



**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
<b>CAPITULO I .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>I. Introducción.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>1.1 Realidad problemática .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2. Trabajos previos .....</b>	<b>4</b>
<b>1.3. Teorías relacionadas al tema .....</b>	<b>3</b>
<b>1.3.1 Gestión estratégica.....</b>	<b>6</b>
<b>1.3.1.1 Modelo Fred David.....</b>	<b>8</b>
<b>1.3.1.2 Modelo Arthur Thompson .....</b>	<b>9</b>
<b>1.3.1.3 Modelo Fernando D’Alessio .....</b>	<b>10</b>
<b>1.3.1.3 Modelo Serna Gómez .....</b>	<b>11</b>
<b>1.3.1.3 Modelo Propuesto .....</b>	<b>12</b>
<b>1.3.2 Efectividad Administrativa .....</b>	<b>15</b>
<b>1.4. Formulación del Problema .....</b>	<b>19</b>
<b>1.5. Justificación del estudio .....</b>	<b>19</b>
<b>1.6. Hipótesis .....</b>	<b>20</b>
<b>1.7. Objetivos.....</b>	<b>20</b>
<b>CAPITULO II .....</b>	<b>21</b>
<b>II. METODO .....</b>	<b>21</b>
<b>2.1. Diseño de Investigación.....</b>	<b>21</b>
<b>2.2. Operacionalización de variables .....</b>	<b>23</b>
<b>2.3. Población .....</b>	<b>24</b>

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; <b>ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
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; <b>ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.3</b>	
TABLA 3.2: EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS EN LA EMPRESA DE SANEAMIENTO LA LIBERTAD; <b>ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.5</b>	
TABLA 3.3: EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS EN LA EMPRESA DE SANEAMIENTO LA LIBERTAD; <b>ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.6</b>	
TABLA 3.4: MATRIZ FODA DE LA EMPRESA DE SANEAMIENTO DE LA LIBERTAD ; <b>ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.8</b>	
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; <b>ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.6</b>	
TABLA 3.9: OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y ASIGNACIÓN DE METAS EN LA PERSPECTIVA FINANCIERA; <b>ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.7</b>	
TABLA 7.1: MODELO DE MATRIZ SEPTE.....	74
TABLA 7.2: MODELO DE MATRIZ PORTER ..... 7; <b>ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>	
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.