolver las reclamaciones de los ciudadanos”.

Actividad de la Administración Pública

La Administración Pública es una organización desarrollada en el Gobierno, se rige de acuerdo a ley y busca satisfacer necesidades e intereses de la sociedad.

La administración pública se divide en: Administración Central, Administración Autónoma , Administración Local.

La administración pública está conformada por funcionarios públicos bajo un concurso publico de meritocracia y capacidad demostrada , dirigidos en base a la normativa administrativa y no a leyes laborales. Dada la diversidad de funciones que realiza la Administración Pública tiene una actividad continua y permanente, independientemente de la crisis política o cambios de Gobierno: *“Los Gobiernos terminan y se suceden, pero la Administración Pública permanece”*.

- ✓ La **Administración Central**, tiene competencia en el país y esta conformada por órganos administrativos que rigen la gestión .
- ✓ La **Administración Autónoma**, se desarrolla en cada comunidad , la gestione aprobada mediante estatutos comunitarios , sobre las que se puede actuar.

- ✓ La **Administración Local**, es una gestión reconocida a nivel constitucional, desarrolla la gestión mediante la autonomía. Cabe destacar que la Administración periférica, es decir es una extensión del gobierno que se desarrolla a través de los encargos de cada capital de Provincia, está muy condicionada por las competencias que cada autonomía tiene atribuidas en su espacio territorial.”¹⁰

2.3. MARCO CONCEPTUAL

- ✓ **Comunicación Organizativa.-** También conocida como comunicación corporativa cuando es desarrollada en una institución pública, puede ser interna, basado en relaciones dentro de la organización; o externa, dirigida a distintas instancias públicas.
- ✓ **Diseño Organizacional.-** Es la estructura que rige la organización de manera ordenada y sinérgicamente, en las unidades orgánicas de una organización.
- ✓ **Eficacia.-** Implica la obtención de resultados en base a los objetivos predeterminados.
- ✓ **Eficiencia organizacional.-** Las empresas serán eficientes en la medida que logren sus objetivos con un mínimo de consecuencias o costos no deseados. Es decir, se debe realizar una óptima utilización de los recursos organizacionales.

¹⁰ Amparo de la Encarnación Gabín, “**Administración Pública**”, Segunda Edición, España, Año 2009, pág 8.

- ✓ **Estrategia.-** Son acciones tomadas para el logro de objetivos trazados que aseguran a través de reglas una decisión óptima.
- ✓ **Gestión.-** Referido al conjunto de acciones, o diligencias que permiten desarrollar la actividad, es decir todos aquellos trámites que se realizan con la finalidad de resolver una situación o desarrollar un proyecto planificado.
- ✓ **Integración.-** Referido a la articulación de elementos materiales y humanos de una organización para el adecuado funcionamiento de una organización.
- ✓ **Política.-** Son acciones que rigen y orientan en forma ideológica a la toma de decisiones para alcanzar ciertos objetivos.
- ✓ **Proactividad.-** Comportamiento anticipado para tomar decisiones en bien de la empresa , cumplimiento de requisitos predecibles del trabajo.

III. HIPOTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis de Investigación

3.1.1. Hipótesis General

Las Políticas de Dirección influyen directamente en la eficacia de la Gestión de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Pública de Accionariado Municipal de Chincha- Ica (EPS SEMAPACH S.A.), periodo mayo 2017- junio 2018.

3.1.2. Hipótesis Específicas

- Las Políticas de saneamiento y modernización de la gestión pública influyen significativamente en la eficacia de los resultados de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Publica de Accionariado Municipal de Chincha- Ica (EPS SEMAPACH S.A.), periodo mayo 2017- junio 2018.
- Las Políticas y programas públicos inciden directamente en la eficacia de la Gestión de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Publica de Accionariado Municipal de Chincha- Ica (EPS SEMAPACH S.A.), periodo mayo 2017- junio 2018.
- El proceso de aplicación y alcance de las Políticas de Dirección inciden directamente en la eficacia de la Gestión de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Publica de Accionariado Municipal de Chincha- Ica (EPS SEMAPACH S.A.), periodo mayo 2017- junio 2018.

3.2. VARIABLES DE INVESTIGACIÓN.

- **Variable Independiente:** Políticas de Dirección
- **Variable Dependiente:** Eficacia de la gestión de la EPS SEMAPACH S.A.

3.3. Operacionalización de Variables

Variables	Definición Operacional	Indicadores
Políticas de Dirección (V.I.)	Es la orientación, lineamientos, reglas, etc, que se establecen para dirigir las organizaciones	<ul style="list-style-type: none">• Políticas de saneamiento y modernización de la gestión pública• Políticas y programas públicos• Proceso y alcance
Eficacia de la Gestión de la EPS SEMAPACH S.A. (V.D.)	Implica los resultados alcanzados durante un ejercicio económico en las organizaciones	<ul style="list-style-type: none">• Recursos utilizados• Productividad• Logro de objetivos y metas

IV. OBJETIVOS DE INVESTIGACION

4.1. Objetivo General.

Determinar la incidencia de Políticas de Dirección en la eficacia de la Gestión -Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Pública de Accionariado Municipal de Chincha- Ica (EPS SEMAPACH S.A.), periodo mayo 2017- junio 2018.

4.2. Objetivos Específicos

- Analizar incidencias de las Políticas de saneamiento y modernización en la gestión pública y eficacia de resultados de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Publica de Accionariado Municipal de Chincha- Ica (EPS SEMAPACH S.A.), periodo mayo 2017- junio 2018.
- Determinar la influencia de las Políticas y programas públicos en la eficacia de Gestión de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Publica de Accionariado Municipal de Chincha- Ica (EPS SEMAPACH S.A.), periodo mayo 2017- junio 2018.
- Determinar la incidencia del proceso de aplicación y alcance de las Políticas de Dirección en la eficacia de Gestión de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Publica de Accionariado Municipal de Chincha- Ica (EPS SEMAPACH S.A.), periodo mayo 2017- junio 2018.

V. ESTRATEGIA METODOLOGICA

5.1. Tipo, Nivel y Diseño de Investigación

- **Tipo** . El trabajo tiene una naturaleza de tipo Básica, dado que permitirá medir y explicar el conocimiento , en base a la realidad asimismo proponer soluciones a la problemática de estudio.

Si planteamos lo definido por la ciencia debemos precisar que es una Investigación de tipo Fáctica, en la que se trabajara con hechos concretos.

- **Nivel de Investigación.** Es un estudio de nivel Explicativa, en la que se permitirá analizar relación causa – efecto, referente a las Políticas de Dirección y eficacia de Gestión EPS SEMAPACH S.A.
- **Diseño de Investigación.** El diseño utilizado por la naturaleza de la investigación es diseño Transversal, el mismo que permitirá describir la muestra considerando los años mayo 2017 – junio 2018, 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 (2017 - 2018)

5.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.

5.2.1. Población

La población objeto de estudio estuvo constituida por colaboradores de la EPS SEMAPACH S.A. , de los cuales 73 colaboradores pertenecen al Decreto Legislativo de Fomento del Empleo N° 728 y 36 colaboradores se rigen por la Ley de Contratación Administrativa de Servicios CAS 1057.

Siendo un total 109 colaboradores

5.2.2. Muestra de Estudio.

En función a los datos brindados por la empresa en estudio. El tamaño de muestra resultara 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%.

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(109)}{(0.05)^2(109 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$n = 85$; Lo que representa al 77.98% de trabajadores

Por lo tanto, la muestra quedara estratificada de la siguiente manera:

- Trabajadores régimen 728 = $73 \times 77.98\% = 57$
- Trabajadores régimen 1057 = $36 \times 77.98\% = \underline{28}$

Total muestra = 85

5.3. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Precisamos que para recoger los datos se utilizaran las siguientes técnicas.

- **La Observación.-** Técnica que permitirá analizar la problemática y recoger datos esenciales que nos conllevaran a conocer los sucesos y poder sugerir alternativas de solución a la realidad de estudio.
- **Encuesta.-** Mediante la presente técnica se recolectaran opiniones y aportes como respuestas a la realidad de estudio
- **Análisis documental.-** Permitirá revisar y analizar documentos y material bibliográfico referente la realidad de estudio y de esa manera poder sustentar la problemática.

5.4. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Para el caso, se utilizaran los siguientes instrumentos:

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

5.5. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

Las técnicas de procesamiento e interpretación de la información que se utilizarán; serán las siguientes:

- **Codificación y clasificación de datos.**- Conllevara a clasificar los datos en función a las variables y su operacionalización
- **Tabulación de datos.**- Técnica que permitirá realizar el conteo, en base a la distribución de frecuencias.
- **Cuadros y representaciones estadísticas.** En función a los resultados, la presente técnica permitirá elaborar los cuadros y gráficas correspondientes.

VI. MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	ESTRATEGIA METODOLÓGICA	FUENTE DE INFORMACIÓN
<p>PROBLEMA PRINCIPAL.</p> <p>¿De qué manera inciden las Políticas de Dirección en la Eficacia de la Gestión de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Pública de Accionariado Municipal de Chíncha- Ica (EPS SEMAPACH S.A.), periodo mayo 2017- junio 2018?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL.</p> <p>Determinar la incidencia de las Políticas de Dirección en la eficacia de la Gestión de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Público de Accionariado Municipal de Chíncha- Ica (EPS SEMAPACH S.A.), periodo mayo 2017- junio 2018.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL.</p> <p>Las Políticas de Dirección influyen directamente en la eficacia de la Gestión de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Público de Accionariado Municipal de Chíncha- Ica (EPS SEMAPACH S.A.), periodo</p>	<p>• Variable Independiente:</p> <p>Políticas de Dirección</p> <p>Indicadores:</p> <p>✓ Políticas de saneamiento y modernización de la gestión pública</p> <p>✓ Políticas y programas públicos</p> <p>✓ Proceso y alcance</p>	<p>• Observación</p> <p>• Encuesta</p> <p>• Análisis documental</p> <p>INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</p> <p>• Guías de observación</p> <p>• Cuestionario</p> <p>• Libros, revistas, investigaciones, monografías, ROF, Leyes y otros</p>	<p>• Población</p> <p>Siendo un total de 109 trabajadores</p> <p>• Muestra de Estudio.</p> <p>Corresponden a 85 trabajadores</p>	<p>• Tipo:</p> <p>Básica</p> <p>• Nivel:</p> <p>Explicativa</p> <p>• Diseño:</p> <p>Transversal</p>	<p>✓ ANZOLA ROJAS, Servulo: Curso Básico de Administración de Empresas; editorial McGrawHill, Colombia, 2000.</p> <p>✓ AMPARO DE LA ENCARNACIÓN GABIN: "Administración Pública" ✓ 2da. Edición, España, 2009</p> <p>✓ BARRIGA HERNÁNDEZ, Carlos: Investigación Educativa B,</p>

<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿De qué manera inciden las Políticas de saneamiento y modernización de la gestión pública en la eficacia de los resultados de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Publica de Accionariado Municipal de Chincha- Ica (EPS 	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizar la incidencia de las Políticas de saneamiento y modernización de la gestión pública en la eficacia de los resultados de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Publica de Accionariado Municipal de Chincha- Ica (EPS SEMAPACH 	<p>mayo 2017- junio 2018.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las Políticas de saneamiento y modernización de la gestión pública influyen significativamente en la eficacia de los resultados de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Publica de Accionariado Municipal de 	<ul style="list-style-type: none"> • Variable Dependiente: Eficacia de la Gestión de la EPS SEMAPACH S.A. • Indicadores: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Recursos utilizados ✓ Productividad ✓ Logro de objetivos y metas 				<p>editorial Cepredin- UNMSM, Lima – Perú 2013</p> <p>✓BERNAL, César Augusto: Metodología de la Investigación; Editorial Prentice-Hall, México 2006.</p> <p>✓CHIAVENATO Idalberto: "Administración de Recursos Humanos " 2da Edición, Bogotá – Colombia, año 2000.</p> <p>✓CHIAVENATO Idalberto: "Administración de Recursos Humanos " El</p>
---	---	--	--	--	--	--	---

<p>SEMAPACH S.A.), periodo mayo 2017-junio 2018?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿De qué manera inciden las Políticas y programas públicos en la eficacia de la Gestión de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Publica de Accionariado Municipal de Chincha- Ica (EPS 	<p>S.A.), periodo mayo 2017-junio 2018.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la influencia de las Políticas y programas públicos en la eficacia de la Gestión de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Publica de Accionariado Municipal de Chincha- Ica (EPS SEMAPACH S.A.), periodo 	<p>Chincha- Ica (EPS SEMAPACH S.A.), periodo mayo 2017-junio 2018.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las Políticas y programas públicos inciden directamente en la eficacia de la Gestión de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Publica de Accionariado Municipal de Chincha- Ica (EPS 					<p>Capital Humano de las Organizaciones- 9na Edición, año 2011.</p> <p>✓HELLRIEGEL, Don; Susan E. Jackson y John W. Slocum: "Administración. Un enfoque basado en Competencias" – 11 edición, México, 2008</p> <p>✓HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto: Metodología de la Investigación, editorial</p>
---	---	---	--	--	--	--	--

<p>SEMAPACH S.A.), periodo mayo 2017- junio 2018?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿De qué manera incide el proceso de aplicación y alcance de las Políticas de Dirección en la eficacia de la Gestión de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Publica de Accionariado Municipal de Chincha- Ica 	<p>mayo 2017- junio 2018.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la incidencia del proceso de aplicación y alcance de las Políticas de Dirección en la eficacia de la Gestión de la Empresa Prestadora de Servicios de Publica de Accionariado Municipal de Chincha- Ica (EPS SEMAPACH 	<p>SEMAPACH S.A.), periodo mayo 2017- junio 2018.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El proceso de aplicación y alcance de las Políticas de Dirección inciden directamente en la eficacia de la Gestión de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Publica de Accionariado Municipal de Chincha- Ica (EPS 					<p>McGrawHill, México, 2001</p> <p>✓KOONTZ HAROLD, Wehrich Keinz; "Administración una Perspectiva Global" 12ª Edición McGraw - Hill Interamericana; 2004</p> <p>✓MARAVI LINDO, Alfonso: Metodología de la Investigación Científica, editorial Impresiones y publicaciones de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega; Lima – Perú, 2004</p>
--	--	--	--	--	--	--	--

<p>(EPS SEMAPACH S.A.), periodo mayo 2017-junio 2018?</p>	<p>S.A.), periodo mayo 2017-junio 2018</p>	<p>SEMAPACH S.A.), periodo mayo 2017-junio 2018</p>				<p>✓NEIRA AGUIRRE, PABLO: Colección de gestión Competitiva para una Mediana y Pequeña Empresa: Marketing, ventas, y sistemas de información, Lima – Perú.</p> <p>✓ORMEÑO ARGUEDAS, Diana: Diseño y elaboración de tesis, Editorial Universitaria- Ica, 2014</p> <p>✓PORTER, MICHAEL; Estrategia y ventaja</p>
---	--	---	--	--	--	---

							<p>competitiva, editorial Deusto, Colombia 2006.</p> <p>✓PRIETO HERRERA, Jorge Eliecer, "Gestión Estratégica Organizacional", 2011</p>
--	--	--	--	--	--	--	--

VII. FUENTES DE INFORMACION

- ANZOLA ROJAS, Servulo: Curso Básico de Administración de Empresas; editorial McGrawHill, Colombia, 2000.
- AMPARO DE LA ENCARNACIÓN GABIN: “Administración Pública” 2da. Edición, España, 2009
- BARRIGA HERNÁNDEZ, Carlos: Investigación Educacional B, editorial Cepredin-UNMSM, Lima – Perú 2013
- BERNAL, César Augusto: Metodología de la Investigación; Editorial Prentice-Hall, México 2006.
- CHIAVENATO Idalberto: "Administración de Recursos Humanos " 2da Edición, Bogotá – Colombia, año 2000.
- CHIAVENATO Idalberto: "Administración de Recursos Humanos " El Capital Humano de las Organizaciones- 9na Edición, año 2011.
- HELLRIEGEL, Don; Susan E. Jackson y John W. Slocum: “Administración. Un enfoque basado en Competencias” – 11 edición, México, 2008
- HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto: Metodología de la Investigación, editorial McGrawHill, México, 2001

- KOONTZ HAROLD, Wehrich Keinz; "Administración una Perspectiva Global" 12ª Edición McGraw - Hill Interamericana; 2004
- MARAVI LINDO, Alfonso: Metodología de la Investigación Científica, editorial Impresiones y publicaciones de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega; Lima – Perú, 2004
- NEIRA AGUIRRE, PABLO: Colección de gestión Competitiva para una Mediana y Pequeña Empresa: Marketing, ventas, y sistemas de información, Lima – Perú.
- ORMEÑO ARGUEDAS, Diana: Diseño y elaboración de tesis, Editorial Universitaria- Ica, 2014
- PORTER, MICHAEL; Estrategia y ventaja competitiva, editorial Deusto, Colombia 2006.
- PRIETO HERRERA, Jorge Eliecer, "Gestión Estratégica Organizacional", 2011
- STONER James, FREEMAN Edward, Daniel Gilbert Jr.: ADMINISTRACIÓN- Sexta Edición- - México.

INTERNET

- ✓ <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/919/1/REYES%20VERA%20CARLOS.pdf>
- ✓ <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/13261/1/MG-GP-1272.pdf>
- ✓ http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3484/Escate_cj.pdf?sequence=1
- ✓ http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/2672/Heredia_mc.pdf?sequence=1
- ✓ <http://www.unica.edu.pe/transparencia/InfAdic/pdfs/CT2017/proyectos-iniciados-agosto2017.pdf>
- ✓ www.monografias.com/trabajos96/eprocado-administrativo/eprocado-administrativo.shtml
- ✓ <https://www.monografias.com/docs/La-eficacia-empresarial-FKRLJVFJDUNZ>

VIII. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

N°	TIEMPO ACTIVIDADES	2018 (MESES)						
		M	A	M	J	J	A	S
01	Presentación y aprobación del proyecto.	X						
02	Organización e implementación del Proyecto.		X					
03	Elaboración del marco teórico de la Investigación			X				
04	Elaboración de instrumentos.			X				
05	Aplicación de instrumentos de recolección de datos				X			
06	Procesamiento de datos.					X	X	
07	Análisis e interpretación de resultados.						X	
08	Conclusiones y recomendaciones.							X
09	Presentación y Sustentación de la Investigación							X

IX. PRESUPUESTO

9.1. Recurso Humano		3 600.00
• Apoyo personal especializado (Asesoría)	2 500.00	
• Personal trabajo de campo	600.00	
• Apoyo Secretarial	500.00	
9.2. Materiales		750.00
• Material de escritorio (papel, lapiceros, etc)	400.00	
• Material para procesamiento de datos	200.00	
• Material de impresión y reproducción	150.00	
9.3. Servicios		1 500.00
• Movilidad local	400.00	
• Refrigerio	500.00	
• Internet, teléfono/celular	500.00	
• Anillado y empastado	100.00	
9.4. Otros Gastos		300.00
	TOTAL	6 150.00

X. ANEXO

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE ICA

ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

POLÍTICAS DE DIRECCIÓN EN LA EFICACIA DE LA GESTION DE LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO PUBLICA DE ACCIONARIADO MUNICIPAL DE CHINCHA- ICA (EPS SEMAPACH S.A.), PERIODO 2017-2018

ENCUESTA

INSTRUCCIONES: Investigar problemas implica buscar respuestas o soluciones a los mismos. Por lo consiguiente, para entender el quehacer de la EPS SEMAPACH S.A; señor trabajador se le solicita responder con claridad y sencillez 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 está acorde con la realidad de la EPS SEMAPACH S.A.?

De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()

2. ¿Cree que el establecimiento de políticas y estrategias de dirección han contribuido se manera eficaz al crecimiento de la EPS SEMAPACH S.A., en los últimos dos (2) años?

De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()

3. ¿A su conocimiento, el ámbito de acción y políticas que establece la actual ley de saneamiento permitió obtener resultados favorables en los últimos 2 años en la EPS SEMAPACH S.A.?

De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()

4. ¿En los últimos dos años en la EPS SEMAPACH S.A. las normas y lineamientos de modernización de la gestión pública permitió lograr los resultados esperados?

De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()

5. ¿Las políticas y programas de la Administración Publica, han permitido entre el año 2017-2018 a la EPS SEMPACH S.A optimizar los recursos y por ende lograr los resultados planificados?

De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()

6. ¿En función a lo planificado en el ejercicio 2017-2018, la EPS SEMAPACH S.A obtuvo los resultados esperados según exigencia de la Administración Pública?
De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()
7. ¿El proceso de las políticas de dirección implementadas en la gestión 2017-2018 permitió obtener resultados positivos, posicionar y desarrollar la EPS SEMAPACH S.A tendiente a mejorar el servicio a la población?
De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()
8. ¿A su entender, la oportuna comunicación sobre el alcance de las políticas de dirección para realizar las actividades u operaciones en la EPS SEMAPACH S.A. orientaron con éxito su desarrollo?
De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()
9. ¿Dentro del contexto de las políticas de dirección establecidas en la EPS SEMAPACH S.A, se asignaron los recursos necesarios para cumplir con la función, actividades u operaciones según puesto o cargo desempeñado en el periodo 2017-2018?
De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()
10. ¿A su conocimiento, la eficacia de la gestión de la EPS SEMAPACH S.A, radica en la productividad de los servicios en bien de la población de Chincha?
De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()
11. ¿Cree usted que los resultados obtenidos en la Gestión 2017-2018 fue producto del compromiso y participación de todos los trabajadores de la EPS SEMAPACH en la toma de decisiones, desde el puesto en el que labora?
De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()
12. ¿En su centro de trabajo, para salir de resultados desfavorables en los últimos 2 años se establecieron las políticas adecuadas de dirección para racionalizar y optimizar el uso de los recursos en la EPS SEMAPACH S.A?
De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()
13. ¿Para obtener resultados favorables en la EPS SEMAPACH S.A se establecieron en forma oportuna y con eficiencia políticas de austeridad, según lo establecido por la Administración Pública?
De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()

14. ¿En los últimos 2 años el estilo de dirección o gerencia implementado en la EPS SEMAPACH S.A. contribuyo al logro de objetivos y metas establecidas en su oportunidad?

De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()

15. ¿Los resultados obtenidos en la Gestión 2017-2018 en la EPS SEMAPACH S.A se diferencian según años anteriores?

De acuerdo () Indeciso () En desacuerdo ()

Nombre del encuestador: _____

Lugar: _____ Fecha: _____ Hora: _____

Observaciones: _____
