



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Modelo de gestión estratégica para lograr efectividad
administrativa en la empresa de servicios de agua
potable y alcantarillado de La Libertad – Perú**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:
DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

AUTOR:

Mg. Luna Rioja Carlos Hugo

ASESOR:

Dr. Yoni Valiente Saldaña

SECCION:

Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección

PERÚ - 2016

Dr. Rodolfo Raza Urbina
Presidente

Dr. Martín Grados Vásquez
Secretario

Dr. Yoni Valiente Saldaña
Vocal

DEDICATORIA

*A la memoria de mi hijo George Michael, el ángel que ilumina mi camino...
hasta nuestro reencuentro final.*

Carlos Hugo Luna Rioja

AGRADECIMIENTO

*A mi esposa Lucy Elena, a mis hijos
Giancarlo, María Elena, Grace y Carla,
y a mi madre Aguedita
por su invaluable apoyo espiritual
que le dan motivo a mi existencia.*

Carlos Hugo Luna Rioja

DECLARACION JURADA

Yo: CARLOS HUGO LUNA RIOJA, estudiante del Programa de Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad, de la Escuela Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 43277410, con la tesis titulada “Modelo de gestión estratégica para lograr efectividad administrativa en la empresa de agua potable y alcantarillado de La Libertad, Perú”, Declaro bajo juramento que:

1. La tesis fue desarrollado por mi persona.
2. He considerado y respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultoras. Por tanto la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido reproducida, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. El trabajo de tesis presentado y sus resultados son verdaderos, no son falsos, ni adulterados, ni copiados; en consecuencia los resultados que se muestran en la tesis serán aportes a trabajos de investigación.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), reproducción de algún trabajo de investigación propio (anterior o publicado), acepto las consecuencias, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, Diciembre del 2016.



Carlos Hugo Luna Rioja

DNI N° 43277410

PRESENTACION

Dignos miembros del Jurado:

De acuerdo con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, pongo a vuestra consideración la Tesis “Modelo de gestión estratégica para lograr efectividad administrativa en la empresa de agua potable y alcantarillado de La Libertad, Perú” para obtener el grado de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.

El presente trabajo de Investigación es de naturaleza prospectiva y diseña un modelo de gestión estratégico que permita a la empresa lograr su eficacia y eficiencia para hacerla competitiva en el mercado donde opera a través de la prestación de los servicios de saneamiento que satisfaga las exigencias de sus clientes consumidores.

Este modelo de gestión fue desarrollado bajo la dirección general del investigador en su condición de Gerente General de la empresa, con la participación de los diferentes grupos de interés y sobre la base de diversas consideraciones teóricas que al final han determinado un nuevo aporte a la teoría administrativa, inédito y propio a la realidad en la que se desarrolla la empresa. Asimismo, el modelo viene implementándose desde Marzo del 2014 y los primeros resultados, aunque menores, se vienen dando de forma positiva y que por ser estratégico se espera evaluarlo después de los tres primeros años. Será entonces una tarea pendiente para la investigación científica medir objetivamente el impacto de este modelo gerencial.

INDICE

CONTENIDO

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración Jurada	v
Presentación	vi
Índice.....	vii
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
CAPITULO I	¡Error! Marcador no definido.
I. Introducción.....	¡Error! Marcador no definido.
1.1 Realidad problemática	1
1.2. Trabajos previos	4
1.3. Teorías relacionadas al tema	3
1.3.1 Gestión estratégica.....	6
1.3.1.1 Modelo Fred David.....	8
1.3.1.2 Modelo Arthur Thompson	9
1.3.1.3 Modelo Fernando D’Alessio	10
1.3.1.3 Modelo Serna Gómez	11
1.3.1.3 Modelo Propuesto	12
1.3.2 Efectividad Administrativa	15
1.4. Formulación del Problema	19
1.5. Justificación del estudio	19
1.6. Hipótesis	20
1.7. Objetivos.....	20
CAPITULO II	21
II. METODO	21
2.1. Diseño de Investigación.....	21
2.2. Operacionalización de variables	23
2.3. Población	24

2.4. Técnicas instrumentos de recolección datos	24
2.4.1 Técnicas	24
2.4.2 Instrumentos	25
2.5. Métodos de análisis de datos	25
2.6. Aspectos éticos	25
CAPITULO III.....	26
III. Resultados	26
3.1. Definición del direccionamiento estratégico ¡Error! Marcador no definido.	26
3.2. Diagnóstico estratégico interno y externo	32
3.3. Formulación y selección de estrategias.....	47
3.4. Temáticas a considerar en la implementación estratégica..... ¡Error!	
Marcador no definido.0	
3.4. Control	
estratégico..... ¡Error! Marcador no	
definido.3	
IV. Discusión	58
V. Conclusiones	60
VI. Recomendaciones	62
VII. Propuesta	64
VIII. Referencias	93

INDICE DE TABLAS

TABLA 2.1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE MODELO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA	2
TABLA 2.2: MATRIZ DE VALIDACIÓN DE LA VISIÓN.....	26
TABLA 2.3: MATRIZ DE VALIDACIÓN DE LA MISIÓN.....	27
TABLA 2.4 : OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y SUS PERSPECTIVAS.....	30
TABLA 3.1: ANÁLISIS DE ESCENARIOS EN EMPRESAS DE SANEAMIENTO EN PERÚ	3
TABLA 3.2: EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS EN LA EMPRESA DE SANEAMIENTO LA LIBERTAD	5
TABLA 3.3: EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS EN LA EMPRESA DE SANEAMIENTO LA LIBERTAD	6
TABLA 3.4: MATRIZ FODA DE LA EMPRESA DE SANEAMIENTO DE LA LIBERTAD	8
TABLA 3.5: OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y METAS EN LA PERSPECTIVA APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO...	55
TABLA 3.6: OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y METAS EN LA PERSPECTIVA PROCESOS INTERNOS	55
TABLA 3.7: OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y METAS EN LA PERSPECTIVA CLIENTES	56
TABLA 3.8: OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y METAS EN LA PERSPECTIVA RESONSABILIDAD. SOCIAL	6
TABLA 3.9: OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y ASIGNACIÓN DE METAS EN LA PERSPECTIVA FINANCIERA	7
TABLA 7.1: MODELO DE MATRIZ SEPTE.....	74
TABLA 7.2: MODELO DE MATRIZ PORTER	7
TABLA 7.3: PERSPECTIVAS Y FACTORES INTERNOS A ANALIZAR	76
TABLA 7.4: MODELO DE MATRIZ DEL ANÁLISIS FUNCIONAL	76
TABLA 7.5: ESTRUCTURA DE LA MATRIZ EFE.....	78
TABLA 7.6: ESTRUCTURA DE LA MATRIZ EFI.....	79
TABLA 7.7: Matriz Cuantitativa de Planeación Estratégica.....	85

INDICE DE FIGURAS

NO SE ENCUENTRAN ELEMENTOS DE TABLA DE ILUSTRACIONES.

RESUMEN

La presente investigación surge como consecuencia de la crítica situación por la que atravesaba la empresa de saneamiento de La Libertad, similar a las otras 52 empresas a nivel nacional, en sus dimensiones operacionales, comerciales, administrativas y financieras, siendo imperiosa la necesidad de proponer e implementar un modelo de gestión que le permita lograr la efectividad administrativa en forma sostenible.

A partir de ello, la preocupación era determinar cuál es el modelo estratégico que permitiera lograr la efectividad administrativa en la empresa. A priori se consideró construirlo sobre una metodología de cinco etapas: direccionamiento, diagnóstico, formulación, implementación y control estratégicos, atendiendo diversas teorías que sobre la materia se han desarrollado en el mundo. Es un modelo original que responde a una filosofía humanística, estratégica, sistémica, sistemática e integral. La metodología empleada fue participativa de todos los grupos de interés, vertical ascendente en su elaboración, y técnica por los criterios teóricos exigidos en cada una de sus líneas estratégicas formuladas.

La conducción del proceso de construcción del modelo, que duró un año, estuvo a cargo del investigador del presente trabajo, con la asesoría de un experto internacional y con la participación de los 680 trabajadores y funcionarios de la empresa.

El plan estratégico ha sido formulado para los años 2014-2021. El diseño se inició en Marzo del 2013 y finalizó en Marzo del 2014. Su implementación se inició en Abril del 2014. A la fecha, el modelo está en proceso de evaluación permanente, pero sus primeros resultados objetivos deben apreciarse luego de sus tres primeros años, es decir en Marzo del 2017.

ABSTRACT

The present investigation arises as a consequence of the critical situation that the sanitation company of La Libertad was experiencing, similar to the other 52 companies at the national level, in its operational, commercial, administrative and financial dimensions, being imperative the necessity of proposing And implement a management model that allows it to achieve administrative effectiveness in a sustainable way.

From this, the concern was to determine which is the strategic model that would allow to achieve the administrative effectiveness in the company. A priori, it was considered to construct it on a methodology of five stages: addressing, diagnosis, formulation, implementation and strategic control, taking care of diverse theories that on the matter have been developed in the world. It is an original model that responds to a humanistic, strategic, systemic, systematic and integral philosophy.

The methodology used was participatory of all interest groups, vertical upward in its elaboration, and technical by the theoretical criteria required in each of its strategic lines formulated.

The process of building the model, which lasted one year, was carried out by the researcher of the present study, with the assistance of an international expert and with the participation of the 680 workers and employees of the company.

The strategic plan has been formulated for the years 2014-2021. The design began in March 2013 and finished in March 2014. Its implementation began in April 2014. To date, the model is in the process of permanent evaluation, but its first objective results must be appreciated after its first three years, that is to say in March of 2017.