



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Evaluación de los Procesos de Gestión, de la EPS SEDALORETO S.A.  
Gerencia Zonal Yurimaguas 2015”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA**

**Br. Kelly Navarro Castro**

**ASESOR**

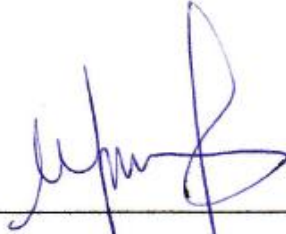
**Dr. Hipólito Percy Barbarán Mozo**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

**Control de Administración**

**YURIMAGUAS – PERÚ**

**2016**



---

Dr. Wilter Aro Fasanando  
**Presidente**



---

Mg. Keller Sánchez Dávila  
**Secretario (a)**



---

Dr. Hipólito Percy Barbaran Mozo  
**Vocal**

### **Dedicatoria**

A Manuel Esteban y María Gulnara, mis padres, génesis de mi vida. A Diego Arturo, mi hijo, quien es el alfa y omega de mi vida y superación.

Kelly

## **Agradecimiento**

Al culminar una etapa más de formación profesional, quiero expresar mi eterno agradecimiento a Dios por su inmenso amor y bondad y darme las fuerzas y energía para lograr mis metas, así mismo recordar a mi primer maestro de vida mi padre Manuel Esteban Navarro por traerme a este mundo con amor, cariño y las fortalezas necesarias para luchar ante las adversidades en esta vida, especial agradecimiento también a todos los catedráticos de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo que, con sus conocimientos y experiencias vinieron a formarnos en este meritorio grado académico de maestría. Estas sabias enseñanzas se quedaron eternamente en la formación profesional y van a contribuir en el fortaleciendo de nuestras capacidades y la manifestación del cumplimiento eficiente de nuestras funciones en la empresa donde laboramos.

A la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento y Alcantarillado de Loreto. Por permitir la realización de la investigación, teniendo en cuenta que muchas empresas son muy celosas en sus archivos y en la presentación de sus actividades.

A mis amigos y amigas que de una u otra forma me han sabido motivar y orientar para culminar la formación del grado académico.

Al Dr. Hipólito Percy Barbarán Mozo, por brindarme las orientaciones, atinadas y pertinentes en las dudas y confusiones de la investigación y brindar la luz en la oscuridad de los pasos en la redacción coherente.

*Kelly*

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Kelly Navarro Castro, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 06670301, con la tesis titulada “*Evaluación de los procesos de gestión de la EPS Sedaloreto S.A. Gerencia Zonal -Yurimaguas, 2015*”.

Declaro bajo juramento que:

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

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

Yurimaguas, noviembre del 2015.



---

Br. Kelly Navarro Castro  
DNI N° 06670301

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

Es grato dirigirme a ustedes para presentarles la Tesis con el título: “**Evaluación de los procesos de gestión, “Evaluación de los procesos de gestión de la EPS Sedaloreto S.A. Gerencia Zonal -Yurimaguas, 2015”**”, Estructurada en capítulos, títulos y subtítulos. Tiene la intención de convertirse en líder en su línea, a ésta **Gerencia zonal Yurimaguas 2015**. En cumplimiento del Reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública. Esperando sus opiniones y/o observaciones sobre el particular que servirán de mucho para la mejoría del presente trabajo de investigación; lo que conllevará a cumplir con los requisitos que merezca su aprobación.

La autora.

## Índice

Página del jurado .....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación .....	vi
Índice.....	vii
Índice de tablas .....	ix
Índice de gráficos .....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Problema .....	22
1.1.1. Problema general.....	26
1.1.2. Problemas específicos.....	26
1.2. Hipótesis.....	26
1.2.1. Hipótesis general .....	26
1.2.2. Hipótesis específicas .....	27
1.3. Objetivos .....	27
1.3.1. Objetivos general .....	27
1.3.2. Objetivos específicos .....	27
II. MARCO METODOLÓGICO.....	28
2.1. Variables .....	28

2.2. Operacionalización de variables.....	28
2.3. Metodología.....	29
2.4. Tipos de estudio .....	29
2.5. Diseño .....	29
2.6. Población, muestra y muestreo .....	30
2.6.1. Población. ....	30
2.6.2. Muestra y muestreo .....	30
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	30
2.8. Métodos de análisis de datos .....	31
2.9. Aspectos éticos .....	32
III. RESULTADOS.....	33
IV. DISCUSIÓN .....	43
V. CONCLUSIONES .....	47
VI. RECOMENDACIONES.....	49
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	51
ANEXOS .....	53
Anexo N° 01: Matriz de consistencia.....	54
Anexo N° 2: Instrumento de recolección de datos.....	56
Anexo N° 03: ficha de validación.....	58
Anexo N° 04: Confiabilidad .....	61
Anexo N° 05: Evidencias fotográficas .....	62



## Índice de tablas

Tabla 1: Los procesos de gestión en la EPS SEDALORETO S.S. Gerencia Zonal Yurimaguas, 2015 .....	33
Tabla 2: Medias estadísticas descriptivas sobre los procesos de Gestión en la EPS SEDALORETO S.S. Gerencia Zonal Yurimaguas, 2015.....	34
Tabla 3: Opiniones sobre el proceso de planeación - EPS SEDAÑORETO S.A. Gerencia Zonal Yurimaguas, 2015 .....	35
Tabla 4: Opiniones sobre el proceso de organización - EPS SEDALORETO S.A. Gerencia Zonal Yurimaguas, 2015 .....	36
Tabla 5: Opiniones sobre el proceso de Dirección - EPS SEDALORETO S.A. Gerencia Zonal Yurimaguas, 2015 .....	38
Tabla 6: Opiniones sobre el proceso de control - EPS SEDALORETO S.A. Gerencia Zonal Yurimaguas, 2015 .....	40
Tabla 7: Percepción sobre los procesos de Gestión en la EPS SEDALORETO S.A. Gerencia Zonal Yurimaguas, 2015 .....	41

## Índice de gráficos

Gráfico 1: La planeación en la EPS SEDALORETO S.A. Gerencia Zonal Yurimaguas, 2015.....	35
Gráfico 2: La organización en la EPS SEDALORETO S.A. Gerencia Zonal Yurimaguas, 2015.....	37
Gráfico 3: a Dirección en la EPS SEDALORETO S.A. Gerencia Zonal Yurimaguas, 2015.....	39
Gráfico 4: El Control en la EPS SEDALORETO S. A. Gerencia Zonal Yurimaguas, 2015.....	40
Gráfico 5: Los procesos de gestión en la EPS SEDALORETO S.A. Gerencia Zonal Yurimaguas, 2015.....	41

## Resumen

El objetivo de la presente investigación fue evaluar “Los procesos de gestión de la EPS SEDALORETO S.A. Gerencia Zonal -Yurimaguas, 2015”; por cuanto, coexistía un descontento de la población en general, incluso de los trabajadores respecto a la planificación, organización, dirección y control de la empresa ante la exigencia de los usuarios y del ente supervisor.

Metodológicamente corresponde a un estudio no experimental a nivel descriptivo, la muestra estuvo conformada por 46 trabajadores nombrados y contratados entre empleados y obreros, seleccionados de manera intencional y para el recojo de información se utilizó la encuesta a través de un cuestionario diseñado y validado por expertos, cuya confiabilidad fue de 0,79 según el alfa de Crombach. Los datos fueron procesados y analizados con técnicas estadísticas como la media, desviación estándar, porcentaje y frecuencias.

La percepción general de los trabajadores respecto a los procesos de gestión en la empresa SEDALORETO S.A. Gerencia Zonal de Yurimaguas, revelan que son deficientes según el 63% de los encuestados (29), cuyas puntuaciones oscilan entre 0 y 40 puntos; un 33% de encuestados (15) manifiestan que son aceptables, con puntajes que fluctúan entre 41 y 60 puntos y solamente un irrelevante 4% de encuestados (02) considera que los procesos de gestión son buenos, con puntuaciones que varían entre 61 y 80 puntos respectivamente.

Por tanto, se concluye que “Los procesos de gestión en la EPS SEDALORETO S.A. Gerencia Zonal. Yurimaguas, 2015”, según sus trabajadores son considerados como deficientes; pues no se está gestionando bajo los principios de la planificación, organización, direccionamiento y control acorde con los objetivos institucionales.

*Palabras Clave: Procesos de Gestión, planeación, organización, dirección, control*

## **Abstract**

The aim of this research was to evaluate the management processes of the provider of Sanitation and Sewerage Loreto - Yurimaguas, 2015; because, it coexisted discontent of the general population, including workers regarding the planning, organization, management and control of the company to the demand of users and the supervisory body.

Methodologically it corresponds to a non-experimental descriptive level study sample consisted of 46 appointed and hired workers between employees and workers, selected intentionally and for information gathering survey through a questionnaire designed and validated used by experts whose reliability was 0.79 according to Cronbach's alpha. The data were processed and analyzed with statistical techniques such as mean, standard deviation, percentage and frequencies.

The general perception of workers regarding management processes in the company SEDALORETO S.A. Zonal management Yurimaguas, reveal that are deficient by 63% of respondents (29), whose scores range from 0 to 40 points; 33% of respondents (15) state that are acceptable, with scores ranging from 41 to 60 points and only an insignificant 4% of respondents (02) considered that the management processes are good, with scores ranging from 61 to 80 points respectively.

Therefore, it is concluded that the management processes in the EPS SEDALORETO S.A. Gerencia Zonal Yurimaguas, 2015, workers are considered poor; thus, it is not managing the principles of planning, organization, address and control in line with corporate goals.

*Keywords: Process Management, planning, organization, management, control*