



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Escuela de Posgrado

**Sistema de gestión y eficiencia del plan maestro optimizado EPS- Barranca S.A-
2020**

Tesis

Para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública

Autor

Rubén Domínguez Simeón

Asesor

M(o) Carlos Francisco Goñy Ameri

Huacho- Perú

2023



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

Escuela de Posgrado

METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Ruben Dominguez Simeón	15693060	21 De Marzo De 2023
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Carlos Francisco Goñy Ameri	15726541	0000-0001-5994-6712
DATOS DE LOS MIEMROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CODIGO ORCID
Policarpo Diomedes Marquez Valencia	15759625	0000-0001-7697-5064
Enrique Ubaldo Diaz Vega	15739242	0000-0003-1886-0693
Miguel Angel Luna Neyra	15707284	0000-0003-1826-1500

SISTEMA DE GESTION Y EFICIENCIA DEL PLAN MAESTRO OPTIMIZADO – SEMAPA BARRANCA S.A- 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	es.scribd.com Fuente de Internet	4%
2	Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion Trabajo del estudiante	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Autónoma de Nuevo León Trabajo del estudiante	1%
8	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%

TESIS

**Sistema De Gestión Y Eficiencia Del Plan Maestro Optimizado –
EPS- Barranca S.A- 2020**

JURADO EVALUADOR

Dra. POLICARPO DIÓMEDES MARQUEZ VALENCIA

PRESIDENTE

Dr. ENRIQUE UBALDO DIAZ VEGA

SECRETARIO

Dra. MIGUEL ANGEL LUNA NEYRA

VOCAL

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada: Camille

Rosett Garro Romero

El autor

AGRADECIMIENTO

Quiero de manera especial agradecer a los profesores de la maestría, a mis amigos Carlos, Miguel.

El autor

INDICE

<u>RESUMEN</u>	xii
<u>ABSTRACT</u>	xvii
<u>INTRODUCCIÓN</u>	1
<u>CAPITULO I</u>	2
<u>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</u>	2
<u>1.2. Formulación del problema</u>	6
<u>1.2.1 Problema general</u>	6
<u>1.2.2 Problemas específicos</u>	6
<u>1.3 Objetivos de la investigación</u>	6
<u>1.3.1 Objetivo general</u>	6
<u>1.3.2 Objetivos específicos</u>	6
<u>1.3 Justificación de la investigación</u>	7
<u>1.4 Delimitaciones del estudio</u>	8
<u>1.4.1. Delimitación espacial</u>	8
<u>1.4.2. Delimitación temporal</u>	8
<u>1.4.3. Delimitación social</u>	8
<u>1.5 Viabilidad del estudio</u>	9
<u>CAPITULO II.</u>	10
<u>MARCO TEÓRICO</u>	10
<u>2.1 Antecedentes de la investigación</u>	10
<u>2.1.1 Investigaciones internacionales</u>	10
<u>2.1.2 Investigación nacional</u>	12
<u>2.2 BASES TEORICAS</u>	14
<u>2.2.1. Variable independiente</u>	14

2.2.2. Variable dependiente	18
2.3 Bases filosóficas	20
2.4 Definición de términos básicos	31
2.5 Hipótesis de investigación	34
2.5.1 Hipótesis general.....	34
2.5.2 Hipótesis específicas.....	34
2.6 Operacionalización de las variables.....	35
<u>CAPÍTULO III</u>	53
<u>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</u>	53
3.1 Diseño metodológico	53
3.2 Población y muestra	56
3.2.1 Población	56
3.2.2 Muestra	57
3.3 Técnicas de recolección de datos	58
3.4 Técnicas para el procedimiento de la información	59
<u>CAPÍTULO IV:</u>	61
<u>RESULTADOS DE LA INVESTIGACION</u>	61
<u>4.1. Resultados para la contratación de hipótesis</u>	61
4.1.1. Resultados para la contratación de hipótesis	61
4.1.2 Validez de los instrumentos.....	61
4.1.3 Confiabilidad del instrumento	62
<u>CAPITULO V</u>	95
<u>DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</u>	95
5.1 Discusión	95
<u>CAPÍTULO VI</u>	98

<u>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</u>	98
<u>5.2 Conclusiones</u>	98
<u>5.3 Recomendaciones</u>	99
<u>CAPÍTULO VI</u>	109
<u>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</u>	109
<u>Trabajos citados</u>	109
<u>ANEXOS</u>	111
<u>ANEXO N° 01</u>	112

ÍNDICE DE TABLAS

<u>Tabla 1. Índice de abastecimiento de agua</u>	3
<u>Tabla 2. Construcción del TGE como una oportunidad efectiva para integrar los sistemas de gestión y sus indicadores</u>	16
<u>Tabla 3. Elementos de la gestión la triple trinidad</u>	20
<u>Tabla 4. La administración</u>	31
<u>Tabla 5. Operacionalización de la Variable Independiente</u>	51
<u>Tabla 6. Operacionalización de la Variable Independiente</u>	52
<u>Tabla 7. Población</u>	56
<u>Tabla 8. Calificación de los expertos</u>	61
<u>Tabla 9. Resumen de procesamiento de casos</u>	62
<u>Tabla 10. Estadísticas de fiabilidad</u>	62
<u>Tabla 11. Estadísticas de fiabilidad</u>	63
<u>Tabla 12. Estadísticas de fiabilidad</u>	63
<u>Tabla 13. Escala de confiabilidad</u>	63
<u>Tabla 14. Sistema de gestión</u>	64
<u>Tabla 15. Eficiencia plan maestro optimizado</u>	65
<u>Tabla 16. Resumen de procesamiento de casos</u>	66
<u>Tabla 17. Tabla cruzada</u>	66
<u>Tabla 18. Prueba de homogeneidad de varianzas</u>	68
<u>Tabla 19. Eficiencia plan maestro optimizado</u>	68
<u>Tabla 20. Prueba de medias</u>	69
<u>Tabla 21. Correlaciones</u>	69
<u>Tabla 22. Prueba de Kolmogorovq-Smirnovq para una muestra</u>	70
<u>Tabla 23. Prueba de hipótesis</u>	70
<u>Tabla 24. Estadísticos de prueba</u>	71
<u>Tabla 25. Prueba de medias</u>	71
<u>Tabla 26 Plan estratégico</u>	72
<u>Tabla 27. Prueba de homogeneidad de varianzas</u>	73
<u>Tabla 28. Eficiencia plan maestro optimizado (agrupada)</u>	74
<u>Tabla 29. Prueba de medias</u>	74

<u>Tabla 30. Correlaciones</u>	75
<u>Tabla 31. Prueba de hipótesis</u>	75
<u>Tabla 32. Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra</u>	76
<u>Tabla 33. Prueba de chi-cuadrado</u>	76
<u>Tabla 34. Prueba de medias</u>	77
<u>Tabla 35. VID2-Programa de inversiones (Agrupada)</u>	78
<u>Tabla 36. Prueba de homogeneidad de varianzas</u>	79
<u>Tabla 37. Eficiencia plan maestro optimizado</u>	79
<u>Tabla 38. Prueba de medias</u>	80
<u>Tabla 39. Correlaciones</u>	80
<u>Tabla 40. Correlaciones</u>	81
<u>Tabla 41. Prueba de Hipótesis</u>	81
<u>Tabla 42 . Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra</u>	82
<u>Tabla 43. Prueba de chi-cuadrado</u>	82
<u>Tabla 44. Prueba de medias</u>	83
<u>Tabla 45. VID3-Plan operativo</u>	84
<u>Tabla 46. Prueba de homogeneidad de varianzas</u>	85
<u>Tabla 47. Eficiencia plan maestro optimizado</u>	85
<u>Tabla 48. Gráficos de medias</u>	86
<u>Tabla 49. Correlaciones</u>	86
<u>Tabla 50. Prueba de Hipótesis</u>	87
<u>Tabla 51. Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra</u>	87
<u>Tabla 52. Prueba de chi-cuadrado</u>	87
<u>Tabla 53. Prueba de medias</u>	88
<u>Tabla 54. VID4-Presupuestos (Agrupada)</u>	89
<u>Tabla 55. Prueba de homogeneidad de varianzas</u>	90
<u>Tabla 56. eficiencia plan maestro optimizado</u>	91
<u>Tabla 57. Gráficos de medias</u>	91
<u>Tabla 58. Correlaciones</u>	92
<u>Tabla 59. Prueba de hipótesis</u>	92
<u>Tabla 60. Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra</u>	93

<u>Tabla 61. Prueba de chi-cuadrado</u>	93
<u>Tabla 62. Prueba de medias</u>	94

ÍNDICE DE FIGURAS.

<u>Figura 1. Sistema de gestión</u>	65
<u>Figura 2. Eficacia plan maestro optimizado</u>	66
<u>Figura 3. Tabla cruzada</u>	67
<u>Figura 4. Plan estratégico</u>	72
<u>Figura 5. Programa de inversiones</u>	78
<u>Figura 6. Plan operativo</u>	84
<u>Figura 7. Presupuesto</u>	90

RESUMEN

El Objetivo de este estudio fue precisar el vínculo existente entre **sistemas de gestión y eficiencia del plan maestro optimizado – EPS- Barranca S.A- 2020**, La metodología del estudio es no experimental, nivel descriptivo, explicativo, de enfoque cuantitativo y de nivel correlacional, Material y Método: fueron 71 individuos estimados como población y muestra 60, La técnica de estudio ha sido la encuesta de igual forma el instrumento empleado está comprendido por las interrogantes plasmadas en los cuestionarios. **Los resultados se precisó** la relación existente entre **sistema de gestión y eficiencia del plan maestro optimizado – EPS- Barranca S.A- 2020**, demostrado a través de la prueba de Rho Spearman con un coeficiente de correlación de **0.733** con un nivel de significativa de 0.01 que es inferior a $\alpha = 0,05$; siendo evidente el vínculo entre las variables.

Palabras claves: Sistema De Gestión Y Eficiencia Del Plan Maestro

ABSTRACT

Three purpose for their researcher was to specify other relationship between three Safety, Health and Accident Managements System Plan of the Faculty of Civil Engineering UNJFSC-HUACHO-2021, Their study methodology is based on non-experimental research design, descriptive level, explanatory, quantitative approach and correlational level, with a population over 438 and a sample over 140. Their study technique was their survey and their questionnaire's user ask any instruments. Their results specified the existing relationship between their Safety, Health and Accident Rate Management Systems Plan for other Faculty of Civil Engineering UNJFSC-HUACHO-2021, demonstrated through their Rho Spearman test with a correlation coefficient for 0.228 with a level of significant of 0.01 which is less than $\alpha = 0.05$; evidencing the relationship between the variables.

Keywords: Management in safety, health and accident rate

INTRODUCCIÓN

La investigación se elaboró en concordancia con Al 31 de diciembre 2018 la EPS Barranca S.A. se encuentra regido a través del Régimen de Apoyo Transitorio, el OTASS debido a desempeño con responsabilidad y administrador de del servicio de saneamiento prestado de las EPS incorporadas al RAT, asumió las actividades y responsabilidades de la Junta General de Accionistas de la EPS Barranca S.A. Asimismo, el Directorio nombrado por el OTASS está comprendido por el Ing. Oscar Pastor Paredes, Director Ejecutivo del OTASS, quien lo preside y el Ing. Gustavo Maldonado Ayres. En cuanto a la Gerencia General este organismo técnico ha designado al Lic. Félix Bravo Montoya.

Adicionalmente, la EPS- BARRANCA S.A. tienen en consideración los instrumentos de gestión para la organización, algunos de los cuales al margen de su elaboración y aprobación requieren de implementación y actualización:

Para mejor comprensión de los aspectos tomados en consideración, se ha detallado de manera pormenorizada, en capítulos, en cada uno de ellos se explica con precisión los temas que se vinculan al propósito de este estudio. En el cual se evidencia los autores tanto extranjeros como nacionales.

En ese sentido se ha procedido al desarrollo respectivo siguiendo los parámetros correspondientes y normativas dispuestos por la autoridad competente de la entidad, ciñéndose a lo recomendado por las normas APPA vigentes

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Lentini, E (2011) se evidencia que desde hace casi 30 años el sector de agua potable y saneamiento en todos los países de América, ha sufrido una serie de reformas sucesivas y de diferentes naturalezas. la gran parte de las etapas de transformación tienen presente algunas peculiaridades comunes como lo son:

En el caso de la descentralización, en la mayoría de los casos en grados reducidos, o sea en una entidad edil. La separación respecto a una entidad, entre funciones para formular normativas sectoriales, de regulaciones económicas y de operaciones de métodos, incluido estructurar entidades especializadas para regular y controlar prestaciones; y

La reciente participación de las entidades privadas, en variedades de casos, de igual forma la salida de operadores privados a nivel internacional y poder revertir los servicios públicos.

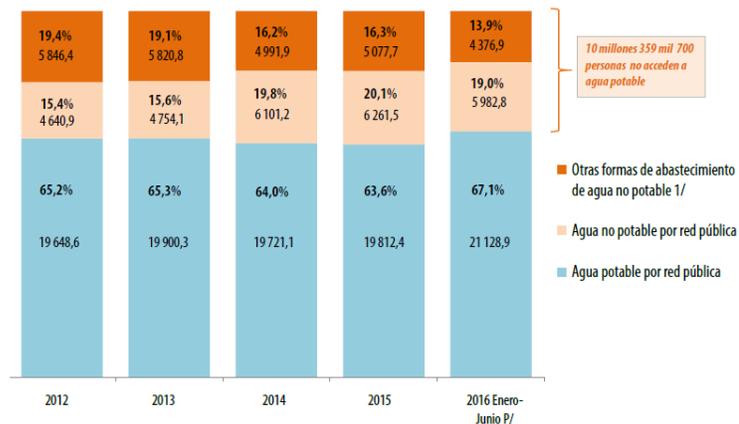
Pese a que los sectores encargados del agua potable y saneamiento han sufrido constantemente muchas modificaciones, sin embargo, toda la región aun presenta déficits muy preocupantes. La gran parte de naciones se hayan muy lejos de lograr la universalidad de los servicios de agua y saneamiento, lo que agregado a los déficits aún más altos en el tratamiento ocasionado por aguas servidas. En ese sentido, se evidencia que también se encuentran restando esfuerzos para la promoción de agua

potable y niveles de calidad de los servicios adecuados. De igual forma, se encuentran presentes ciertas dificultades en cuanto a financiamiento que no se ha podido resolver problemas las falencias que dañan a la sociedad de más bajos recurso.

INEI (2016) tiene referencia en cuanto a los medios o maneras que emplean los seres humanos para tener acceso a los servicios de agua que emplean en sus hogares sobre todo para su aseo personal, como también para cocinar y limpiar sus alimentos.

Durante los primeros seis meses de este año, estimamos la existencia de un promedio de 31 millones 488 mil 600 individuos. De la totalidad, el 86,1% tienen acceso al agua por red pública, (67,1% agua potable y el 19,0% agua no potable) y el 13,9% el consumo de agua no potable lo obtienen del río, manantiales lluvias. camión cisterna o pilón de empleo público.

Tabla 1. Índice de abastecimiento de agua



Fuente: INEI-2016

Nacional, Acuerdo (2012) previo a referenciar la manera en la cual se encuentra materializándose considerar que todos los peruanos tengan acceso de ello de manera total, se requiere tener conocimiento referente a la existencia de normativas en ese sentido, tal como se plantea y qué entidades del gobierno y privados se encuentran involucrados. En nuestro país, no existe una normativa determinada respecto al servicio o acceso universal, en ese sentido ella se encuentra inmersa en la política de Estado respecto a los recursos hídricos.

En ese sentido, se ha determinado como propósito del Estado asegurar el acceso universal al agua potable y saneamiento a las poblaciones urbanas y rurales de forma adecuada y diferenciada, con un marco institucional que pueda garantizar la viabilidad y sostenibilidad del acceso, para promover la inversión pública.

Ahora bien, en la Región lima Provincias, provincia de Barranca se haya establecida la entidad referida., cuya intervención fue en el año 2015 a través la OTASS, toda vez que hubo deficiencias administrativas como lo son: deficiencias económicas, financieras, gestión inadecuada y prestaciones del servicio a favor de los consumidores.

A manera de concluir lo sostenido se evidencia por medio de la Resolución Ministerial N° 342- 2015-VIVIENDA, dicha empresa, con fecha 17 de diciembre del año 2015, se encuentra clasificada para que se aplique el Régimen de Apoyo Transitorio, por encontrarse en situación de insolvencia económica y financiera.

Problema Especifico

EPS-Barranca (2019) Los Gastos de Administración al representar 2018 el 30% del total de gastos y muestra un comportamiento muy similar a los años anteriores, el exceso de gastos administrativos se encuentra inmersa en las contingencias judiciales denominados como gastos comunes en la empresa y de similar manera los reajustes y devengados de los sueldos por convenio colectivo y laudo arbitral.

EPS-Barranca (2019) Cuentas por Cobrar de difícil recuperación ante la falta de acciones por parte de EPS BARRANCA S.A., por S/ 879,928.93 y que distorsionan sus Estados Financieros, referida a sentencias judiciales en beneficio de la EPS por denuncias a ex tesoreros por haberse apropiado de fondos de manera ilícita, también comprende poder recuperar debido al regreso de inversiones realizadas por la entidad en obras de inversión efectuada por la entidad edil referida en este propósito.

EPS-Barranca (2019) Existen intereses moratorios por un monto de S/. 1'624,114.02, por concepto de deuda de la EPS BARRANCA S.A. a las Administradoras de Fondo de Pensiones, AFP INTEGRAL Y AFP PROFUTURO e intereses moratorios por un monto de S/. 281,407.49 por concepto de deuda a la Administradora de Fondo de Pensiones, AFP HORIZONTE. De igual forma se menciona que la EPS no cuenta con recursos económicos para afrontar estos pagos.

EPS-Barranca (2019) En cuanto a los egresos de operación, el pago de personal y obligaciones sociales presenta una tendencia decreciente en el trienio, cabe mencionar que desde el mes de abril del 2017 el cargo de la Gerencia General es ocupado por un funcionario del OTASS y remunerado por dicho organismo, posteriormente las gerencias de línea también han sido ocupadas por funcionarios del OTASS, así

también no se vienen abonando dietas al Directorio ya que también han sido designado por el mencionado organismo técnico, estos hechos generaron un menor gasto en el año 2018.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación existente entre el sistema de gestión y eficiencia plan maestro optimizado – EPS barranca SA – 2020?

1.2.2 Problemas específicos

1 ¿Cuál es la relación existente entre el **Plan estratégico** y eficiencia plan maestro optimizado – EPS barranca SA – 2020?

2 ¿Cuál es la relación existente entre el **Programa de inversiones** y eficiencia plan maestro optimizado – EPS barranca SA – 2020

3 ¿cuál es la relación existente entre el **Plan operativo** y plan maestro optimizado – EPS barranca S.A – 2020?

4 ¿Cuál es la relación existente entre el **Presupuestos** y plan maestro optimizado – EPS barranca SA – 2020?

1.3 Objetivos de la investigación

Los objetivos de la presente investigación son:

1.3.1 Objetivo general

Demostrar la relación existente entre el sistema de gestión y eficiencia plan maestro optimizado – EPS barranca S.A – 2020

1.3.2 Objetivos específicos

Demostrar la relación existente entre en el Plan estratégico y eficiencia plan maestro optimizado – EPS barranca S.A – 2020

Demostrar la relación existente entre el Programa de inversiones y eficiencia plan maestro optimizado – EPS barranca S.A – 2020

Demostrar la relación existente entre el Plan operativo y eficiencia plan maestro optimizado – EPS barranca S.A – 2020

Demostrar la relación existente entre el Presupuestos y eficiencia plan maestro optimizado – EPS barranca SA – 2020

1.3 Justificación de la investigación

SEMAPA BARRANCA S.A, de acuerdo el indicio en la investigación se hace impredecible hacer el presente trabajo, el control de gestión, en los propósitos financieros, del cliente, como también de las etapas internas, y de aprendizaje y desarrollo, y que esto permita de manera eficiente la aplicación del PMO.

En este estudio se denota firmemente l existencia de una relevancia social. Será así, debido a que podrá ser de gran utilidad para futuros investigadores con el propósito de obtener la información que les sea de utilidad respecto a su actividad en lo financiero, clientes, cocer sus procesos internos y la calidad de servicio que ofrece,

El estudio se encuentra debidamente justificado y es muy importante, toda vez que a través de ello se ha podido evidenciar la realidad el control de la gestión presente en cuanto al sector saneamiento, de igual forma se podrá obtener mejor conocimiento respecto a la administración de la implementación del PMO, todo ello hará posible resolver las dificultades entre usuario y entidad, las falencias financieras, con el

propósito de que la entidad y así también los entes competentes puedan brindar su colaboración de manera dinámica y voluntaria en todas las etapas correspondientes al ejercicio fiscal, lineamientos emanados del plan maestro optimizado.

Las propuestas que aportará este estudio serán de gran utilidad a la entidad referida, toda vez que no será afectado en sus funciones financieras:

- 1) Estabilidad financiera de SEMAPA BARRANCA S.A
- 2) Optimiza el Proceso de la empresa referida.
- 3) optimizara las funciones de los Servicio de saneamiento
- 4) Aportará motivaciones a los empleados para que brinde un servicio más eficaz.

1.4 Delimitaciones del estudio

Existió muchas dificultades que limitaron el estudio. Como lo es la falta de facilidades para la búsqueda de datos en la entidad analizada.

1.4.1. Delimitación espacial

Este estudio se delimita en el ámbito geográfico en el distrito de Barranca lugar en el cual se desarrolla la entidad sometida a procesamiento.

1.4.2. Delimitación temporal

En este propósito se tomaron datos ocurridos desde el 2019, desarrollándose desde el mes de agosto el año 2020.

1.4.3. Delimitación social

Para este propósito se tomó en consideración a los ciudadanos los cuales recibirán dicha prestación y de cómo la empresa asuma su rol protagónico del mejoramiento

correspondiente, de tal forma que satisfagan a esos usuarios establecidos en el ámbito de Barranca.

1.5 Viabilidad del estudio

Este estudio cuenta con la viabilidad pertinente, toda vez que se contó con los recursos que se requieren y el acceso a los datos necesarios para este propósito.

Este estudio se realizó en las instalaciones de la Empresas de tal forma que puedan realizar contribuciones que determinen el cumplimiento de sus obligaciones de proporcionar una gestión de calidad y cumpliendo con los indicadores de gestión acorde con las necesidades de cumplir de manera eficiente la meta fundamental para la cual fue creada dotar el servicio de agua y alcantarillado, en especial a los más necesitados de las zonas periféricas de la ciudad.

CAPITULO II.

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Hernández, j (2015) Auspiciada por la universidad politécnica de valencia. Con la tesis “*La administración de entidades integradoras nacionales dedicadas a la formación profesional: planteamiento de evaluación que se fundamenta en criterios de eficiencia y eficacia mediante el cuadro de mando integral*”. Con el objetivo: el estudio referido tiene como propósito brindar aportes de herramientas de gestión para poder controlar estrategias en la entidad referida, a través del cual se obtendrá la eficiencia y eficacia planteada en su origen normativo. El método que se ha empleado en el manejo de la táctica para analizar estudios de casos en su versión instrumental, en consecuencia, a través de él, se podrá efectuar la exploración de un campo que ha sido trabajo con deficiencias y enormes posibilidades de estudio, a través del cual, los resultados logrados serán de gran utilidad en el formato referido para otras entidades del mismo rubro. En lo que respecta a la perspectiva financiera, resaltan las semejanzas en los propósitos estratégicos dirigidos a la eficiencia y su medición a través de la distribución estratégica del presupuesto, el control de la variación en su ejecución y el gasto por clientes del servicio que brindan estas entidades. La perspectiva de aprendizaje y crecimiento se puede reforzar a través de la

trascendencia de las peculiaridades vinculadas a las nuevas tecnologías y los trabajadores de la entidad, evidenciándose que el control del empleo de nuevas tecnologías aplicadas hacia el profesorado y a la gestión, a la par con el refuerzo de la formación profesional y personal de administración y servicios son factores esenciales a medir. **Los vínculos con el entorno de la producción**, En cuanto a evaluar en la formación académica y la gestión los indicadores que más se emplean para tener conocimiento de los niveles en el logro de sus propósitos que agrupa engloba las perspectivas de las etapas internas. Los referidos indicadores resumen las peculiaridades más trascendentes por los cual una entidad educativa deberá emplear criterios óptimos, debido a que los hallazgos es el percibido por aquellos que tengan un verdadero interés. **Las medidas de satisfacción** para tener conocimiento de la opinión respecto a aquellas peculiaridades que tienen incidencia en gran medida en cuanto a los grupos de interés son aquellas que tienen mayor aceptación denotan hacia la comunidad científica.

Flores, S (2012) Efectuó un estudio al cual ha denominado “*Efectos causados por el empleo del Cuadro de Mando Integral: Cuyo empleo en las entidades ediles beneficiara al transporte*” La investigación tuvo como objetivo: para este propósitos se ha tomado en consideración observar la manera de abarcar de manera amplia, las probabilidades, a pesar que los fines elementales de ella sea publicar Informes anuales respecto a la estructura de costos del transporte en todas sus magnitudes de análisis y seguimiento de los datos

suministrados por quienes lo estructuran y que se encuentran inmersas en los planes, otro de los propósitos que lo promueven debido al Observatorio, es el efecto de efectuar otras investigaciones y trabajos de interés para las entidades y agentes del sector, en el cual está enmarcado este estudio. La metodología utilizada para esta investigación. La metodología empleada en el desarrollo de esta indagación es el método del caso toda vez que posibilita el estudio de las variables elementales de una realidad concreta, al tiempo considerado en el contexto como parte elemental del fenómeno. Llegando a la conclusión: De las maneras caracterizadas al transporte de pasajeros por carreteras es el vehículo particular representando mayores cantidades de desplazamientos, sólo en el ámbito de nuestro país el 85% de los desplazamientos efectuados por los viajeros en el año 2008 emplearon ese medio de transporte, y dicho número ha ido acrecentando en los últimos años.

2.1.2 Investigación nacional

Loayza, J (2014) Auspiciada por la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana con la tesis, “*Los Procesos en el Balancead Corcaré o Cuadro de Mando Integral*” teniendo como **Objetivos:** brindar conocimiento al respecto en cuanto a sus conceptos, fines, indicadores, entre otros. Llegando a la conclusión: Se ha podido entender la trascendencia y la conveniencia de emplear un Modelo que haga posible desarrollar la CMI y oriente, de forma lógica y coherente, etapas de solución de las dificultades. A través del empleo del instrumento referido cada persona que se encuentre inmersa en alguna

entidad que pueda mostrar los conocimientos obtenidos para poder mejorar los aspectos financieros. Teniendo conocimiento de la forma en que funcionan, se podría mejorar las determinaciones, optimización de las etapas y de igual forma efectuar la medición del rendimiento de la totalidad de artículos de la entidad, mediante los indicadores.

Valencia, P (2015). Este autor, efectuó un estudio al cual ha titulado: *“Métodos indicadores de gestión para recaudar rentas en las entidades ediles-Lima”*. El estudio tuvo como Objetivo: Determinar la forma en ambas variables tienen vínculos entre sí. El tipo de estudio fue no experimental, La muestra la conformaron 40 gobiernos locales distritales, elegidos entre los 43 distritos establecidos en Lima Metropolitana, y se concluyó: Se evidencia una correlación de forma directa, media y significativa entre ambas variables. En consecuencia, cuando más grandes sean los grados de efectividad entre las variables sometidas a procesamiento. Se evidencia una correlación de forma directa, media y significativa, entre las variables correspondientes. En consecuencia, cuando mayores sean los grados de la variable independiente, mayor será los niveles con la segunda variable.

Tinoco, D (2015) Patrocinado por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Con la tesis *“Beneficios del empleo de la gerencia integral como fundamento en la competitividad organizacional en Senati”* Con el objetivo: la implementación de las formas de gerencia integral en la entidad referida con el propósito de mejorar la competitividad de la institución, utilizando el Tipo

y Diseño de estudio, e evidencia que varios investigadores han adoptado muchas ideas y apreciaciones para establecer el estudio no experimental. El tamaño de muestra es 34 personas. Y se concluyó en: La determinación de la implementación de un modelo de gerencia integral en la entidad referida, con el fin de poder optimizar su competitividad. Así mismo se puede establecer la existencia de una factibilidad requerida con el propósito de mejorar su competitividad en todos los ámbitos. Se pretende con este estudio brindar los aportes necesarios a futuras investigaciones referentes a este tema de gran trascendencia y que se útil como material de consulta.

2.2 BASES TEORICAS

2.2.1. Variable independiente

Sistema de gestión.

Gestión

Definiciones

a) Definición de Gestión

Villajuna (2013) “socialmente se encuentra definida como una ciencia de manera inexacta que, mediante métodos busca satisfacer motivos esenciales por lo que ha sido creada alguna entidad”

b) ¿Tablero de Gestión Estratégica?

Esta conceptuado como un método de gestión traducido a través de las metas y las tácticas en su totalidad de indicadores que permitirá controlar

y desarrollar el grado de efectividad de alguna entidad o una unidad estratégica.

Siendo considerado como determinado a través de un método, toda vez que engloba los siguientes factores:

- 1) Acciones
- 2) (o etapas) requeridas para diseñar y rediseñar; métodos o mecanismos de estructuras y ejecución;
- 3) Con responsabilidad de su seguimiento; y
- 4) Los recursos, esencialmente lo correspondiente a los individuos que se encuentran inmersos, los datos y el tiempo para ser analizados y la adopción de determinaciones correspondientes.

En cuanto a la palabra «gestión» se requiere indicar que los factores del TGE serán de utilidad para el cumplimiento de las tres trinidades de la administración.

La primera trinidad Abarca tres fases interactivas como son planificación, ejecución y control; la siguiente, por ser factores que decidirán las tácticas, así como lo son las determinaciones de operaciones y quienes serán los individuos que se encargarán del qué y el cómo, requeridos para el desarrollo cada desempeño; y la última, pertenece a las fuerzas cohesión de la gerencia que corresponde a direccionar, organizar e integrar.

c. Componentes del sistema de gestión

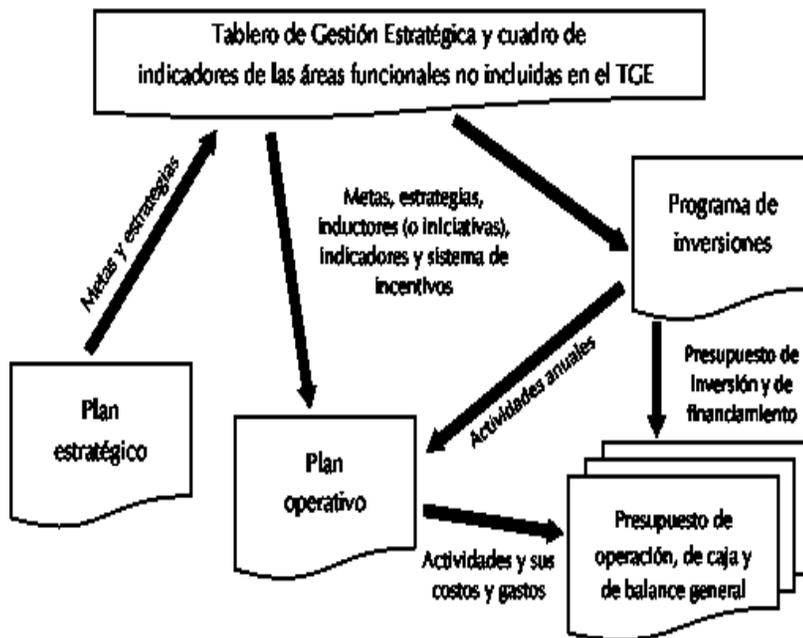
Tabla 2. Construcción del TGE como una oportunidad efectiva para integrar los sistemas de gestión y sus indicadores

Subsistema	Insumos	Productos
Plan estratégico	Visión y misión y conclusiones del análisis Estratégico y visión del futuro.	Metas y estrategias.
TGE y cuadro de indicadores de áreas funcionales	de Metas y estrategias del plan estratégico.	Metas, estrategias, inductores, Indicadores y Sistemas de Incentivos
Programa de inversiones	Estrategias e inductores de ejecución mayores de un año.	Actividades anuales y presupuesto de inversión y finanzas
Plan operativo	Inductores de corto plazo, necesidades para implementar los indicadores el sistema de incentivos y actividades anuales del programa de inversiones	Actividades y sus plazos, responsables y costos y gastos.
Presupuestos	Costos y gastos de los planes operativos y erogaciones o desembolsos ocasionados por las inversiones y el financiamiento.	Presupuestos de operación, caja y balance general .

1. Plan estratégico. Los artículos de este subsistema son los propósitos y las tácticas, establecidas en referencia a las conclusiones de las visiones y la misiones, avizorando al futuro y analizar las tácticas de la entidad o la unidad de estrategias.

2. **TGE** como también el cuadro de indicadores de las zonas funcionales que no están consideradas en él. Considera como componentes de los propósitos y las tácticas que provienen del plan estratégico y los modifica, acepta o ratifica en propósitos, tácticas, inductores, indicadores y métodos de incentivos.
3. **Programa de inversiones.** Los componentes de este subsistema son las tácticas y aquellos que indiquen en cuanto a la implementación la cual podrá durar más de 12 meses o que cuentan con naturaleza estratégica. Es preciso recordar que quien induce efectúa su inicio de una táctica inicial que podría ser otra táctica. Las trascendencias de los programas se puedan elaborar para el horizonte de planeamiento estratégico.
4. **Plan operativo.** Emplean inductores del TGE cuyos plazos son menores a 12 meses, podría especificarlos y deducirlos a través de una serie de actividades desde los requerimientos de establecer los indicadores y el método que determina los incentivos. De igual forma, determina en forma anual las actividades tomadas en cuenta en el programa de inversiones. Está considerado como productos aquellas actividades con sus respectivos plazos en el que se ejecutan, los que tienen la responsabilidad, los costos y los gastos. Los cuales son determinantes para estructurar los presupuestos anuales.
5. **Presupuestos.** Aquellos que tienen las posibilidades de poderse calcular como resultado de los costos y los gastos que provienen de los planes operativos y los desembolsos que ocurren de las inversiones y el financiamiento los cuales son de operación, caja y balance general.

Tabla N. ° 03 *Integrar los sistemas de gestión y sus indicadores*



2.2.2. Variable dependiente

Teoría de eficiencia

Esta conceptuado como las capacidades de administrar y de efectuar con la mayor cantidad de energía, recursos, y tiempo necesario. En ese sentido, la definición se refiere a poder lograr sus propósitos. Los cuales se encuentran vinculados al tiempo concedido, a la dedicación efectuada hacia un elemento.

En ese sentido el investigador, Flores (2012) manifiesta al respecto que, "para poder lograr los propósitos por parte de la institución; en ese sentido, el empleo correcto y racional del tiempo, así como el coste de financiación y también humanos". Siguiendo esta secuencia, la eficacia está estimada como un perfil socio

económico, la misma que se encuentra articulada respecto a los gastos y a la producción efectuados a futuro para poder de esta forma lograr resultados esperados; en consecuencia, para poder copar los requerimientos de la población.

Eficiencia

En ese sentido, este concepto se encuentra debidamente definido por el Diccionario de la Real Academia Española el cual sostiene que: “es una virtud y facultad enfocándose hacia el logro de alguna acción establecida”. Ello hará posible pensar que la eficacia y la eficiencia sean semejantes.

Referente a ello, tenemos a la investigadora María Moliner quien presenta otro concepto acompañado de matices ligeramente distintos que se asemejan a la sugerencia que la eficiencia realiza su calificación, la forma en la cual los propósitos puedan ser; indica que la eficiencia “se encuentra aplicada a lo efectuado de acuerdo a su cumplimiento y la función a la cual ha sido considerado”.

De igual forma, tenemos al Diccionario Larousse que de manera explícita realiza la inclusión en su concepto, tanto los insumos empleados como los hallazgos obtenidos; sostiene que “tener la capacidad de poder obtener algún propósito.

Son los vínculos que existen entre el trabajo realizado, el tiempo en el cual se ha invertido, inversiones efectuadas en realizar acciones y los hallazgos conseguidos. Productividad”.

El Westerns, propone que algo es eficiente si presenta algunas peculiaridades como, “por la capacidad en la elección y empleo de los medios con más efectividad

y los que menos se pierde con el propósito de poder realizar alguna misión encomendada o conseguir sus objetivos”.

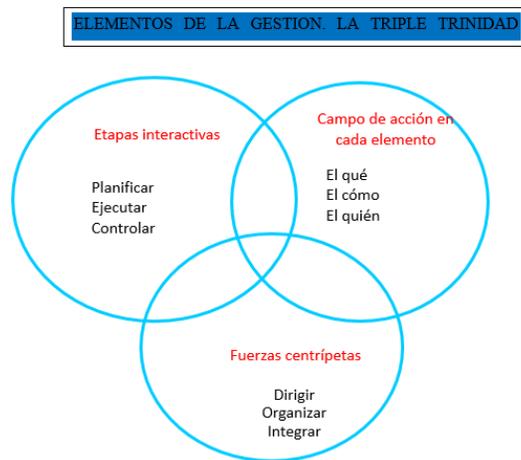
2.3 Bases filosóficas

¿Cuáles son los elementos clave de la gestión?

La triple trinidad

Existen una serie de elementos que son importantes para poder realizar una óptima gestión de una entidad u organización, por lo cual hemos denominado la triple trinidad. Por ello en primer lugar explicaremos a las etapas o actividades interactivas inmersas en la gestión; la siguiente está orientada a resaltar los campos de acción de cada factor; y la otra, concerniente a los requerimientos de generar las fuerzas centrípetas que puedan ordenar y alinear las fuerzas centrífugas propias de lo indicado precedentemente.

Tabla 3. Elementos de la gestión la triple trinidad



Fuente: Carlos villajuana Pablo

1.-Etapas interactivas

Etapas interactivas del proceso de gestión

Las actividades principalmente del momento en que se aplican, la gestión de toda entidad, unidad táctica, programa, proyecto o unidades de organización implica las siguientes etapas:

a. Planificación.

Villajuana (2009) “es todo aquello que se organiza anticipadamente empleándose para ello acciones de orden táctico y operativo”.

Ello tiene concordancia con las interrogantes:

¿Qué podemos conseguir, ¿cuál es la cantidad o en qué tiempo?

¿Qué dificultades son las cuales se encuentran inmersas para el logro de los propósitos?

¿Cómo podemos superar o resolver esos problemas para lograr los propósitos?

¿Qué se puede hacer para resolver los aspectos que no han sido previstos?

¿De qué forma se puede poner en curso las tácticas propuestas y cómo lograr sus propósitos?

¿Cuándo se podrán realizar las actividades?

¿Quiénes podrán asumir la responsabilidad para realizar las actividades?

- ¿Cuáles son los recursos que se necesitan y cuál será la inversión de las actividades?

b. Ejecutar

Villajuana (2009). Determina el momento de la realidad planificada. Existen grandes probabilidades que, para poder empezar a ejecutar esas tácticas y

actividades, los planes para implantar, sobre todo el presupuesto referido, deberá tener la aprobación de la parte directiva o de acuerdo al orden jerárquico respectivo.

En consecuencia, para realizar esas actividades se debe tomar en cuenta:

1. El abastecimiento de los recursos.
2. Elegir las actividades de la forma en la cual se realizará el liderazgo.
3. Las acciones llevadas con disciplina para abastecer la etapa de un buen clima laboral que pueda brindar motivaciones.
4. La mezcla de prácticas referentes a las diferentes tácticas de la motivación.
5. establecer la preparación de líderes integrales (que tengan autoridad moral y técnica) plasmados en todos los grados.
6. tener presente siempre lo referente a los propósitos establecidos y sobre todo la actitud ante aquello que se pretende lograr.
7. La ejecución de las modificaciones a través del cambio o la transformación de los líderes.
8. El empleo de los hábitos. Las normas, valores, las políticas, en los mismos directivos.
9. El diseño de hechos concretos que motiven la confianza y el compromiso de los trabajadores.
10. La estructuración de poder a los trabajadores que evidencien autonomía, por lo cual en la práctica puedan manifestar sus capacidades para la decisión correcta por sí mismos.
11. El liderazgo directo de los equipos de trabajo.

12. La elaboración y puesta en marcha de planes de acción específicos a cada problema que se vaya presentando.

13. La autorización para el inicio de los programas de capacitación y entrenamiento.

14. El cumplimiento con el sistema de premios y castigos.

15. La dirección y el entrenamiento en la aplicación de las herramientas de gestión.

c. Controlar

Control. **Villajuana (2009)**. Poco valdrá un buen plan si no se controla, y menos si no se toma una decisión sobre lo controlado. Un proceso efectivo de control y ajuste necesita de indicadores e involucra las siguientes tareas:

a. Establecimiento de los patrones de evaluación o de los parámetros contra o de los parámetros contra los cuales se analizarán los resultados reales

b. Definición de los períodos de seguimiento y evaluación.

c. Designación de los responsables del seguimiento o de las auditorías.

e. Toma de decisiones reales.

d. Seguimiento o de auditoría y evaluación.

f. Toma de acciones correctivas.

g. Toma de acciones preventivas.

h. Ajuste del plan. Esta tarea le otorga carácter dinámico y continuo al plan de implantación. Reside en modificar los patrones de comparación, las estrategias y las actividades basándose en el nivel de efectividad real del proceso.

Campo de acción en cada elemento

En cada etapa o componente de la gestión deberán realizarse acciones relacionadas con los siguientes elementos:

a.-El qué. Tiene connotación estratégica, es decir, incluye aquellas decisiones y que se traducen en inversiones, que son independientes de las circunstancias y que en el momento que se toman se piensa que no cambiarán en determinado tiempo mayor a un año. También comprende decisiones tácticas o que responden a determinadas circunstancias que tienen impactos en la organización mayores a un año o se trata de inversiones, tal como cuando, frente al aumento del precio del petróleo, un gobierno decide entablar un convenio específico con un país exportador de dicho recurso con la finalidad de contrarrestar dicha amenaza. Es decir, el qué corresponde a los patrones de actuación que tienden a ser irreversibles y se toman de vez en cuando.

b. El cómo. Corresponde a decisiones y acciones rutinarias que se reflejan en gastos, son cambiantes dentro de un período menor a un año y pueden tratarse de tácticas y actividades rutinarias. Generalmente, se refiere a las formas de poner en marcha los qué.

c. El quién. Involucra a las personas con sus atributos, encargadas de dirigir y hacer el qué y el cómo. En nuestro planteamiento subyace lo siguiente: un excelente qué y un buen cómo se echarán a perder si se carece de un buen quién; y un pésimo qué y un mal cómo pueden ser salvados por un excelente quién. Debido a esto, para nosotros, más importante que el qué y el cómo es el quién.

Fuerzas centrípetas de la gestión

Representan los componentes transversales de la gestión que cumplen el rol de cohesionar cada uno de los elementos de esta.

a. La dirección.

Consiste en persuadir, orientar, mandar y conducir la puesta en marcha de las estrategias, tácticas y actividades hacia las metas de la organización. El nivel de calidad de la dirección se mide desde los intereses de la sociedad, accionistas (o miembros del directorio en el caso del sector público), clientes, personal y proveedores.

b. La organización.

Es el establecimiento de las interrelaciones, autoridad y responsabilidades del personal. Se refleja en la estructura organizacional. Aquí el principio que debe respetarse es: la forma (la estructura organizacional) debe ajustarse a la función (a las estrategias y actividades), y la función debe seguir a la intención (a las metas). Este elemento sirve para designar quién hará el qué y el cómo, el grado de departamentalización, el nivel de autonomía organizacional, los niveles jerárquicos, el nivel de integración y coordinación y la amplitud de mando. Entonces, según este elemento, cada unidad orgánica y cada trabajador deben conocer claramente lo que tiene que hacer.

c. La integración.

Involucra dos aspectos: la coordinación de las actividades y la unidad del personal. La unidad se refiere al trabajo de todos como uno solo, y eso pasa por la confianza y el compromiso del personal. Generalmente, una buena gestión en el campo de la integración se plasma en un bajo nivel de ineficiencia o ineficacia por descoordinación y desintegración, y en escasos conflictos laborales.

Principio: este término proviene del latín *principian* que quiere decir, empezar, comenzar. Pese a que se ha utilizado respecto a empezar algo, ello es generalmente empleado en aspectos filosóficos morales y éticos.

Así mismo los principios se utilizan en cuanto a los fundamentos y/o normativas respecto a cómo funciona una ideología, teoría, doctrina, religión o ciencia. Al respecto nos dice:

F, Fayol, La salud y el buen funcionamiento socialmente hablando, están supeditados de una cantidad y de condiciones, a las cuales se les brinda de forma indiferente el adjetivo de ese principio, de normativas. (...) el ideólogo de administración siempre se ha preocupado de interpretar las relaciones de forma de la administración, de lo que se trata es de desentrañar el fondo de los vínculos de interdependencia de esos artículos que se interactúan en el proceso.

Más adelante enfatiza. Utilizaré con frecuencia la nominación de principios, dejando de lado las ideas de rigidez. No se evidencia la existencia de nada rígido ni absoluto en asuntos administrativos;

Así mismo, los principios los principios tienen flexibilidad y susceptibilidad de adherirse a todos los requerimientos, la cuestión consiste en tener la habilidad de poder servirse de ellos: es este un arte con muchas complejidades que requiere decisiones, inteligencia y mesura.

Principios de la administración

1.-Orden.

Esta conceptuado como un mecanismo sistemático de normativas, principios o directrices mediante las que se puede regular la entidad así como también la población.

“El principio es determinante el desordenado trabaja doble”

2.-Excepción.

viene a ser la discriminación en la elección de la meta central en la concentración de esfuerzos y recursos.

«... quien lo gerencia debería recopilar datos condensados, que se resumen e invariablemente comparativos, que cubren, en ese sentido, todos esos aspectos que despiertan el interés para la administración. Esos resúmenes son muy delicados se deben revisar de forma minuciosa por alguna persona de forma anticipada de ser vista por el administrador, y tener en cuenta también, por el administrador quien deberá darle tratamiento adecuado y preciso.

3.-Unidad de mando.

“Son los mecanismos de la unidad de mando, que se refiere a los requerimientos generales y permanentes y cuya vinculación respecto al curso de los negocios es similar a ello, según ese criterio, como lo es otro principio; si es manipulada, la autoridad tiende a incomodarse, la disciplina está comprometida, el orden este perturbado, la estabilidad esta alterada.

Expresándose las conexiones trascendentes y reales, las categorías deben ser de forma necesaria, con flexibilidad, movilidad con propiedades mutuas y vinculadas entre sí, tal es que los objetos y las etapas del ámbito material. El mundo material objetivo en

la administración es el ordenamiento, del mundo material de los negocios, en la organización, y su comportamiento.

4.-Unidad de dirección.

Es la parte de la trinidad de la gestión, de las fuerzas centrípetas, que convergen en un solo blanco, es esta las condiciones requeridas de la unidad de acción, acciones coordinadas de fuerzas, y convergencias de esfuerzos, que se tienen que alinear. Las acciones que cuentan con semejantes propósitos deben estar encaminadas por un solo gerente que emplee un solo plan. De acuerdo a este principio, las agrupaciones de forma individual realizaran sus actividades con la misma meta nuclear, teniendo claro sus objetivos y metas correspondientes.

5.-Compatibilidad de intereses.

El comportamiento de la naturaleza, es que existe la ley de las contradicciones lo bueno, lo malo, positivo, negativo, que en su desarrollo se necesitan entre ambos, el trabajo y el capital, el trabajo es la relación colectiva y el capital busca la rentabilidad, ¿Dónde encontramos la compatibilidad de intereses? Es el punto de inflexión, el objetivo común, de los involucrados, este punto es lo ideal, dejando las mezquindades, buscando el interés individual se subordine al interés colectivo.

6.-Decisiones basadas en principios o criterios previamente definidos.

Este precepto ordena que por encima de la jerarquía están los principios y que ante la ausencia de estos prevalece el criterio. En consecuencia, para la toma de decisiones impersonales y objetivas, primero deben de establecerse los principios o criterios respecto a los cuales se adoptará la decisión. La alternativa que se elija debe de haberse

aprobado los principios y criterios, cuando se obtenga un resultado no esperado, positivo o negativo, lo primero que se tiene que cuestionar o cambiar es el criterio que sirve de base para la toma de decisiones. Por ejemplo, las decisiones de a quiénes despedir debe sustentarse en criterios o principios previamente acordados.

7.-Lo que no está definido, no existe

Según este principio, para que los objetivos, las metas, las estrategias, actividades y las disposiciones se entiendan, cuestionen, afinen, y apliquen, además de ser expresados con claridad, debe de ser factible de traducir en indicadores que permitan su evaluación, Tomando en cuenta esto, los directivos deben reparar, por ejemplo, en si para mejorar su servicio basta con instruir a su personal con frases parecidas a las siguientes: “Estamos en la obligación de brindar un “excelente servicio” al cliente” o “Necesitamos ser personas “transparentes” en lo que hacemos”

8.-La forma sigue a la función y la función a la intención.

Así como la estructura ósea del ser humano evoluciona en respuesta a los cambios en función de sobrevivir, de igual modo y sobre la base del principio del orden, primero debe definirse lo que se desea, luego la función o lo que hará o como se logrará y al final, diseñar la estructura organizacional. En síntesis, la intención manda a la función y la función manda a la forma.

9.-Autoridad integral.

Cosiste en basar el mando o la influencia en la autoridad moral y técnica. Para que un directivo evalúe si cumple con este principio, debe lograr una respuesta afirmativa a la respuesta “Si no fuera el jefe, ¿mis subordinados obedecerían mis órdenes?”

10.-Ubicación.

Antes de tomar una decisión, o en el momento de emprender un trabajo o de cumplir una función, debe de saberse donde se encuentra realmente la organización. Esto conlleva tomar en cuenta los impactos del ambiente externo, la incidencia de aquel futuro que se puede ver a través de las tendencias dominantes existente en el presente, las reales capacidades de la organización y la posición real que ocupa con relación a la competencia. La ubicación evita engañarse en el momento de competir.

11.- Universalidad

Los directivos y los trabajadores están obligados a tomar decisiones y a emprender acciones independientemente del tipo de organización. Como ciencia la administración no acepta para que evadir la aplicación de determinados conocimientos, métodos, modelos, Herramientas, se use el pretexto de que “eso se aplica allá, pero aquí no, pues no somos los mismos” específicamente, este principio plantea el reto de dotar a la gestión, leyes, y teorías, tal como existen en las ciencias puras. a in de cuentas, es recomendar que la administración es una ciencia.

12.- Responsabilidad implica poder

No hay responsabilidad sin poder. La responsabilidad debe ir acompañada de poder sobre el manejo de recursos involucrados en el desempeño de los deberes asignados. La violación de este principio conducirá a la injusticia en la implementación de los premios y castigos, pues si no se otorga poder para responder por algo, tampoco se podrá reclamar su cumplimiento.

13. Cuantificación

¿La gestión implica tener información, datos verídicos que impliquen determinar los indicadores que regulan su efectividad positiva como su ineffectividad negativa, “no se puede gestionar lo que no se puede medir”, “El administrador debe de medir ha como de lugar?

Administración

Griffin, R (2013) Es la agrupación de hechos (incluyéndose la planeación y adopción de las determinaciones, organización, dirección y control) que se dirigen hacia los recursos de una entidad con el propósito de lograr las metas de la entidad de forma eficiente y con eficacia.

Tabla 4. *La administración*



Ricky w. Griffin (2013)

2.4 Definición de términos básicos

Actividad

Son una serie de acciones o determinaciones operativas que son útiles para poner en curso las tácticas, son dependientes en referencia a las circunstancias y se pueden modificar periódicamente, hacia un horizonte de planear de forma estratégica. (mayor a un año).

Beneficio

Es aquel al cual se denomina “valor”. Son los productos que se esperan respecto al beneficio de cubrir un requerimiento elemental, reflejado en las peculiaridades de calidad o atributo de un servicio. Los recursos humanos y materiales se deben hallar en un lugar y momento adecuado. Particularmente, cada persona debe ocupar el puesto o posición ideal para él.

Cuello de botella

Villajuana, (2010). Es aquel al cual se le denomina restricción, son los que obstaculizan o una limitan de naturaleza interna que hace difícil poder lograr algún propósito establecido. En ese sentido debemos hacernos la interrogante: ¿cuáles son las dificultades al cual están obligados a superar para lograr algún propósito o una meta?

Deducir el medidor

De la meta. De las estrategias y de los inductores.

Efectividad

Es el promedio total de la eficacia y de la eficiencia.

Eficacia

Son los niveles de acercamiento de los hallazgos reales de algún propósito o resultados anhelados.

Eficiencia

Grados en el cual se desarrolla las actividades respecto a los recursos establecidos cotidianamente en referencia a los costos, productividad y tiempo.

Emplear indicadores

Porque no se puede planificar, ejecutar y controlar lo que no se mide, y no se puede consolidar, mejorar o transformar lo que no se planifica, ejecuta y controla.

Estrategia

Son tácticas o métodos de acciones más trascendentes de alguna entidad o unidad estratégica, cuyo reflejo es una inversión.

Inductor

Son tácticas o estrategias que son útiles para precisar, impulsar o poner en curso una táctica inicial. Es el eslabón intermedio entre las estrategias y los indicadores.

Meta

Son los anhelos los cuales alguna persona o entidad se han propuesto o tienen el anhelo de poder lograrlo

Objetivo

Viene a ser los propósitos pretendidos, que han sido propuestos anticipadamente.

Política

Son disposiciones orientadas que se encuentran delimitadas, de las acciones que se realizarán o no, en situaciones específicas y vinculadas para poder cumplir las

funciones esenciales, del interés necesario y de los valores morales de una organización.

Proceso

García et, al (2003) “Estos investigadores conceptúan esta como: "son los hallazgos anhelados alcanzado con más eficiencia, respecto a las actividades y los recursos vinculados, los cuales se gestionan como una etapa”.

Responsabilidad social

En caso se produzca un incendio en el bosque y éste se propaga hasta los árboles frutales o a algún sembrío establecido en el campo, quien tiene la responsabilidad de iniciar el fuego será el responsable de ello y debe ser sancionado. Éxodo 22: 5.

Talento

Don organizacional o lo que una organización sabe hacer bien y mejor que las demás.

Unidad estratégica

Agrupación de elementos semejantes que cumple funciones o benefician de manera concreta a una agrupación establecida de usuarios externos y siendo los hallazgos del empleo de una tecnología determinada o de la realización de una etapa particular (cadena de valor)

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

Existente relación entre el sistema de gestión y eficiencia plan maestro optimizado – EPS barranca S.A – 2020

2.5.2 Hipótesis específicas

Existente un grado de relación entre el Plan estratégico y eficiencia plan maestro optimizado – EPS barranca S.A

Existente un grado de relación del programa de inversiones y eficiencia plan maestro optimizado – EPS barranca S.A,

Existente un grado de relación del plan operativo y eficiencia plan maestro optimizado – EPS barranca S.A,

Existente grado de relación entre el presupuestos y eficiencia plan maestro optimizado – EPS barranca SA,

2.6 Operacionalización de las variables

Tabla 5. Operacionalización de la Variable Independiente

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS INSTRUMENTOS	E	
V. Independiente (X)	Tablero de Gestión Estratégica	El TGE es un sistema de gestión que traduce las metas y las estrategias en un conjunto de indicadores para conocer, controlar y aumentar el nivel de efectividad de una organización o una unidad estratégica.	D1	Plan estratégico	Metas y estrategias	T: Encuesta I: Cuestionario	
			D3	Programa de inversiones	Actividades anuales y presupuesto de inversión y financiamiento.	T: Encuesta I: Cuestionario	
			D4	Plan operativo	Actividades y sus plazos, responsables y costos y gastos.	T: Encuesta I: Cuestionario	
			D5	Presupuestos	Presupuestos de operación, caja y balance general.	T: Encuesta I: Cuestionario	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6. Operacionalización de la Variable Independiente

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES		INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
V. Independiente (X) EFICIENCIA DEL PLAN MAESTRO OPTIMIZADO	Eficiencia, el nivel de desempeño en la utilización de los recursos medida habitualmente en términos de costo, tiempo y productividad.	Capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función.	D1	Costos	Producciones líneas nuevas Volumen usuarios Precio Tarifa	T: Encuesta I: Cuestionario
			D2	Tiempo	Rapidez Lentitud	T: Encuesta I: Cuestionario
			D3	Productividad	Tecnología Recursos humanos Relaciones laborales	T: Encuesta I: Cuestionario

Nota: estructurado por el investigador

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Diseño metodológico

En el propósito plasmado de este estudio, se empleó el diseño Aplicativo toda vez que a través de ello sea posible observar el proceso en el cual se evidenciara el control de gestión influye en la eficacia del plan maestro Optimizado.

La indagación es del nivel **descriptivo-explicativo-causal**, toda vez que se describirá y explicará el empleo de métodos y mecanismos que determina el control de gestión en cuanto a la observancia y aplicación de ellas, con el propósito de que PMO sea aplicado de manera asertiva lo cual beneficiara a la población que tiene más vulnerabilidad de los sectores alejados.

Será DESCRIPTIVO, debido a que tiene como propósito el reconocimiento de las peculiaridades propias del estudio, en un lugar y momento determinado, ello posibilita tener un conocimiento vigente de la misma forma como se encuentra presente en la realidad.

Será EXPLICATIVO, debido a que a través de la formulación de la Hipótesis General como también las Específicas se efectúa la explicación de manera tentativa las ocurrencias de dicho fenómeno en una realidad establecida, se hace el estudio de los motivos y el vínculo que existe entre las variables de estudio.

Para este propósito se han empleado algunos métodos siendo los que se detalla:

HISTORICO

Hará posible tomar conocimiento del desarrollo histórico ocurrido a través del tiempo y del espacio. En nuestro país actualmente aun encontramos dificultades en cuanto a los servicios sanitarios, ello ocurre por la mala conducción del gobierno, en ese sentido, las Empresas Prestadoras de Servicios presentaban muchas falencias en su atención hacia los consumidores, como consecuencia de bajos niveles de eficacia en el desarrollo de las empresas, como también los entes reguladores que las supervisaban

En ese sentido, la Comisión de Vivienda y Construcción emitió su aprobación unánimemente respecto al dictamen que recae en varios proyectos de ley, como: 217/2011-CR, 942/2011-CR, 1293/2011-PE y 1362/2011-CR, en los cuales se realiza las propuestas para proceder a la modificación de la Ley General de Servicio de Saneamiento, de igual forma se propone la Ley para que el servicio de agua potable y saneamiento se de forma universal , como también la modernización de las entidades que brindan sus servicios sanitarios en nuestro país.; consecuentemente ello dio origen a la Ley N° 30045, Ley de Modernización de los Servicios de Saneamiento y al Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento OTASS. (Congreso de la República del Perú, 2012).

Bajo este panorama y el marcador puntual de los indicadores de gestión, y al diagnóstico respectivo nos indican el rumbo que se debe tomar, o tendencia que influenciaran en la gestión futura.

DESCRIPTIVO

Se utilizará para conocer los métodos y las técnicas, que establece el control de gestión en la aplicación, e implementación, ejecución del plan Maestro optimizado, de tal forma que se verifique la eficacia en resultados en beneficio de la población.

EXPLICATIVO

Se utilizará para explicar el comportamiento de los indicadores de gestión en el pasado, presente y futuro, la empresa ESP Barraca S.A. si se implementaron los indicadores de gestión del PMO del 2013- 2018 y como se está desarrollando el nuevo PMO 2018-2032, en las condiciones que se presenta Hoy con un nuevo modelo de gestión impuesto por el ministerio de Vivienda y Construcción, se desarrollara en el distrito de Barranca,

ANALITICO

Se utilizará con el propósito de poder descomponer los factores que lo conforman, tanto la variable o El Diseño inmerso en esta investigación que es el no experimental en la variante transaccional, para ello se empleara la ecuación que se especifica:

$$M = ox \ \& \ oy$$

$$M = ox \ \& \ oy$$

Dónde:

M = Muestra representativa.

Ox = Observación de la Variable Independiente.

Sistema de Gestión

i = Influencia de la variable independiente sobre la
variable dependiente

Oy = Observación de Variable Dependiente

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La empresa al mes de diciembre del año 2018 tiene en su totalidad 99 empleados, distribuidos jerárquicamente en todos los niveles que les corresponde de acuerdo a su perfil

Tabla 7. Población

CONDICION LABORAL	CANTIDAD	%
Directorio	3	3
Funcionario	4	4
Empleado Permanente	29	29
Empleado Contratado	8	8
Obrero Permanente	31	31
Obrero Contratado	16	16
Locación de Servicios	11	11
TOTAL	99	99

Fuente: **EPS BARRANCA S.A. diciembre 2018**

La entidad tiene 33% de sus trabajadores en la modalidad de trabajadores en la categoría de contratados (Modalidad y Locación de Servicios), asimismo un 66% está en calidad de trabajadores permanentes y el 1% restante por solo un funcionario que es personal de la EPS, cabe precisar que existen 03 funcionarios más, pero son funcionarios del OTASS. Es preciso indicar que a los trabajadores se les reconocen todos los beneficios que la ley ampara a excepción del personal por locación de servicios, quienes en su mayoría ya realizaron sus demandas laborales por la vía judicial.

La relación de **trabajadores por mil conexiones**, que representa un indicador de la eficiencia de la gestión, se encuentra actualmente en 4.9. y considerando el personal de locación de servicios (que probablemente en algún momento sea parte de la planilla) alcanza una ratio de 5.3, inferior al registrado en periodos anteriores debido a que no creció el número de trabajadores, pero si el número de conexiones de agua potable de manera vegetativa.

3.2.2 Muestra

De acuerdo a lo detallado en la población, se ha optado por trabajar con 99 colaboradores que viene a ser la totalidad de ellos.

En esta investigación no probabilística intencional, que incluye a los que están involucrados en la gestión, Directorio 3, funcionario 4, Empleado Permanente 29, Empleado Contratado 8, que suma en su totalidad es 44 empleados.

$$n = 44$$

Por lo tanto, se encuestará a 44 trabajadores principalmente dentro de los trabajadores permanentes involucrados.

3.3 Técnicas de recolección de datos

En los propósitos de este estudio, se utilizarán una serie de herramientas, que posibilitarán recolectar la información requerida, con el cual se podrá medir el impacto de los vínculos del Régimen MYPE Tributario sobre la Formalización de los Pequeños Contribuyentes en el Distrito de Huacho que realizan actividades económicas diversas y éstas generan determinadas obligaciones tributarias en el tiempo establecido.

Será posible emplear tres formas de fuentes, por lo cual se precisa en seguida:

- Análisis de los Aspectos Bibliográficos
- Estudio de elementos documentales
- Análisis de Aspectos hemerográficas
- Verificación de documentación electrónica
- Análisis de informaciones respecto al **sistema de gestión y eficiencia plan maestro optimizado.**
- Verificación de mecanismos de gestión y eficiencia plan maestro optimizado

En ese sentido, detallamos las técnicas que han sido empleadas en este propósito:

- Técnica de Encuesta
- Técnica de Entrevista

- Técnica de la Observación

En cuanto a los instrumentos de este propósito, fueron:

- El Cuestionario
- Guía de Entrevista
- Guía de Observación

Los cuestionarios con interrogantes precisadas serán elaborados en concordancia siguiendo los parámetros necesarios para estos casos.

Se ha podido validar las interrogantes absueltas, las cuales se sustentará en que los interrogados brindaron aportes valiosos respecto del sistema de gestión y su grado de influencia en la eficiencia plan maestro optimizado la validez de ello se fundamenta en lo precisado a continuación:

PRIMERO, implicará que el tratamiento de las variables de manera individual posibilitará poder superar las falencias en cuanto al Control del tiempo, toda vez que tiene pocas probabilidades externas de una misma acción, con el propósito de poder actuar respecto a la medición de las variables.

SEGUNDO, será la forma de madurar podría crear dificultades contra la validez toda vez que las variables son tomadas en momentos distintos, y podría ocasionar que la variable que se pueda medir en segundo tiempo, que podría ser medida con niveles de maduración distintos que a la descrita anteriormente

3.4 Técnicas para el procedimiento de la información

En este propósito se ha estimado emplear algunas ecuaciones estadísticas que se requieren y son las más adecuadas para efectuar el procesamiento correspondiente,

a fin de poder determinar los vínculos entre el sistema de gestión y eficiencia plan maestro optimizado.

En ese sentido el análisis de las variables, que será posible efectuar, se precisa:

- Estudio de forma Cualitativo.
- Verificación de manera Cuantitativa
- Estudio de los vínculos correspondiente de las variables citadas
- Estudio respecto a las Teorías que existen y que han sido referidas al sistema de gestión y, así como eficiencia plan maestro optimizado.

CAPÍTULO IV:

RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

4.1. Resultados para la contratación de hipótesis

4.1.1. Resultados para la contratación de hipótesis

Se presenta en seguida los hallazgos que se pudieron obtener debido a la aplicación del procesamiento respectivo a través de las ecuaciones estadísticas pertinentes

4.1.2 Validez de los instrumentos

Través de ello, se consultará a los profesionales correspondientes con amplios conocimientos en este tema de gran trascendencia con el propósito de que brinden sus aportes y den validez a los instrumentos correspondientes, siendo los siguientes:

Tabla 8. *Calificación de los expertos*

Expertos	Calificación de la Validez	Calificación en porcentaje	Validez general
Experto 1	14	88%	91%
Experto 2	15	94%	

Fuente: Elaboración propia

En merito a la validez estructurada por los juicios de experto podemos afirmar que el 91% de este instrumento se ha podido adecuado para este estudio el cual está ubicado en la tabla de escala como una excelente validez.

4.1.3 Confiabilidad del instrumento

Consecuentemente los hallazgos se encuentran establecidos en merito a la confiabilidad del instrumento a través del estadístico SPSS Statistics 25.0, el mismo que se ha podido desarrollar en base a la aplicación de las interrogantes el cual está fundamentado de acuerdo a los lineamientos de una escala de Likert en ese sentido se ha procedido a efectuar el cálculo mediante las operaciones respectivas (chi cuadrado) en merito a los datos resultantes de las encuestas.

Tabla 9. Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	44	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	44	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Nota: estructurado por el investigado

Tabla 10. Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,927	8

Resumen de procesamiento de casos		N	%
Casos	Válido	44	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	44	100,0

Nota: estructurado por el mismo investigador

Tabla 11. *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,959	19

Tabla 12. *Estadísticas de fiabilidad*

	Alpha de Cronbach	Nº de elementos
x	0,927	44
y	0,969	44

Fuente: Elaboración propia

Con este resultado podemos afirmar que el instrumento posee una excelente confiabilidad según la escala de Herrera (1998),

Tabla 13. *Escala de confiabilidad*

Escala	Indicador
0.00 - 0.53	Confiabilidad nula
0.54 - 0.64	Confiabilidad baja
0.65 - 0.69	Confiable
0.70 - 0.80	Muy confiable
0.81 - 0.94	Excelente confiabilidad
0.95 - 1.00	Confiabilidad perfecta

Fuente: Herrera, (1998)

Fuente: Elaboración propia

4.1.1. Contrastación de hipótesis

Tabla 14. *Sistema de gestión*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	4,5	4,5	4,5
	En desacuerdo	1	2,3	2,3	6,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	18,2	18,2	25,0
	De acuerdo	21	47,7	47,7	72,7
	Totalmente de acuerdo	12	27,3	27,3	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En concordancia a lo evidenciado mediante la tabla 14, se obtiene como resultado: el 47,7% sistema **de gestión**, mientras que el 27,3% indican que están totalmente de acuerdo y 18,2% ni en desacuerdo ni en desacuerdo, totalmente en desacuerdo, 2,27 en desacuerdo.

Figura 1. Sistema de gestión

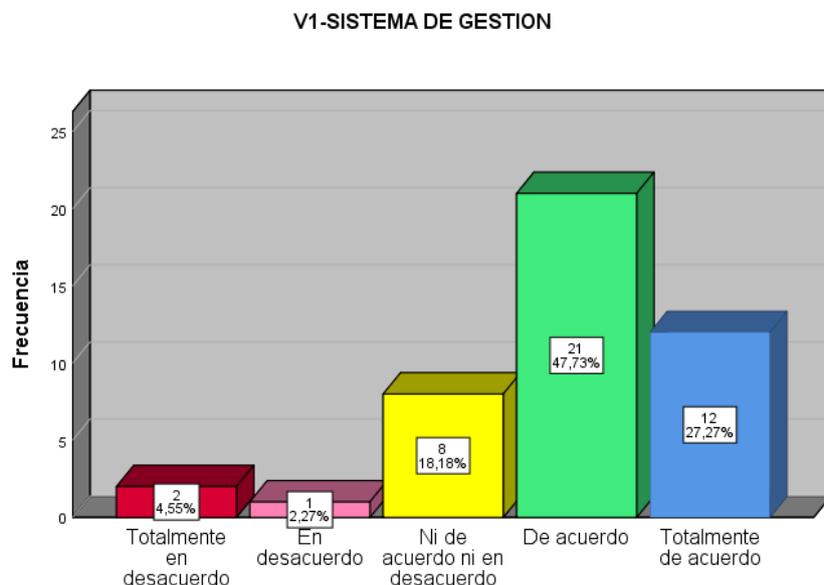


Tabla 15. *Eficiencia plan maestro optimizado*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	4,5	4,5	4,5
	En desacuerdo	3	6,8	6,8	11,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	29,5	29,5	40,9
	De acuerdo	18	40,9	40,9	81,8
	Totalmente de acuerdo	8	18,2	18,2	100,0
		44	100,0	100,0	

Nota: Estructurado por el mismo investigador

De acuerdo a la tabla N.º 15, se obtiene como resultado: el 49,91% eficiencia plan maestro optimizado, mientras que el 29,5% indican que están totalmente de acuerdo y 18,2% ni en desacuerdo ni de acuerdo, 6,8 en desacuerdo, 4,55 totalmente en desacuerdo.

Figura 2. Eficacia plan maestro optimizado

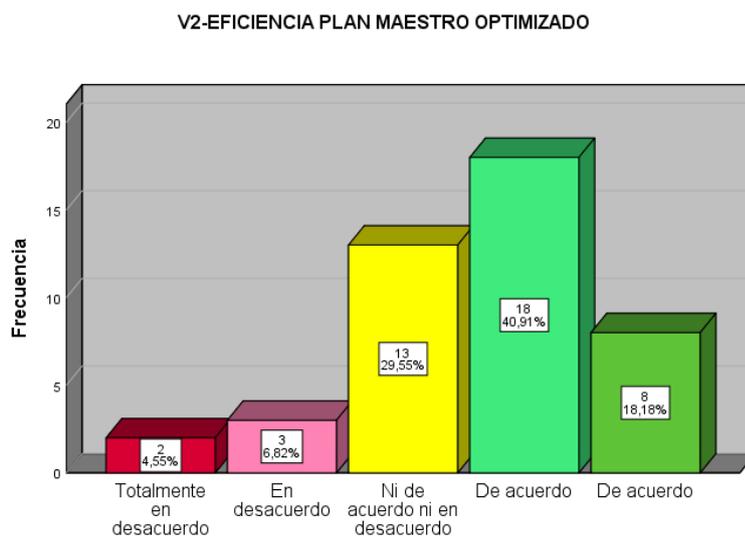


Tabla 16. Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
V1-SISTEMA DE GESTION (Agrupada) * V2-EFICIENCIA PLAN MAESTRO OPTIMIZADO (Agrupada)	44	100,0%	0	0,0%	44	100,0%

Fuente: Elaboración propia

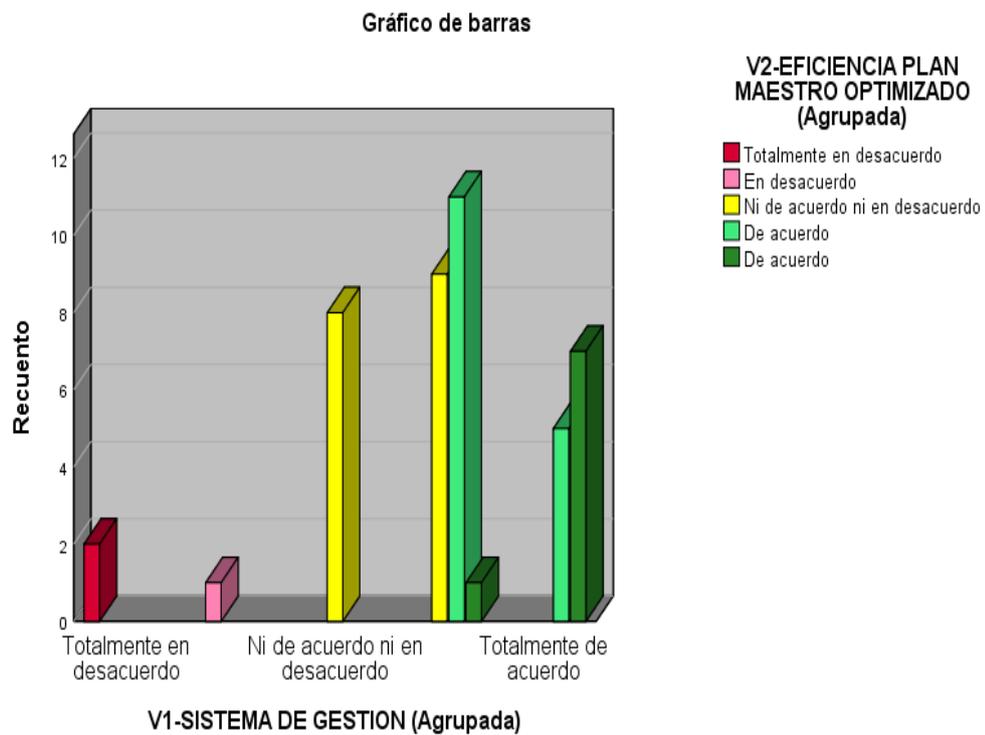
Tabla 17. Tabla cruzada

Tabla cruzada V1-SISTEMA DE GESTION (Agrupada)*V2-EFICIENCIA PLAN MAESTRO OPTIMIZADO (Agrupada)

		V2-EFICIENCIA PLAN MAESTRO OPTIMIZADO (Agrupada)					Total	
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo		
V1-SISTEMA DE GESTION (Agrupada)	Totalmente en desacuerdo	Recuento	2	0	0	0	0	2
		% del total	4,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,5%
	En desacuerdo	Recuento	0	1	0	0	0	1
		% del total	0,0%	2,3%	0,0%	0,0%	0,0%	2,3%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Recuento	0	1	5	2	0	8
		% del total	0,0%	2,3%	11,4%	4,5%	0,0%	18,2%
	De acuerdo	Recuento	0	1	8	11	1	21
		% del total	0,0%	2,3%	18,2%	25,0%	2,3%	47,7%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	0	0	0	5	7	12
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	11,4%	15,9%	27,3%
Total	Recuento	2	3	13	18	8	44	
	% del total	4,5%	6,8%	29,5%	40,9%	18,2%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 3. Tabla cruzada



Fuente: Elaboración propia

Tabla 18. Prueba de homogeneidad de varianzas

	Estadístico de			
	Levene	gl1	gl2	Sig.
V2-EFICIENCIA PLAN	2,635	3	39	,063
MAESTRO OPTIMIZADO	,621	3	39	,605
(Agrupada)	,621	3	37,153	,606
	2,595	3	39	,066

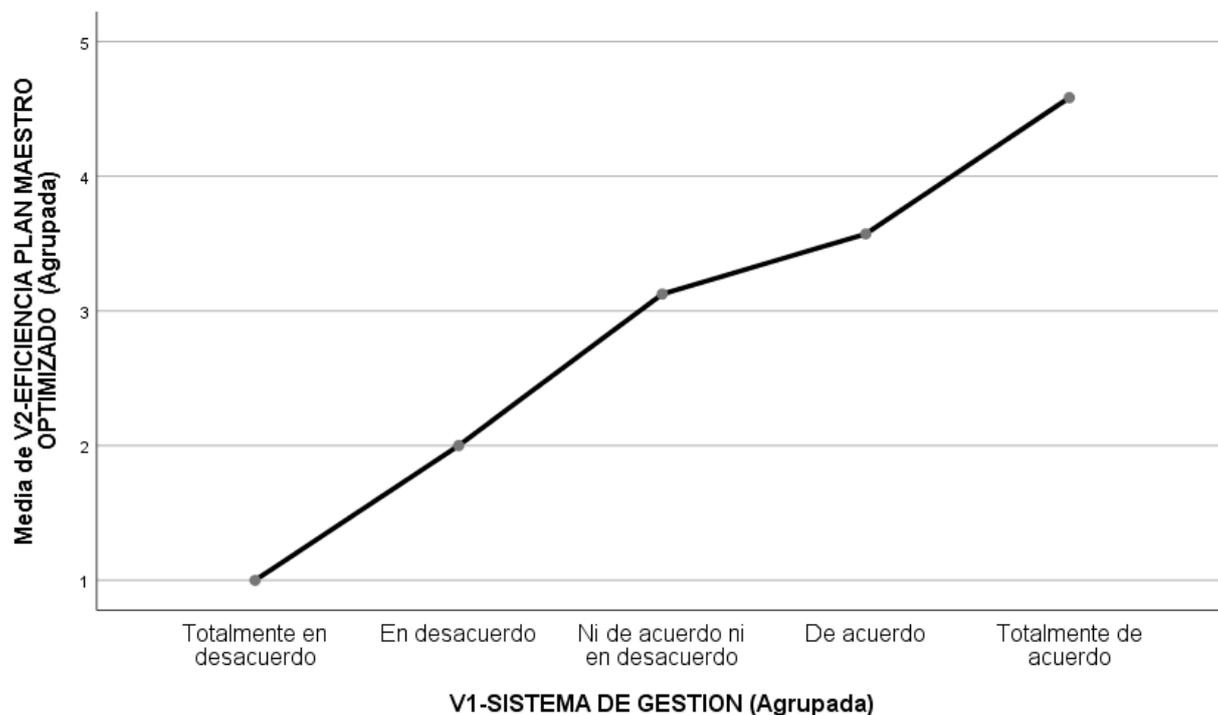
Fuente: Elaboración propia

Tabla 19. Eficiencia plan maestro optimizado

ANOVA					
	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	29,497	4	7,374	19,257	,000
Dentro de grupos	14,935	39	,383		
Total	44,432	43			

Fuente: Elaboración propia

Tabla 20. Prueba de medias



Fuente: Elaboración propia

Tabla 21. Correlaciones

			V1-SISTEMA DE GESTION (Agrupada)
Rho de Spearman	Sistema de gestión (agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000
	Eficiencia plan maestro Optimizado (agrupado)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,733**
		N	44

Fuente: Elaboración propia

Nota: Estructurado por el propio investigador

Tabla 22. Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		V2-EFICIENCIA	
		PLAN	
		MAESTRO	V1-SISTEMA
		OPTIMIZADO	DE GESTION
		(Agrupada)	(Agrupada)
N		44	44
Parámetros normales ^{a,b}	Media	3,61	3,91
	Desv. Desviación	1,017	,984
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,239	,287
	Positivo	,170	,190
	Negativo	-,239	-,287
Estadístico de prueba		,239	,287
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c

Fuente: Elaboración propia

Tabla 23. Prueba de hipótesis

	Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
1	Las categorías de V1-SISTEMA DE GESTION (Agrupada) se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
2	Las categorías de V2-EFICIENCIA PLAN MAESTRO OPTIMIZADO (Agrupada) se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.

Se muestran significaciones asintóticas. El nivel de significación es de ,05.

Fuente: Elaboración propia

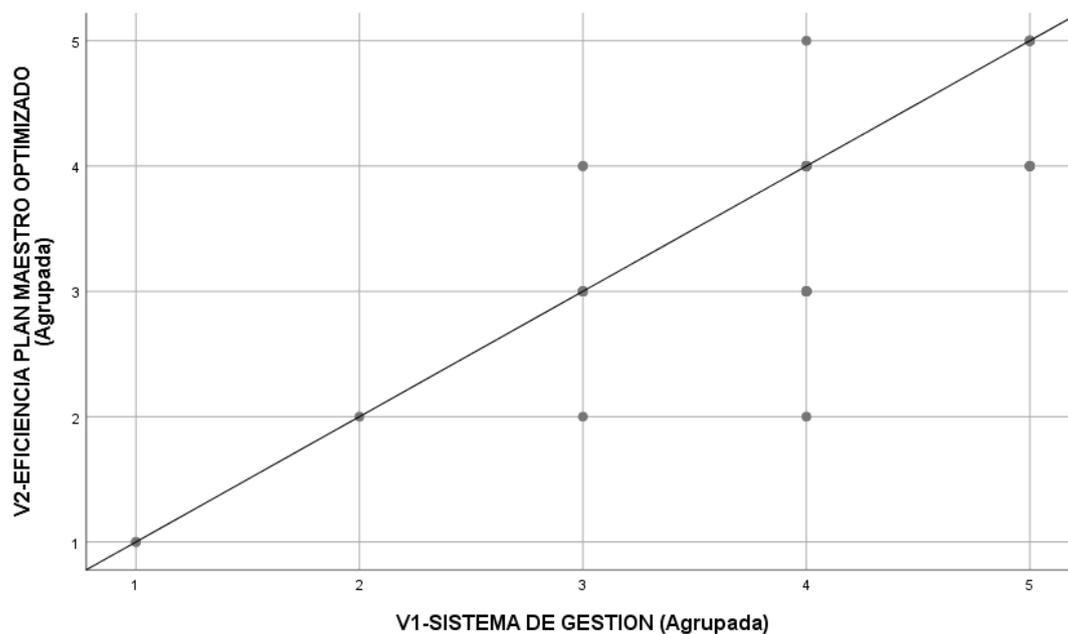
Tabla 24. Estadísticos de prueba

	V2-EFICIENCIA PLAN MAESTRO OPTIMIZADO (Agrupada)		V1-SISTEMA DE GESTION (Agrupada)
Chi-cuadrado	20,773 ^a	30,318 ^a	
gl	4	4	
Sig. asintótica	,000	,000	

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 8,8.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 25. Prueba de medias



Fuente: Elaboración propia

a) **Toma de decisión**

H0: No Existe relación entre el sistema de gestión y eficiencia plan maestro optimizado – EPS barranca S.A – 2020

H1: Existe relación entre el sistema de gestión y eficiencia plan maestro optimizado – EPS barranca S.A – 2020

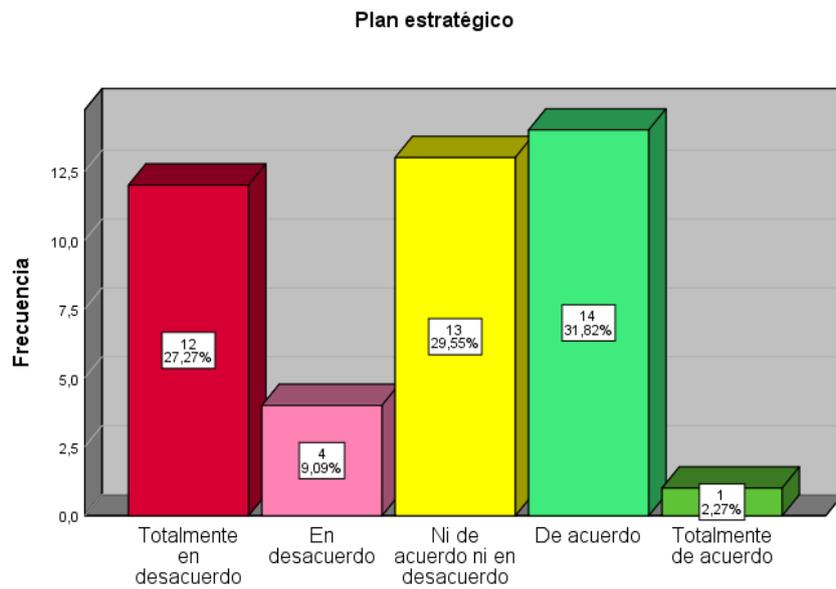
Según la prueba no paramétrica rho de spearman, resultó ser altamente significativa ($p\text{-valor} = ,002 < \alpha = ,01$) ; por lo que al 99% de confianza se puede afirmar que se sistema de gestión relaciona de manera significativa y directa (positiva), con la eficiencia plan maestro optimizado – EPS barranca S.A; resultando además con una correlación entre las variables de muy confiable ($R = ,733^{**}$). En concordancia a lo evidenciado en la tabla referente.

Tabla 26 *Plan estratégico*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	12	27,3	27,3	27,3
	En desacuerdo	4	9,1	9,1	36,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	29,5	29,5	65,9
	De acuerdo	14	31,8	31,8	97,7
	Totalmente de acuerdo	1	2,3	2,3	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 4. *Plan estratégico*



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En merito a la tabla 27, se obtiene como resultado: el 31,8% plan estratégico, mientras que el 29,5% indican que están de acuerdo ni en desacuerdo, totalmente de acuerdo y 27,3%, en desacuerdo 9,10, totalmente en desacuerdo 2,3%.

Tabla 27. *Prueba de homogeneidad de varianzas*

		Estadístico			
		de Levene	gl1	gl2	Sig.
V2-EFICIENCIA PLAN MAESTRO OPTIMIZADO (Agrupada)	Se basa en la media	2,586	3	39	,067
	Se basa en la mediana	,671	3	39	,575
	Se basa en la mediana y con gl ajustado	,671	3	30,713	,576
	Se basa en la media recortada	2,361	3	39	,086

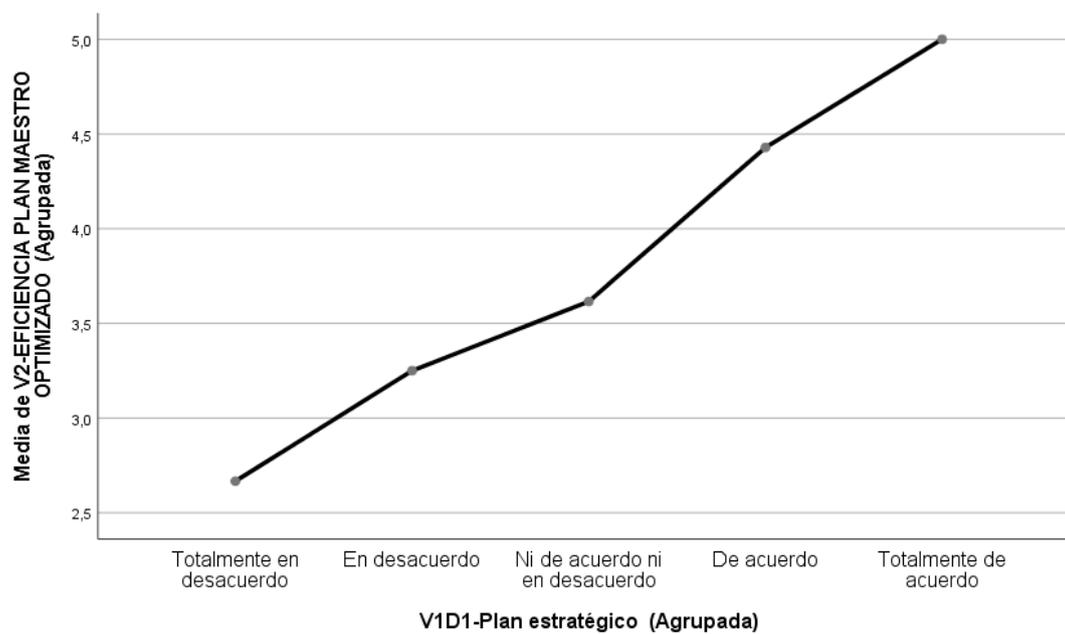
Fuente: Elaboración propia

Tabla 28. Eficiencia plan maestro optimizado (agrupada)

ANOVA					
	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	22,510	4	5,627	10,011	,000
Dentro de grupos	21,922	39	,562		
Total	44,432	43			

Fuente: Elaboración propia

Tabla 29. Prueba de medias



Fuente: Elaboración propia

Tabla 30. *Correlaciones*

			V1D1-Plan estratégico (Agrupada)
Rho de Spearman	V2-EFICIENCIA PLAN MAESTRO OPTIMIZADO (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,733** ,000 44
	V1D1-Plan estratégico (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 44

Fuente: nota

Tabla 31. *Prueba de hipótesis*

Nota: Estructurado por el propio investigador

	Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
1	Las categorías de V2-EFICIENCIA PLAN MAESTRO OPTIMIZADO (Agrupada) se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
2	Las categorías de V1D1-Plan estratégico (Agrupada) se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,003	Rechazar la hipótesis nula.

Se muestran significaciones asintóticas. El nivel de significación es de ,05

Fuente: Elaboración propia

Tabla 32. Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra

		V2-EFICIENCIA PLAN MAESTRO OPTIMIZADO (Agrupada)	V1D1-Plan estratégico (Agrupada)
N		44	44
Parámetros normales ^{a,b}	Media	3,61	2,73
	Desv. Desviación	1,017	1,246
Máximas extremas	diferencias Absoluto	,239	,223
	Positivo	,170	,190
	Negativo	-,239	-,223
Estadístico de prueba		,239	,223
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c

- a. La distribución de prueba es normal.
- b. Se calcula a partir de datos.
- c. Corrección de significación de Lilliefors.

Nota: Estructurado por el propio investigador

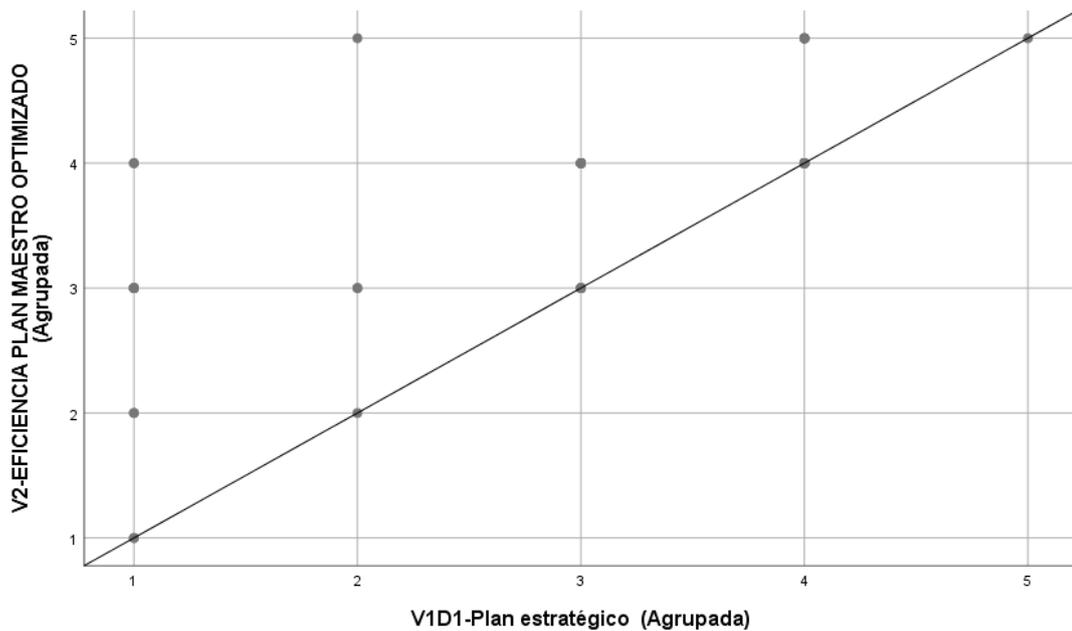
Tabla 33. Prueba de chi-cuadrado

		V2-EFICIENCIA PLAN MAESTRO OPTIMIZADO (Agrupada)	V1D1-Plan estratégico (Agrupada)
Chi-cuadrado		20,773 ^a	15,773 ^a
gl		4	4
Sig. asintótica		,000	,003

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 8,8.

Nota: Estructurado por el propio investigador

Tabla 34. Prueba de medias



Fuente: Elaboración propia

b) Toma de decisión

H₀: No. Existe relación entre Plan estratégico la eficiencia plan maestro optimizado – EPS barranca S.A – 2020

H₁: Existe relación entre Plan estratégico la eficiencia plan maestro optimizado – EPS barranca S.A – 2020

Según la prueba no paramétrica rho de spearman, resultó ser altamente significativa ($p\text{-valor} = ,002 < \alpha = ,01$) ; por lo que al 99% de confianza se puede afirmar que Plan estratégico (positiva), con la eficiencia plan maestro optimizado – EPS

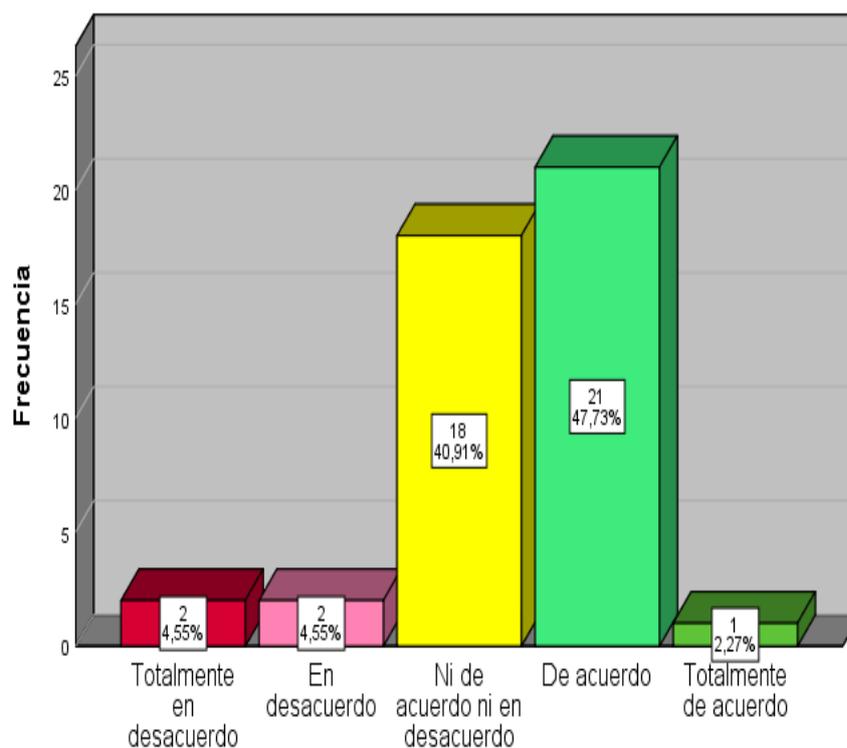
barranca S.A; resultando además con una correlación entre las variables de nivel moderado ($R= ,733^{**}$). Tal como se muestra en la tabla

Tabla 35. *VID2-Programa de inversiones (Agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	4,5	4,5	4,5
	En desacuerdo	2	4,5	4,5	9,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	40,9	40,9	50,0
	De acuerdo	21	47,7	47,7	97,7
	Totalmente de acuerdo	1	2,3	2,3	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 5. *Programa de inversiones*



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En concordancia a lo evidenciado en la tabla 22, se obtiene como resultado: el 47,73% programa de inversión, mientras que el 40,91% indican que están ni de acuerdo ni en desacuerdo y totalmente en desacuerdo 4,55, en desacuerdo 4,55.

Tabla 36. Prueba de homogeneidad de varianzas

	Estadístico de Levene	gl1	gl2	Sig.
	1,419	3	39	,252
	,413	3	39	,745
	,413	3	36,999	,745
Se basa en la media recortada	1,367	3	39	,267

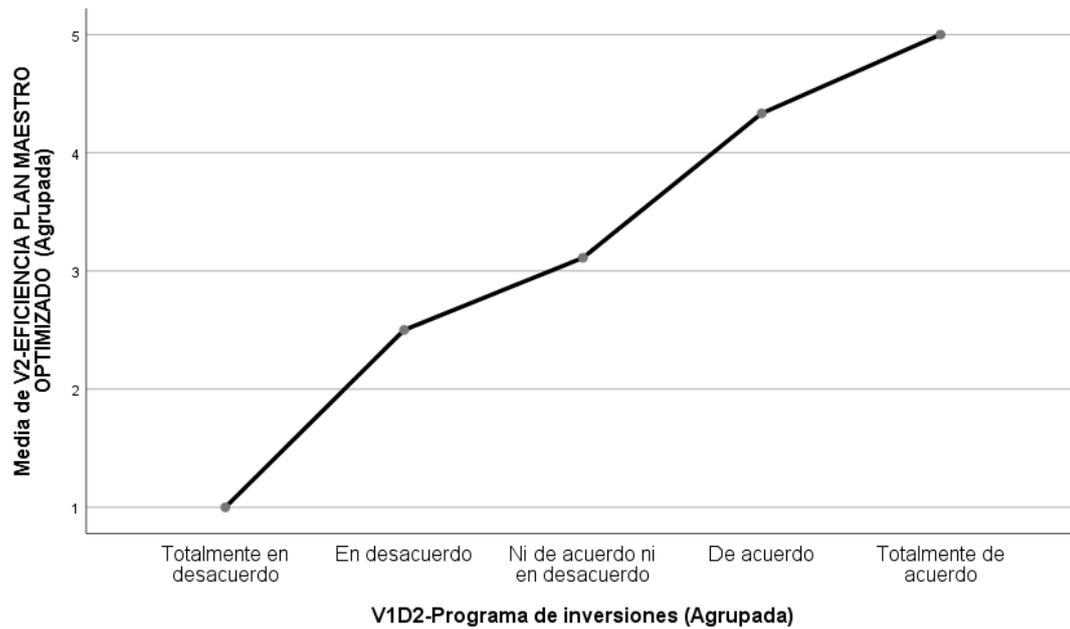
Fuente: Elaboración propia

Tabla 37. Eficiencia plan maestro optimizado

ANOVA					
	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	33,487	4	8,372	29,833	,000
Dentro de grupos	10,944	39	,281		
Total	44,432	43			

Fuente: Elaboración propia

Tabla 38. Prueba de medias



Fuente: Elaboración propia

Tabla 39. Correlaciones

	V1D2-Programa de inversiones (Agrupada)
Coeficiente de correlación	,846**
Sig. (bilateral)	,000
N	44
Coeficiente de correlación	1,000
Sig. (bilateral)	.
N	44

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Tabla 40. Correlaciones

				V1D2-Programa de inversiones (Agrupada)
Rho de Spearman	V2-EFICIENCIA	PLAN	Coefficiente de correlación	,898**
	MAESTRO	OPTIMIZADO	Sig. (bilateral)	,000
	(Agrupada)		N	44
	V1D2-Programa de inversiones		Coefficiente de correlación	1,000
	(Agrupada)		Sig. (bilateral)	.
			N	44

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Tabla 41. Prueba de Hipótesis

	Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
1	Las categorías de V2-EFICIENCIA PLAN MAESTRO OPTIMIZADO (Agrupada) se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
2	Las categorías de V1D2-Programa de inversiones (Agrupada) se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.

Se muestran significaciones asintóticas. El nivel de significación es de ,05

Fuente: Elaboración propia

Tabla 42 . Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra

		V2-EFICIENCIA	
		PLAN	
		MAESTRO	V1D2-Programa
		OPTIMIZADO	de inversiones
		(Agrupada)	(Agrupada)
N		44	44
Parámetros normales ^{a,b}	Media	3,61	3,39
	Desv. Desviación	1,017	,813
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,239	,275
	Positivo	,170	,203
	Negativo	-,239	-,275
Estadístico de prueba		,239	,275
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

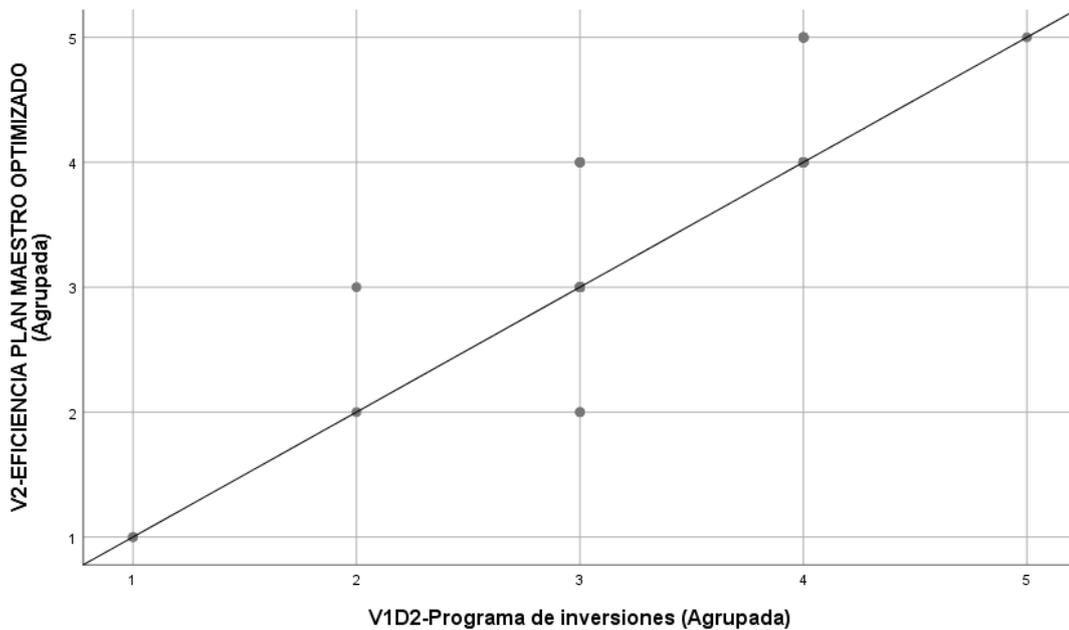
c. Corrección de significación de Lilliefors.

Tabla 43. Prueba de chi-cuadrado

	V2-EFICIENCIA PLAN	
	MAESTRO	
	OPTIMIZADO	
	(Agrupada)	V1D2-Programa de inversiones (Agrupada)
Chi-cuadrado	20,773 ^a	43,955 ^a
Gl	4	4
Sig. asintótica	,000	,000

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 8,8.

Tabla 44. Prueba de medias



Fuente: Elaboración propia

c) Toma de decisión

H₀: No Existente relación entre del Programa de inversiones y la eficiencia plan maestro optimizado – EPS barranca S.A – 2020

H₁: Existente relación entre del Programa de inversiones y la eficiencia plan maestro optimizado – EPS barranca S.A – 2020

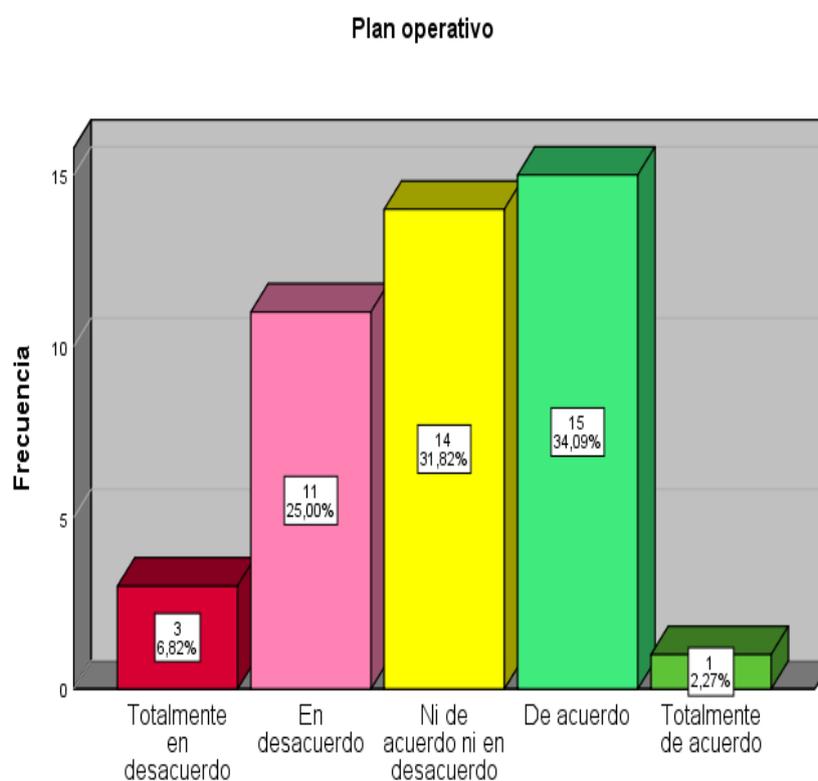
Según la prueba no paramétrica rho de spearman, arrojó resultados de ser altamente significativa ($p\text{-valor} = ,002 < \alpha = ,01$) ; en ese sentido el 99% de confianza se puede afirmar que el Programa de inversiones se relaciona de manera significativa y directa (positiva), con la eficiencia plan maestro optimizado – EPS barranca S.A; evidenciando además con una correlación entre las variables de nivel moderado ($R = ,846$). Tal como se muestra en la tabla

Tabla 45. VID3-Plan operativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	6,8	6,8	6,8
	En desacuerdo	11	25,0	25,0	31,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	31,8	31,8	63,6
	De acuerdo	15	34,1	34,1	97,7
	Totalmente de acuerdo	1	2,3	2,3	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 6. Plan operativo



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En merito a lo evidenciado en la tabla 22, se obtiene como resultado: el 34,09% plan operativo, mientras que el 31,80% sostienen que están ni de desacuerdo ni en desacuerdo, y el 25,00% en acuerdo 18,2%, totalmente en desacuerdo,6,82.

Tabla 46. Prueba de homogeneidad de varianzas

		Estadístico de Levene	gl1	gl2	Sig.
V2-EFICIENCIA PLAN MAESTRO OPTIMIZADO (Agrupada)	Se basa en la media	,655	3	39	,585
	Se basa en la mediana	,114	3	39	,951
	Se basa en la mediana y con gl ajustado	,114	3	38,853	,951
	Se basa en la media recortada	,642	3	39	,592

Fuente: Elaboración propia

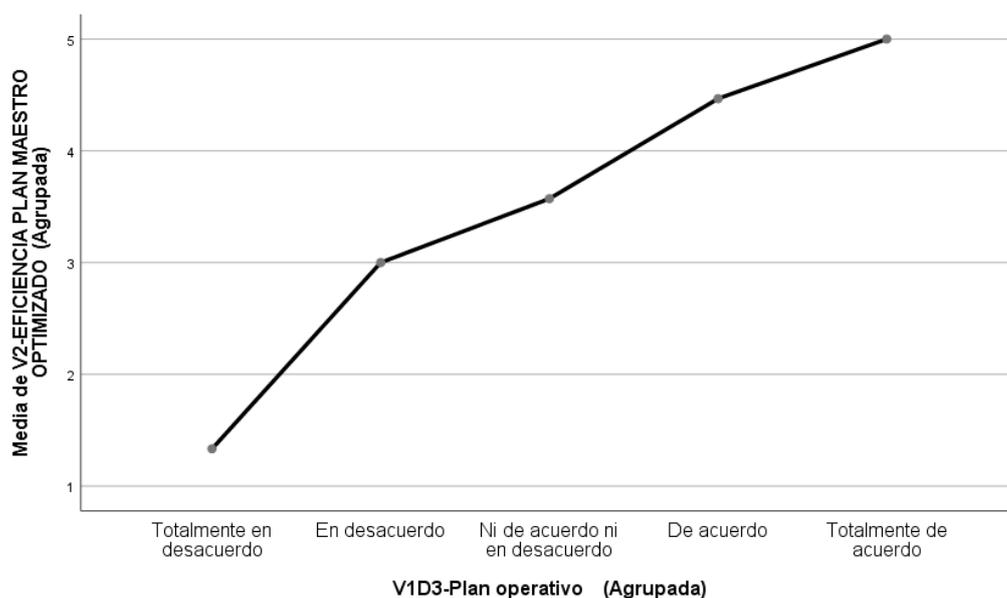
Tabla 47. Eficiencia plan maestro optimizado

ANOVA

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	32,603	4	8,151	26,874	,000
Dentro de grupos	11,829	39	,303		
Total	44,432	43			

Fuente: Elaboración propia

Tabla 48. Gráficos de medias



Fuente: Elaboración propia

Tabla 49. Correlaciones

Correlaciones

			V1D3-Plan operativo (Agrupada)
Rho de Spearman	V2-EFICIENCIA PLAN MAESTRO OPTIMIZADO (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,816**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	44
	V1D3-Plan operativo (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)xxx	.
		N	44

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Tabla 50. Prueba de Hipótesis

	Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
1	Las categorías de V2-EFICIENCIA PLAN MAESTRO OPTIMIZADO (Agrupada) se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
2	Las categorías de V1D3-Plan operativo (Agrupada) se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,001	Rechazar la hipótesis nula.

Se muestran significaciones asintóticas. El nivel de significación es de ,05.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 51. Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra

		V2-EFICIENCIA PLAN MAESTRO OPTIMIZADO (Agrupada)		V1D3-Plan operativo (Agrupada)
N		44		44
Parámetros normales ^{a,b}	Media	3,61		3,00
	Desv. Desviación	1,017		,988
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,239		,208
	Positivo	,170		,162
	Negativo	-,239		-,208
Estadístico de prueba		,239		,208
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c		,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

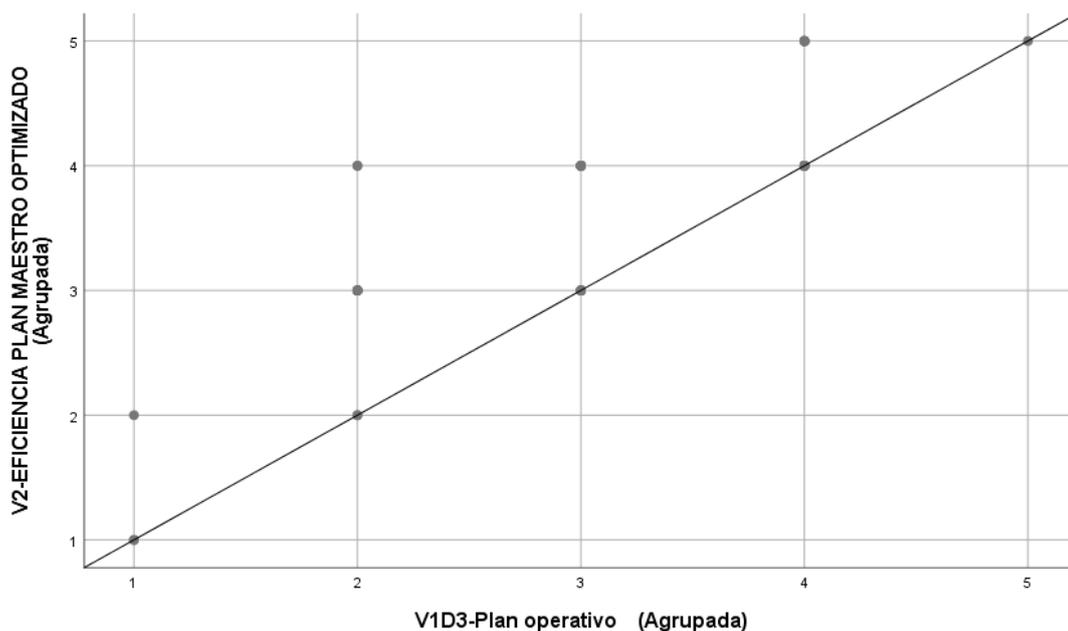
Fuente: Elaboración propia

Tabla 52. Prueba de chi-cuadrado

	V2-EFICIENCIA PLAN MAESTRO OPTIMIZADO (Agrupada)	V1D3-Plan operativo (Agrupada)
Chi-cuadrado	20,773 ^a	18,727 ^a
gl	4	4
Sig. asintótica	,000	,001

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 8,8.
Fuente: Elaboración propia

Tabla 53. Prueba de medias



Fuente: Elaboración propia

d) Toma de decisión

H₀: No Existe relación entre el Plan operativo y eficiencia plan maestro optimizado –

EPS barranca S.A – 2020

H₁: Existe relación entre el Plan operativo y eficiencia plan maestro optimizado – EPS barranca S.A – 2020

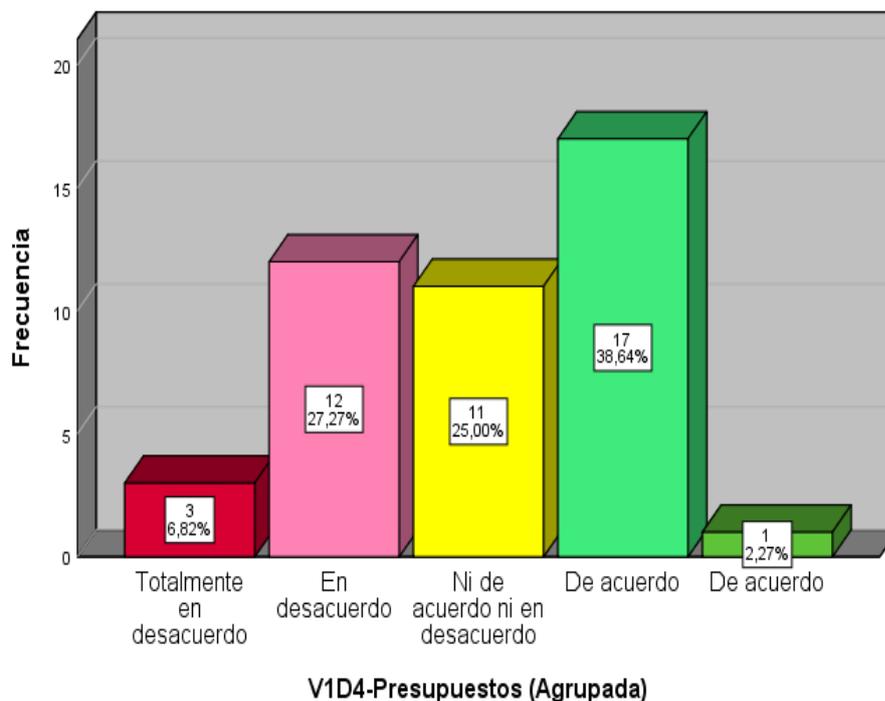
Según la prueba no paramétrica rho de Spearman, se pudo apreciar que es altamente significativa ($p\text{-valor} = ,002 < \alpha = ,01$); en ese sentido el 99% de confianza se puede afirmar que el Plan operativo se relaciona de manera significativa y directa (positiva), con la eficiencia plan maestro optimizado – EPS barranca S.A; cuyo hallazgo de igual forma tiene una correlación entre las variables de niveles moderados ($R = ,816^{**}$). Así como se evidencia en la tabla.

Tabla 54. *VID4-Presupuestos (Agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	6,8	6,8	6,8
	En desacuerdo	12	27,3	27,3	34,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	25,0	25,0	59,1
	De acuerdo	17	38,6	38,6	97,7
	De acuerdo	1	2,3	2,3	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Nota: Estructurado por el propio investigador

Figura 7. Presupuesto



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En concordancia a lo evidenciado en la tabla 58, se obtiene como resultado: el 36,64% presupuesto, mientras que el 27,27% indican que en desacuerdo y el otro 25,00% ni de acuerdo ni en desacuerdo, restante 6,82% totalmente en desacuerdo.

Tabla 55. Prueba de homogeneidad de varianzas

			Estadístico de			
			Levene	gl1	gl2	Sig.
V2-EFICIENCIA	PLAN	Se basa en la media	,681	3	39	,569
MAESTRO		Se basa en la mediana	,129	3	39	,942
OPTIMIZADO		Se basa en la mediana y con gl ajustado	,129	3	38,769	,942
(Agrupada)		Se basa en la media recortada	,785	3	39	,509

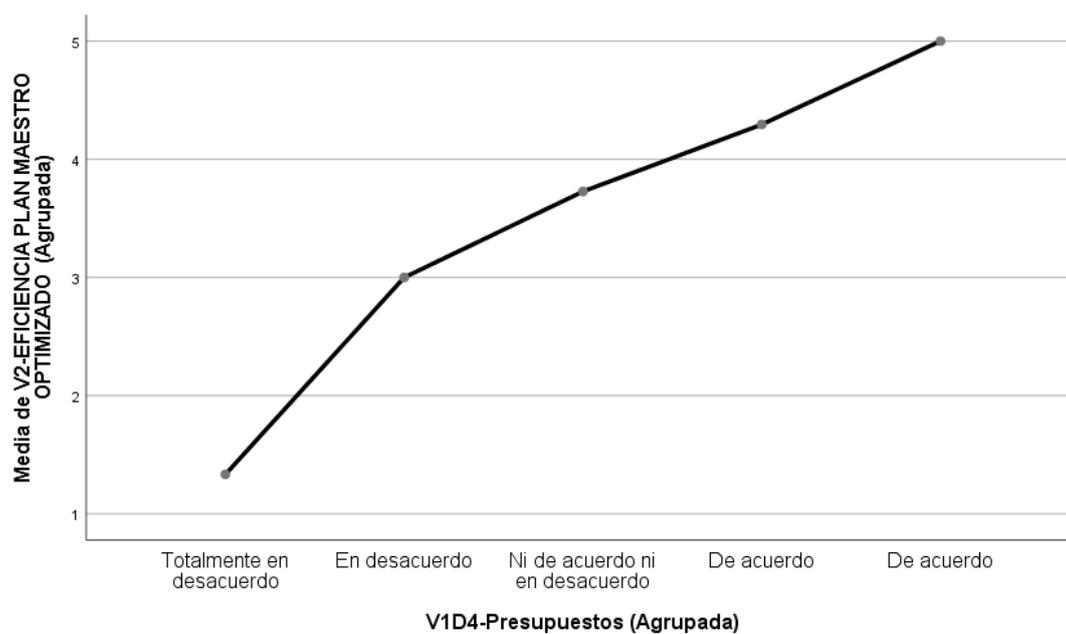
Fuente: Elaboración propia

Tabla 56. *eficiencia plan maestro optimizado*

ANOVA					
	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
	30,054	4	7,513	20,380	,000
	14,378	39	,369		
	44,432	43			

Nota: Estructurado por el propio investigador

Tabla 57. *Gráficos de medias*



Nota: Estructurado por el propio investigador

Tabla 58. *Correlaciones*

	V1D4- Presupuestos (Agrupada)
Rho de Spearman	,765**
	,000
	44
	1,000
	.
N	44

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Estructurado por el propio investigador

Tabla 59. *Prueba de hipótesis*

	Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
1	Las categorías de V2-EFICIENCIA PLAN MAESTRO OPTIMIZADO (Agrupada) se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.
2	Las categorías de V1D4 Presupuestos (Agrupada) se producen con probabilidades iguales.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Rechazar la hipótesis nula.

Se muestran significaciones asintóticas. El nivel de significación es de ,05

Fuente: Elaboración propia

Tabla 60. Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra

		V2-EFICIENCIA	
		PLAN	
		MAESTRO	V1D4-
		OPTIMIZADO	Presupuestos
		(Agrupada)	(Agrupada)
N		44	44
Parámetros normales ^{a,b}	Media	3,61	3,02
	Desv. Desviación	1,017	1,023
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,239	,239
	Positivo	,170	,182
	Negativo	-,239	-,239
Estadístico de prueba		,239	,239
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

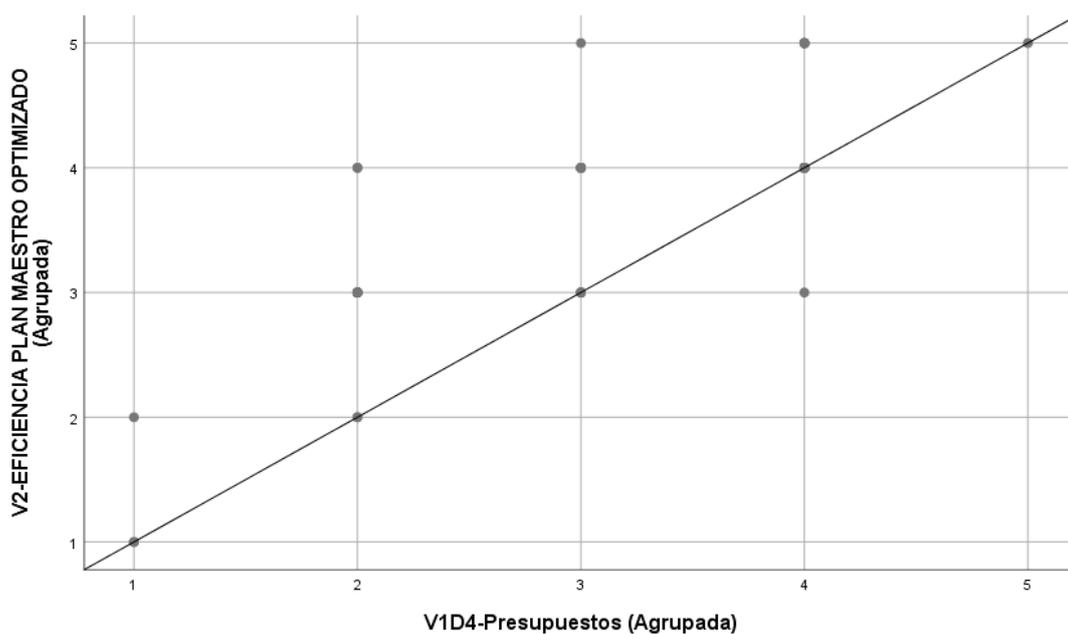
Nota: Estructurado por el propio investigador

Tabla 61. Prueba de chi-cuadrado

Estadísticos de prueba		
V2-EFICIENCIA		
PLAN		
	MAESTRO	V1D4-
	OPTIMIZADO	Presupuestos
	(Agrupada)	(Agrupada)
Chi-cuadrado	20,773 ^a	20,091 ^a
gl	4	4
Sig. asintótica	,000	,000

Nota; Estructurado por el mismo investigador

Tabla 62. Prueba de medias



Fuente: Elaboración propia

e) Toma de decisión

H₀: No existe relación entre el presupuesto y eficiencia plan maestro optimizado – EPS barranca S.A – 2020

H₁: Existe relación entre el presupuesto y eficiencia plan maestro optimizado – EPS barranca S.A – 2020.

Según la prueba no paramétrica rho de spearman, resultó ser altamente significativa ($p\text{-valor} = ,002 < \alpha = ,01$); por lo que al 99% de confianza se puede afirmar que el presupuesto se relaciona de manera significativa y directa (positiva), con la eficiencia plan maestro optimizado – EPS barranca S.A; resultando además con una correlación entre las variables de nivel moderado ($R = ,765$). Tal como se muestra en la tabla

CAPITULO V

DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Discusión

En concordancia a los hallazgos producto de efectuar el respectivo procesamiento mediante las operaciones estadísticas, se evidencia la aceptación de la hipótesis alternativa general estableciendo la presencia de las relaciones significativa con el sistema de gestión y eficiencia plan maestro optimizado – EPS barranca S.A.

- ✓ Los hallazgos conservan vínculos con lo sostenido **Loayza, J (2014)** Se puso en conocimiento, las definiciones, perspectivas, indicadores, etc. Del Balancead Scorecard y sus etapas. Se pudo comprender la trascendencia y la conveniencia de emplear un Modelo que pueda posibilitar el desarrollo de la CMI y oriente, de forma lógica y coherente, etapas en la cual se resuelven los problemas.
- ✓ **Pérez & Vásquez, (2018)** Se evidenció correlación de forma directa, media y significativa de los grados de efectividad de la utilización del Tablero de Mando con los grados de eficiencia y eficacia para la recaudación de predios y arbitrios en los Gobiernos Locales. En ese sentido, se evidencia que en cuanto sea más grande la efectividad en el Tablero de Mando BSC, se obtendrá mayores grados de eficiencia y eficacia para la recaudación de predios y arbitrios

Existente relación entre el Plan estratégico y eficiencia plan maestro optimizado – EPS barranca S.A – 2020,

- ✓ Los hallazgos obtenidos, tienen semejanzas con lo sostenido por **Valencia, P (2015)** el estudio cuyo Objetivo ha sido: Establecer los vínculos del Tablero de Mando-BSC, con los niveles de eficacia y eficiencia de los indicadores, y poder recaudar el impuesto predial y arbitrios en los gobiernos locales de Lima Metropolitana. El tipo de estudio ha sido el no experimental, En la muestra participaron 40 gobiernos locales distritales, elegidos entre los 43 distritos de Lima Metropolitana

Existente relación del programa de inversiones y eficiencia plan maestro optimizado – EPS barranca S.A.

- ✓ Los hallazgos tienen similitud con sostenido por **Flores , S (2012)** entre los objetivos de este equipo de estudio respecto al Observatorio engloba grandes cúmulos de probabilidades, y a pesar de que los propósitos esenciales ha sido publicar Informes cada año, respecto a la estructura de costes ocasionados por el transporte urbano colectivo superficialmente (con indicadores de estructura de patrimonio, materiales móviles, sostenibilidad, operaciones, personal, costes del servicio, calidad, gastos e ingresos, entorno, accesibilidad.

Existente relación del plan operativo y eficiencia plan maestro optimizado – EPS barranca S.A – 2020

- ✓ Los hallazgos se encuentran vinculados a lo sostenido por **Valencia, P (2015)** la evaluación en cuanto a la formación académica con la excelente gestión son los indicadores que demanda más empleo, a fin de tener conocimiento de los niveles de consecución de su planteamiento,

agrupando las perspectivas internas de las etapas. Estos indicadores resumen las apariencias más trascendentes por lo cual las entidades de educación tendrán que emplear sus criterios de calidad, toda vez que los hallazgos es percibido por aquellos a quienes les resulta de gran interés.

Existente relación entre el presupuestos y eficiencia plan maestro optimizado – EPS barranca SA – 2020.

- ✓ En este sentido de acuerdo a lo sostenido por este investigador podemos evidenciar las semejanzas halladas por Hernández, j (2015) quien resalta las semejanzas con los propósitos establecidos de manera estratégica, dirigiéndose hacia la eficiencia analizándolo, a través de la distribución del presupuesto, controlando la variación en cuanto a poder ejecutarlo y los gastos que efectúan los clientes de la prestación ofrecida por las entidades correspondientes.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.2 Conclusiones

Primera conclusión se demostró la presencia de vínculos entre el sistema de gestión y eficiencia plan maestro optimizado – EPS barranca S.A – 2020, demostrado mediante la prueba no paramétrica rho de spearman, cuyo resultado fue altamente significativa ($p\text{-valor} = ,002 < \alpha = ,01$); por lo que al 99% de confianza es posible afirmar que el sistema de gestión influye directa y (positiva), eficiencia plan maestro optimizado; en este hallazgo se evidencio una correlación entre las variables de niveles Muy confiable ($R = ,733^{**}$)

En tanto, a la **segunda conclusión** se demostró la relación existente entre en el Plan estratégico y eficiencia plan maestro optimizado – EPS barranca S.A – 2020, demostrado mediante el empleo de la prueba no paramétrica rho de spearman, en ese sentido, se evidencio valores significativos ($p\text{-valor} = ,002 < \alpha = ,01$); en consecuencia el 99% de confianza es posible afirmar que el sistema de gestión influye directa y (positiva), eficiencia plan maestro optimizado; por lo tanto se evidencia correlaciones entre las variables de nivel Muy confiable ($R = ,733^{**}$)

En cuanto a la **tercera conclusión** se demostró la relación existente entre los Programas de inversiones y eficiencia plan maestro optimizado – EPS barranca S.A – 2020, demostrado mediante la prueba no paramétrica rho de Spearman, resultando ser altamente significativa ($p\text{-valor} = ,002 < \alpha = ,01$); en consecuencia el

99% de confianza podría afirmar que el sistema de gestión influye directa y (positiva), eficiencia plan maestro optimizado; en ese sentido, se evidencia correlaciones entre las variables de niveles moderados ($R = ,846^{**}$)

En cuanto a la **cuarta conclusión** se demostró la relación existente entre el Plan operativo y eficiencia plan maestro optimizado – EPS barranca S.A – 2020, demostrado mediante la prueba no paramétrica rho de Spearman, arrojó valores altamente significativa ($p\text{-valor} = ,002 < \alpha = ,01$); en consecuencia el 99% de confianza es posible afirmar que el sistema de gestión influye directa y (positiva), eficiencia plan maestro optimizado; encontrando por ello una correlación entre las variables de nivel Muy confiable ($R = ,816^{**}$)

En cuanto a la **quinta conclusión** se demostró la relación existente entre el Presupuestos y plan maestro optimizado – EPS barranca SA – 2020, demostrado mediante una prueba no paramétrica rho de spearman, obteniendo resultados altamente significativa ($p\text{-valor} = ,002 < \alpha = ,01$); en consecuencia el 99% de confianza es posible afirmar que el sistema de gestión influye directa y (positiva), eficiencia plan maestro optimizado; evidenciándose ante ello una correlación entre las variables de nivel Muy confiable ($R = ,765^*$)

5.3 Recomendaciones

1.- Basado en la primera conclusión del estudio, que indica una correlación significativa y positiva entre el sistema de gestión y la eficiencia del plan maestro optimizado de EPS Barranca S.A. en el año 2020, se pueden hacer las siguientes recomendaciones:

Fortalecer el sistema de gestión: Dado que se ha demostrado que existe una influencia positiva del sistema de gestión en la eficiencia del plan maestro optimizado, se sugiere fortalecer y mejorar continuamente este sistema. Esto puede incluir la implementación de mejores prácticas de gestión, el uso de herramientas tecnológicas avanzadas y la formación del personal para asegurar una gestión eficaz en todos los niveles de la organización.

Identificar áreas de mejora: Con la correlación positiva establecida, es importante identificar áreas específicas dentro del sistema de gestión que puedan tener un mayor impacto en la eficiencia del plan maestro. Realizar análisis detallados de los procesos y sistemas para identificar oportunidades de mejora y optimización.

Establecer indicadores clave de rendimiento (KPIs): Implementar indicadores clave de rendimiento para medir y monitorear la eficiencia del plan maestro optimizado. Esto permitirá realizar un seguimiento regular del desempeño y tomar acciones correctivas en caso de desviaciones.

Fomentar la cultura de mejora continua: Promover una cultura organizacional centrada en la mejora continua, donde todos los miembros del equipo estén comprometidos con la eficiencia y la optimización de los procesos. Estimular la participación activa de los empleados para que puedan aportar ideas y soluciones que contribuyan a la mejora del sistema de gestión y la eficiencia general.

Realizar auditorías y evaluaciones periódicas: Realizar auditorías y evaluaciones periódicas del sistema de gestión y el plan maestro optimizado

para asegurar que se estén siguiendo los procedimientos adecuados y se estén alcanzando los resultados esperados. Identificar posibles áreas de riesgo y oportunidades de mejora.

Capacitación y desarrollo del personal: Brindar capacitación y desarrollo adecuado al personal involucrado en la gestión y ejecución del plan maestro. Asegurar que estén actualizados con las mejores prácticas y técnicas relevantes para mejorar la eficiencia operativa

Monitorear las tendencias y cambios en el entorno: Estar atentos a las tendencias y cambios en el entorno empresarial y ajustar el sistema de gestión y el plan maestro en consecuencia. Mantenerse flexible y adaptable para hacer frente a los desafíos emergentes y aprovechar las oportunidades.

Estas recomendaciones ayudarán a EPS Barranca S.A. a fortalecer su sistema de gestión y optimizar la eficiencia del plan maestro, lo que probablemente conducirá a un mejor rendimiento y resultados positivos para la organización. Es importante recordar que la mejora continua y la adaptabilidad son fundamentales para mantener una ventaja competitiva en el mercado.

2.- Basado en la segunda conclusión del estudio, que muestra una relación significativa entre el Plan Estratégico y la eficiencia del Plan Maestro Optimizado en EPS Barranca S.A. en el año 2020, se pueden hacer las siguientes recomendaciones:

Alinear el Plan Estratégico con el Plan Maestro: Es importante asegurarse de que el Plan Estratégico de la organización esté estrechamente alineado con el

Plan Maestro Optimizado. Esto implica revisar y ajustar si es necesario los objetivos estratégicos para garantizar que estén en línea con las metas de eficiencia y optimización establecidas en el Plan Maestro.

Comunicar y comprometer: Es esencial comunicar claramente el Plan Estratégico y sus objetivos a todos los niveles de la organización. Asegurarse de que todos los miembros del equipo estén comprometidos y alineados con los objetivos estratégicos y la importancia de lograr una mayor eficiencia en el Plan Maestro.

Establecer indicadores de rendimiento: Definir indicadores de rendimiento específicos y medibles que permitan monitorear el progreso hacia los objetivos estratégicos y la eficiencia del Plan Maestro. Estos indicadores deben ser utilizados para evaluar regularmente el desempeño y tomar decisiones informadas para mejorar el proceso de implementación.

Asignar recursos adecuados: Asegurarse de que los recursos necesarios estén disponibles para ejecutar el Plan Estratégico y el Plan Maestro de manera eficiente. Esto incluye recursos financieros, tecnológicos y humanos, así como la capacitación adecuada del personal para implementar eficazmente las estrategias definidas.

Revisar y ajustar periódicamente: El Plan Estratégico y el Plan Maestro no son documentos estáticos; deben ser revisados y ajustados periódicamente para adaptarse a cambios en el entorno empresarial, nuevas oportunidades y desafíos emergentes. Mantener una mentalidad de mejora continua para optimizar la eficiencia y mantener la relevancia en el mercado.

Evaluar el impacto: Realizar evaluaciones periódicas para medir el impacto del Plan Estratégico en la eficiencia del Plan Maestro. Identificar áreas en las que se han logrado avances significativos y aquellas que requieren más atención y mejoras.

Fomentar el aprendizaje organizacional: Establecer un ambiente que promueva el aprendizaje y la retroalimentación en la organización. Aprender de los éxitos y fracasos pasados para tomar decisiones más informadas y mejorar la eficiencia en el futuro.

Implementar estas recomendaciones ayudará a EPS Barranca S.A. a fortalecer la relación entre el Plan Estratégico y la eficiencia del Plan Maestro Optimizado, lo que permitirá un mejor enfoque en la consecución de objetivos estratégicos y una mayor optimización de los procesos internos para el éxito y el crecimiento sostenible de la organización.

3.- Basado en la tercera conclusión del estudio, que indica una relación significativa entre los Programas de Inversiones y la eficiencia del Plan Maestro Optimizado en EPS Barranca S.A. en el año 2020, se pueden hacer las siguientes recomendaciones:

Optimizar la asignación de recursos: Dado que se ha demostrado una correlación significativa entre los Programas de Inversiones y la eficiencia del Plan Maestro, es fundamental asegurarse de que los recursos de inversión se asignen de manera estratégica y eficiente. Priorizar las inversiones en proyectos que tengan un impacto directo en la eficiencia del Plan Maestro.

Evaluar el rendimiento de los programas de inversión: Establecer indicadores clave de rendimiento para medir el desempeño de los programas de inversión en términos de su contribución a la eficiencia del Plan Maestro. Realizar evaluaciones periódicas para identificar áreas que necesiten mejoras y ajustar la estrategia de inversión en consecuencia.

Planificación a largo plazo: Considerar la eficiencia del Plan Maestro como un factor clave en la planificación a largo plazo de los programas de inversión. Evaluar cómo las inversiones actuales afectarán la eficiencia futura y realizar ajustes en los planes de inversión para maximizar los resultados.

Integrar la eficiencia en la toma de decisiones: Asegurarse de que la eficiencia del Plan Maestro sea una consideración importante en todas las decisiones relacionadas con los programas de inversión. Evaluar cómo cada inversión contribuirá al logro de los objetivos de eficiencia establecidos.

Fomentar la innovación: Buscar oportunidades para implementar soluciones innovadoras que mejoren la eficiencia del Plan Maestro. Estar abiertos a nuevas tecnologías, prácticas y enfoques que puedan generar mejoras significativas.

Monitoreo y seguimiento continuo: Mantener un monitoreo constante del desempeño de los programas de inversión y su impacto en la eficiencia del Plan Maestro. Realizar seguimiento a lo largo del tiempo y tomar acciones correctivas si es necesario.

Comunicación efectiva: Asegurarse de que todos los involucrados en los programas de inversión comprendan la importancia de la eficiencia del Plan Maestro y estén alineados con los objetivos de optimización. La comunicación

efectiva es clave para lograr el compromiso de todos los actores relevantes en el proceso.

La implementación de estas recomendaciones ayudará a EPS Barranca S.A. a maximizar el impacto de los Programas de Inversiones en la eficiencia del Plan Maestro, lo que contribuirá al logro de los objetivos estratégicos y al éxito sostenible de la organización. Mantener un enfoque en la eficiencia es esencial para mantener una ventaja competitiva y una operación eficaz en el mercado.

4.- Basado en la cuarta conclusión del estudio, que muestra una relación significativa entre el Plan Operativo y la eficiencia del Plan Maestro Optimizado en EPS Barranca S.A. en el año 2020, se pueden hacer las siguientes recomendaciones:

Integrar el Plan Operativo con el Plan Maestro: Asegurarse de que el Plan Operativo esté estrechamente integrado con el Plan Maestro Optimizado. El Plan Operativo debe estar alineado con los objetivos de eficiencia y optimización establecidos en el Plan Maestro para garantizar una ejecución efectiva y coherente de la estrategia organizacional.

Definir metas claras y medibles: Establecer metas claras y medibles en el Plan Operativo que estén alineadas con los objetivos de eficiencia del Plan Maestro. Estas metas deben ser específicas y cuantificables para facilitar la evaluación del progreso y los logros alcanzados.

Monitorear el desempeño: Implementar un sistema de seguimiento y monitoreo regular para evaluar el desempeño del Plan Operativo y su impacto en la eficiencia del Plan Maestro. Identificar áreas que necesiten mejoras y tomar acciones correctivas de manera oportuna.

Flexibilidad y adaptabilidad: El Plan Operativo debe ser lo suficientemente flexible y adaptable para responder a cambios y desafíos emergentes. La organización debe estar preparada para ajustar el plan según sea necesario para mantener la eficiencia y la competitividad en un entorno empresarial en constante cambio.

Comunicación y colaboración: Asegurarse de que todos los miembros del equipo estén alineados con el Plan Operativo y su contribución a la eficiencia del Plan Maestro. La comunicación efectiva y la colaboración entre los diferentes departamentos y áreas de la organización son fundamentales para lograr los objetivos establecidos.

Aprovechar sinergias: Identificar oportunidades para aprovechar sinergias entre el Plan Operativo y el Plan Maestro para lograr una mayor eficiencia en la ejecución de proyectos y actividades. Buscar formas de optimizar recursos y procesos para maximizar los resultados.

Evaluación periódica: Realizar evaluaciones periódicas para evaluar el progreso del Plan Operativo y su alineación con los objetivos de eficiencia del Plan Maestro. Revisar y ajustar el plan según sea necesario para garantizar resultados exitosos.

La implementación de estas recomendaciones ayudará a EPS Barranca S.A. a fortalecer la relación entre el Plan Operativo y la eficiencia del Plan Maestro Optimizado, lo que permitirá una ejecución más efectiva de la estrategia organizacional y un mayor logro de los objetivos de eficiencia establecidos. Mantener un enfoque en la optimización y la eficiencia es esencial para mantener la competitividad y el éxito a largo plazo en el mercado.

5.- Basado en la quinta conclusión del estudio, que muestra una relación significativa entre los Presupuestos y la eficiencia del Plan Maestro Optimizado en EPS Barranca S.A. en el año 2020, se pueden hacer las siguientes recomendaciones:

Alineación de presupuestos con el Plan Maestro: Es fundamental asegurarse de que los presupuestos estén estrechamente alineados con los objetivos y metas establecidos en el Plan Maestro Optimizado. Los recursos asignados en el presupuesto deben reflejar las prioridades de eficiencia y optimización para lograr los resultados esperados.

Revisión y análisis de gastos: Realizar una revisión exhaustiva de los gastos en el presupuesto para identificar áreas donde se puedan lograr ahorros y mejoras en la eficiencia. Buscar oportunidades para optimizar el uso de los recursos y evitar gastos innecesarios.

Monitoreo continuo: Implementar un sistema de monitoreo continuo para evaluar el desempeño financiero en relación con el presupuesto y su impacto en la eficiencia del Plan Maestro. Realizar ajustes cuando sea necesario para mantenerse en línea con los objetivos de optimización.

Flexibilidad y adaptabilidad: Asegurarse de que el presupuesto sea lo suficientemente flexible para afrontar cambios en el entorno empresarial y las necesidades emergentes. La capacidad de adaptarse a circunstancias cambiantes permitirá mantener una mayor eficiencia operativa.

Comunicación y colaboración: Fomentar la comunicación y la colaboración entre los departamentos y áreas de la organización para asegurar que todos estén alineados con los objetivos de eficiencia del Plan Maestro y comprometidos a lograrlos. La transparencia en la comunicación financiera es esencial para el éxito.

Evaluación de inversiones: Evaluar cuidadosamente las inversiones y proyectos propuestos en el presupuesto en términos de su contribución a la eficiencia del Plan Maestro. Priorizar aquellos que tengan un mayor impacto en la optimización de los procesos y resultados.

Planificación a largo plazo: Considerar la eficiencia del Plan Maestro como un factor clave en la planificación financiera a largo plazo. Establecer objetivos financieros que estén en línea con los objetivos de eficiencia y optimización a largo plazo.

La implementación de estas recomendaciones ayudará a EPS Barranca S.A. a optimizar el uso de sus recursos financieros y a mejorar la eficiencia del Plan Maestro. Alineando los presupuestos con los objetivos de optimización, la organización estará mejor preparada para enfrentar desafíos y aprovechar oportunidades para un crecimiento sostenible y un mayor éxito en el mercado.

CAPÍTULO VI

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Trabajos citados

- Anangonó, M. (2018). *Mecanismos para la gestión de seguridad y salud Normado por la Oshas 18001 e para gerenciar el taller mecánico y automotriz Policial - Metropolitano de Quito*. ECUADOR: UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR.
- Banchieri, L. (2012). *El cuadro de Mando Integral*. España: niversidad I Virgili.
- Barros, A. (2018). “*Empleo de Mecanismos de gestión de seguridad y salud en el trabajo con el p´roposito de simplificar los grados de accidentes en una entidad de Ingenieria- Lima, ’*”. Lima: Universidad Cesar vallejo.
- Calixtro, A. (2018.). *Formas de Gestionar y Brindar seguridad, en Salud Ocupacional Y Naturaleza para Simplificar Los Accidentes en las Labores de Edificación de Infraestructura de Pabellones, : UNIVERSIDAD NACIONAL BARRANCA*.
- Calixto, A. (2018.). *Gestionr la Seguridad , edio ambiente y Salud Ocupacional para poder Simplificar los Casos de Accidentes en la Edificcion de Pabellones. UNAB*.
- Deming., W. E. (1986). *William Edwards Deming*. EEUU: editorial center for study.
- Dorge, V., & Sharon L., J. (1999). *Creación de un plan de emergencia*. Estados Unidos de América: Building an emergency plan. Spanish.
- EPS-Barranca. (2019). *PLAN MAESTRO OPTIMIZADO*. Barranca: EPS Barranca.

- Espinel, E. (2017). *“Estructuración de un Mecanismo de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo*. ECUADOR: UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR.
- Flores, S. (2012). *El Cuadro de Mando integral*. España: Universidad Rey Juan Carlos.
- García, P. (2003). *Optimización de los Procesos de Calidad*- Taurus editores.
- Griffin, R. w. (2013). *Administración moderna*. EEUU: Cengage Learning.
- Hernández, j. (2015). *Importancia de Gestionar a entidades integradoras públicas para la formación profesional*. España: Universidad politécnica Valencia.
- INEI, 2. (2016). *FORMAS DE ACCESO AL AGUA Y SANAMIENTO*. LIMA: INEI.
- Lentini, E. (2011). *Adecuación de los Servicios para el saneamiento del agua*. Chile: Cepal.
- Loayza, J. (2014). *Las Etapas en el Balanceo Scorcar o Cuadro de Mando*. Amazonas: Universidad nacional de Amazonas.
- nacional, A. (2012). *Políticas del estado*. Lima: Estado Peruano.
- OHSAS, 1. (2007). *seguridad y salud*.
- Riesgos, S. N. (2010). *Guía Institucional de Gestión de Riesgos*. Quito: Publiasesores Cia. Ltda.
- Valencia, P. (. (2015). *Sistema de Indicadores positivos para la Gestión con el fin de poder recaudar rentas de la Municipalidad de Lima Metropolitana*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Villajuna, C. (2013). *Como tener el Balanceo scor car*. Lima: Esam.

ANEXOS

ANEXO N° 01

3.5. Matriz de consistencia: SISTEMA DE GESTION Y EFICIENCIA PLAN MAESTRO OPTIMIZADO – EPS BARRANCA S.A - 2020

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
<u>Problema general</u> ¿Cuál es la relación existente entre el sistema de gestión y eficiencia plan maestro optimizado – EPS barranca SA – 2020?	<u>Objetivo general</u> la relación existente entre el sistema de gestión y eficiencia plan maestro optimizado – EPS barranca S.A – 2020	<u>Hipótesis General</u> Existente relación entre el sistema de gestión y eficiencia plan maestro optimizado – EPS barranca S.A – 2020	<u>VARIABLES INDEPENDIENTE</u> SISTEMA DE GESTION	<u>VARIABLES INDEPENDIENTE</u> Plan estratégico TGE y cuadro de indicadores de áreas funcionales	Metas y estrategias inductores, sistema de Incentivos.	<u>TIPO</u> Aplicada. a) Según la temporalidad es una investigación del presente. b) De acuerdo a su nivel es de carácter explicativa. c) Según el aporte el aporte al conocimiento es aplicada.	FICHA DE OBSERVACIÓN:
<u>Problema secundario</u> ¿Cuál es la relación existente entre el Plan estratégico en el sistema de gestión y eficiencia plan maestro	<u>Objetivo secundario</u> La relación existente entre en el Plan estratégico del sistema de gestión y	<u>Hipótesis secundaria</u> Existente relación Plan estratégico entre en el	<u>VARIABLES DEPENDIENTE</u> EFICIENCIA PMO	Programa de inversiones Plan operativo	Actividades anuales y presupuesto de inversión y financiamiento.	<u>NIVEL</u> Descriptiva causal no experimental.	CUESTIONARIO
						<u>METODO</u>	

optimizado – EPS barranca SA – 2020?	eficiencia plan maestro optimizado – EPS barranca S.A – 2020	sistema de gestión y eficiencia plan maestro optimizado – EPS barranca S.A – 2020	de gestión y eficiencia plan maestro optimizado – EPS barranca S.A – 2020	Actividades y sus plazos, Responsables y costos y gastos.	Cuantitativo, Inductivo y estudio de datos.
¿Cuál es la relación existente entre el TGE y cuadro de indicadores de áreas funcionales del sistema de gestión y eficiencia plan maestro optimizado – EPS barranca SA – 2020?	La relación existente entre el TGE y cuadro de indicadores de áreas funcionales del sistema de gestión y eficiencia plan maestro optimizado – EPS barranca S.A – 2020	Existente relación TGE y cuadro de indicadores de áreas funcionales entre el sistema de gestión y eficiencia plan maestro optimizado – EPS barranca S.A – 2020	Existente relación TGE y cuadro de indicadores de áreas funcionales entre el sistema de gestión y eficiencia plan maestro optimizado – EPS barranca S.A – 2020	Presupuestos de operación, caja y balance general.	<u>DISEÑO</u> Descriptiva causal.
¿Cuál es la relación existente entre el Programa de inversiones sistema de gestión y eficiencia plan maestro optimizado – EPS barranca SA – 2020?	la relación existente entre el Programa de inversiones sistema de gestión y eficiencia plan maestro optimizado – EPS barranca S.A – 2020	Existente relación del Programa de inversiones entre el sistema de gestión y eficiencia plan maestro optimizado – EPS barranca S.A – 2020	Existente relación del Programa de inversiones entre el sistema de gestión y eficiencia plan maestro optimizado – EPS barranca S.A – 2020		<u>POBLACIÓN</u> Todos los involucrados en la gestión 99 colaboradores
Cuál es la relación existente entre el Plan operativo	la relación existente entre el	la relación existente entre el	la relación existente entre el		<u>MUESTRA</u> Muestra ajustada 44
				<u>VARIABLES</u> <u>DEPENDIENTE</u>	
				Costos	
				Tiempo	
				productividad	Producción línea nuevas Volumen usuarios

Presupuestos del sistema de gestión y eficiencia plan maestro optimizado – EPS barranca S.A – 2020?	Plan operativo Presupuestos del sistema de gestión y eficiencia plan maestro optimizado – EPS barranca S.A – 2020	Existente relación del Plan operativo Presupuestos del sistema de gestión y eficiencia plan maestro optimizado – EPS barranca S.A – 2020	Precio Tarifa
			Rapidez Lentitud
			Tecnología Recursos humanos Relaciones laborales

CUESTIONARIO
SISTEMA DE GESTION

1. Presentación

Estimado Usuario.

Reciba usted un cordial saludo y al mismo tiempo la solicitud de su valiosa colaboración para dar respuesta a las preguntas de este cuestionario. El propósito es estrictamente académico. Mantendremos en reserva sus respuestas.

2. Instrucciones

Se le agradecerá responder con toda sinceridad cada una de las preguntas, marcando con X, o escribiéndola según corresponda. La expresión ESP-Barranca. S.A. significa

3. Datos generales

- a) Sexo : Hombre Mujer
- b) Edad :
- c) Lugar de residencia actual:
- d) Lugar de la encuesta :

INSTRUCCIONES:

En las siguientes proposiciones marque con una “X” en valor del casillero que según corresponde.

Calificación

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Nº	SISTEMA DE GESTION	1	2	3	4	5
	Plan estratégico					
	Metas Aumentar la participación de mercado					
	¿La empresa ha cumplido satisfactoriamente con sus objetivos?					

¿Se han propuesto objetivos complicados de alcanzar?					
¿Cree usted que los objetivos alcanzados han generado mejorías significantes en la organización?					
¿Se han visto incrementados sus ingresos al inicio de su pertenencia a la asociación?					
estrategias					
¿La implementación de estrategias traerá beneficios óptimos a la asociación?					
¿Cree que el tipo de manejo que se da a traído buenos resultados?					
¿Considera que se ha organizado o tomado medidas de precaución en la calidad de la leche?					
¿Ha ideado usted otras maneras de optimizar la producción de leche?					
TGE y cuadro de indicadores de áreas funcionales					
indicadores					
¿Cuál es el nivel de cobertura?					
Se utilizan estándares calidad					
Capacidad de las fuentes de agua es la adecuada para la población					
Programa de inversiones					
Actividades anuales se ajustan a las necesidades de la población de Barranca					
presupuesto de inversión se ajustan al mercado objetivo.					
Financiamiento se utiliza.					
Plan operativo					
Actividades y sus plazos se cumple					

	Responsables actúan con transparencia en costos y gastos.					
	Presupuestos					
	Presupuestos de operación se ajustan a la realidad,					
	Caja y balance general.					

ANEXO N° 2

CUESTIONARIO

EFICIENCIA PLAN MAESTRO O DO

2

1. Presentación

Estimado Usuario (a):

Reciba usted un cordial saludo y al mismo tiempo la solicitud de su valiosa colaboración para dar respuesta a las preguntas de este cuestionario. El propósito es estrictamente académico. Mantendremos en reserva sus respuestas.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°		1	2	3	4	5
	Costo					
1	Producción línea nuevas incrementos anuales de número de conexiones domiciliarias de alcantarillado					
2	Volumen usuario nuevos incrementos anuales de número de nuevos medidores					
3	Precio Tarifa – La empresa disminuyó su porcentaje de agua no facturada					
	Tiempo					
4	Rapidez del servicio La empresa obtuvo en la localidad de Barranca una continuidad					

	Existe Lentitud en el incremento anual de número de conexiones domiciliarias de alcantarillado					
	productividad					
	Se innova la Tecnología – La empresa disminuyó su porcentaje de agua no facturada, modernizo sus medidores.					
	Recursos humanos es competente y alcanzó un Índice de Cumplimiento					
	Relaciones laborales la meta de relación de trabajo. siendo el valor meta se incremento					