



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**“EL PROCESO DE DIRECCION EN LA EMPRESA MUNICIPAL
DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE TAMBOPATA-
2018”**

PRESENTADO POR:

Melina Victoria, Cutimango Cruz

Para el Título Profesional de:

Licenciada en Administración.

ASESOR: **Lic. Javier Ricardo, Palma Chambilla**

Puerto Maldonado- Perú

2018



Presentación

SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLE DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO.

El presente estudio de investigación tiene como propósito determinar cómo es EL PROCESO DE DIRECCIÓN EN LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE TAMBOPATA -2018.

El estudio es de tipo no experimental con diseño descriptivo presenta una muestra poblacional universal de 130 colaboradores de la organización, y un muestreo no probabilístico. Para el trabajo de recolección de datos, se utilizó un cuestionario, que nos va ayudar a describir la variable dirección y sus dimensiones. Los datos recogidos se procesaron a través de la estadística descriptiva, para luego aplicar la estadística inferencial.

La autora



Agradecimiento

Quiero agradecer de manera especial al Rector Dr. Emeterio Mendoza Bolívar, al Director de Filial Puerto Maldonado, a los docentes de mi Alma Mater; por ayudarme a crecer personalmente, profesionalmente y a todas las personas que contribuyeron en la realización de la presente investigación, brindándome su apoyo incondicional y acompañándome en el camino hacia el logro de mis objetivos.

A mi Asesora; por desplegar su experiencia y conocimientos en los temas concernientes de la presente investigación, y al mismo tiempo por asesorar durante el proceso de esta investigación.

Mi más sincero agradecimiento a todos.



Dedicatoria

A

Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A

Mis padres, por darme la vida, quererme mucho, creer en mí y porque siempre me apoyaron, por darme una carrera para mi futuro, todo esto se los debo a ustedes.

A

Mis hermanos, Jean Paul, Jan Alberto, por estar conmigo y apoyarme siempre, los quiero mucho.

A

Mi novio por entenderme en todo momento fue un apoyo incondicional en mi vida, fue la felicidad encajada en una sola persona, y por motivarme a cumplir uno de mis más grandes sueños que siempre lo anhele.

A

Todos aquellos familiares y amigos que siempre estuvieron conmigo en las buenas y en las malas.



Página del jurado



Índice

Resumen.....10

Abstract.....11

Capítulo I: Introducción.....12

1.1. Planteamiento del Problema12

1.2. Formulación del problema.14

1.3. Objetivos de la investigación14

1.4. Justificación de la Investigación.....15

1.5. Delimitación de la Investigación.16

Capítulo II: Marco Teórico.....18

2.1. Antecedentes de la investigación.....18

2.2. Base Legal.20

2.3. Bases Teóricas.....20

2.4. Marco Conceptual.....28

2.5. Marco Institucional.....29

2.6. Variables32

Capítulo III: Método de Investigación36

3.1. Tipo de investigación36

3.2. Enfoque de la investigación.....36

3.3. Diseño de la investigación.....36

3.4. Alcance de la investigación.....37

3.5. Población y muestra de la investigación.....37

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....40

3.7. Procesamiento de datos.....40

Capitulo IV: Resultados de la Investigación.....41

4.1. Presentación de los Resultados en Tablas y/o Figuras.....41

4.1.1 Presentación del instrumento.....41



4.2 Resultados	46
Capítulo V: Discusión	60
5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos	60
5.2. Limitaciones de estudio	61
5.3. Comparación crítica con la literatura existente.	61
5.4. Implicancias del estudio.....	65
D. Conclusiones	67
E. Recomendaciones	69
G. Anexos	73



Índice de Tablas

Tabla 1: Total población de los Trabajadores EPS EMAPAT SA	37
Tabla 2: Total muestra de los Trabajadores EPS EMAPAT SA	39
Tabla 3: Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
Tabla 4: Distribución de los ítems del cuestionario	42
Tabla 5: Validación del Cuestionario El Proceso de Dirección	43
Tabla 6: Confiabilidad de los instrumentos	45
Tabla 7: Distribución de variable Proceso De Dirección	46
Tabla 8: Distribución de la Dimensión Factores Humanos en la Administración	48
Tabla 9: Distribución de la Dimensión Motivación	50
Tabla 10: Distribución de la Dimensión Liderazgo	52
Tabla 11: Distribución de la Dimensión Comités, equipos y toma grupal de decisiones	54
Tabla 12: Distribución de la Dimensión Comunicación	56
Tabla 13: Distribución de variable – dimensiones media del proceso de dirección	58



Índice de Figura

Figura 1: El proceso de dirección en la empresa de agua potable y alcantarillado Tambopata-2018	46
Figura 2: Distribución de la Dimensión Factores Humanos en la Administración	48
Figura 3: Distribución de la Dimensión Motivación	50
Figura 4: Distribución de la Dimensión Liderazgo	52
Figura 5: Distribución de la Dimensión Comités, equipos y toma grupal de decisiones	54
Figura 6: Distribución de la Dimensión Comunicación	56
Figura 7: Distribución de variable – dimensiones media del proceso de dirección	58



Resumen

El presente trabajo de investigación se realizó en la EN LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE TAMBOPATA -2018, se planteó como objetivo general describir cómo es el Proceso de Dirección en la empresa ya mencionada, para tal fin se ha usado como referencia los cinco componentes para poder determinar cómo funciona el proceso de dirección a través de los factores humanos en la administración, motivación, liderazgo, comités, equipos y toma grupal de decisiones y la comunicación. El trabajo de investigación se desarrolló bajo el siguiente método: tipo de investigación básica, alcance de investigación descriptiva, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, la técnica utilizada es para la recolección de datos fue la encuesta, el instrumento que utilizó fue el cuestionario.

Los resultados de la investigación nos muestran los siguientes el 64.3% de los Directivos y Funcionarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tambopata, en su mayoría de veces realizan un proceso de dirección, el 67.9% la Organización cumplen en su mayoría de veces con los Factores humanos en la administración, el 62.5% de la Organización y sus funcionarios cumplen en su mayoría de veces con la motivación a los trabajadores, el 60.7% de la Organización y sus funcionarios cumplen en su mayoría de veces influyen en los trabajadores, el 48.20% los funcionarios y trabajadores cumplen en su mayoría de veces el trabajo en comités y el 46.40% los funcionarios y trabajadores de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tambopata, en su mayoría de veces se aplican los elementos de la comunicación.

Palabras clave: Proceso de dirección, factores humanos en la administración, motivación, liderazgo, comités, equipos y toma grupal de decisiones y la comunicación



Abstract

The present research work was carried out in the MUNICIPAL COMPANY OF DRINKING WATER AND SEWAGE OF TAMBOPATA -2018, it was proposed as a general objective to describe how is the Management Process in the aforementioned company, for this purpose it has been used as reference the five components to determine how the management process works through human factors in the administration, motivation, leadership, committees, teams and group decision making and communication. The research work was developed under the following method: type of basic research, scope of descriptive research, quantitative approach, non-experimental design, the technique used is for data collection was the survey, the instrument used was the questionnaire.

The results of the investigation show us the following 64.3% of the Officers and Officers of the Municipal Drinking Water and Sewerage Company of Tambopata, most of them perform a process of direction, 67.9% of the Organization comply mostly with Sometimes with the human factors in the administration, 62.5% of the Organization and its employees comply most of times with the motivation to the workers, 60.7% of the Organization and its employees fulfill in most of times they influence the workers , 48.20% the officials and workers fulfill in their majority of times the work in committees and 46.40% the officials and workers of the Municipal Company of Drinking Water and Sewerage of Tambopata, in most of times the elements of the communication are applied .

Keywords: Management process, human factors in the administration, motivation, leadership, committees, teams and group decision making and communication.



Capítulo I: Introducción

1.1. Planteamiento del Problema

De acuerdo a las investigaciones de Ramos J. (2018), nos manifiesta que muchas organizaciones modernas son funcionales y jerárquicas; sufren de departamentos aislados, mala coordinación y comunicación lateral limitada, con demasiada frecuencia, el trabajo es fragmentado y compartido, y los gerentes tienen dificultades para hacer las cosas. Los estudiosos han enfrentado problemas similares en sus investigaciones, tratando de describir el funcionamiento de la organización en la que no sean términos estáticos, altamente agregados. La dirección es la parte esencial y central de la administración, a la cual se deben subordinar y ordenar todos los demás elementos. Pero debido a que las organizaciones son instituciones sociales complejas con responsabilidad y recursos de amplia distribución, la acción unilateral es rara vez suficiente. Por lo tanto, los directores pasan la mayor parte de su tiempo trabajando a través de otras personas. Se enfrentan a una serie de desafíos: cómo hacer que la organización se mueva en la dirección deseada, la forma de ganar la lealtad y el apoyo de individuos críticos y la forma de armonizar los diversos intereses y objetivos del grupo. En el sentido más amplio, se trata de cuestiones de procedimiento: implican cómo se hacen las cosas, más que el contenido o el fundamento de las ideas o políticas.

El proceso de Dirección bajo el enfoque internacional se puede decir que para entender los procesos estratégicos de la dirección empresarial, necesitamos ubicarlos en el contexto actual, es por eso, que haremos un primer acercamiento desde las políticas globalizadoras que son las que definen el rumbo económico, político y cultural de nuestra sociedad a nivel mundial. Posteriormente, se mencionaremos los diferentes tipos de planeaciones que existen, haciendo énfasis en las planeaciones estratégica y prospectiva, resaltando que una de las formas de planear que ha traído grandes beneficios a los países pertenecientes a la Cuenca del Pacífico- Países Asiáticos, se basa en una visión humanista de la planeación; la cual ha contribuido al desarrollo sustentable de naciones como Japón, Corea, Singapur, Madagascar, etc., así como de los países denominados “Emergentes” que en su gran mayoría se ubican este continente.



En la actualidad en nuestro país el proceso de dirección está relacionado directamente al planeamiento estratégico que busca asegurar una gestión pública al servicio de todos los ciudadanos para el cumplimiento de las funciones principales del Estado y sobre todo, para el bienestar integral de las personas. En ese sentido, el último sábado 3 de junio, el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (Ceplan) ha publicado la “Guía para el Planeamiento Institucional”, donde se establece las pautas para la elaboración, implementación, seguimiento y evaluación de las políticas y planes institucionales (Plan Estratégico Institucional – PEI y el Plan Operativo Institucional – POI), en el marco de las Políticas de Estado, del Plan Estratégico de Desarrollo Nacional, la pre imagen del Perú al 2030, las políticas nacionales, sectoriales y territoriales. La guía está dirigida a las entidades que integran el Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico (SINAPLAN), en los tres niveles de gobierno: nacional, regional y local. Se aplicará de forma progresiva en las empresas bajo el ámbito del Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado (FONAFE) y las Entidades de Tratamiento Empresarial (ETE) que comprende a los Organismos Públicos y Empresas No Financieras de Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales.

EPS EMAPAT S.A.; el Proceso de Dirección Empresarial está a cargo de la alta Dirección quienes lo conforman por el Directorio, Gerente General y los Gerentes de las Áreas, el cual adolece de una transparencia y compromiso éticos, más aun que existe un código de buen gobierno corporativo, y se hace caso omiso; ya que los factores humanos en la administración o dentro de la institución se hace un clima y una cultura organizacional muy pesado porque no se respeta el nivel académico esto por la injerencia política que aún se vive dentro de la empresa; motivación es muy poco que se pueda brindar a los trabajadores por que cada uno de ellos cumple sus funciones cotidianas de acuerdo a su propias función establecida en los documentos de gestión; liderazgo, es muy poco que se puede ver, ya que los funcionarios no están preparados para el manejo de recursos humanos; los Comités, equipos y toma grupal de decisiones, existe pero de una manera vertical y no se comparte las decisiones que tienen para el cumplimiento de los objetivos o bienestar de los trabajadores, los mismo que se debe de sociabilizarse con todos los individuos que labora en la institución; y por último en la comunicación también es vertical y no es fluida, ya que solo trabajan bajo grupos de intereses, estas actitudes hace que la empresa no pueda cumplir sus metas establecidas en su plan maestro optimizado.



1.2. Formulación del problema.

1.2.1. Problema general.

¿Cómo es el Proceso de Dirección en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tambopata, departamento de Madre de Dios-2018?

1.2.2. Problemas específicos.

- ¿Cómo son los Factores humanos en la administración en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tambopata, departamento de Madre de Dios-2018?
- ¿Cómo es la Motivación en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tambopata, departamento de Madre de Dios-2018?
- ¿Cómo es el liderazgo en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tambopata, departamento de Madre de Dios-2018?
- ¿Cómo son los Comités, Equipos y toma grupal de decisiones en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tambopata, departamento de Madre de Dios-2018?
- ¿Cómo la Comunicación en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tambopata, departamento de Madre de Dios-2018?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Describir cómo es el Proceso de Dirección en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tambopata, departamento de Madre de Dios-2018.



1.3.2. Objetivos específicos

- Describir cómo son los Factores humanos en la administración en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tambopata, departamento de Madre de Dios-2018.
- Describir cómo es la Motivación en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tambopata, departamento de Madre de Dios-2018.
- Describir cómo es el liderazgo en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tambopata, departamento de Madre de Dios-2018.
- Describir cómo son los Comités, Equipos y toma grupal de decisiones en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tambopata, departamento de Madre de Dios-2018.
- Describir cómo la Comunicación en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tambopata, departamento de Madre de Dios-2018.

1.4. Justificación de la Investigación.

1.4.1. Relevancia Social.

La investigación tendrá una gran relevancia social porque ayudará a mejorar los mecanismos de trabajo en cuanto al proceso de dirección en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tambopata y por tal, esto será reflejado a la sociedad al contar con información y datos convertidos en conocimiento, contribuyendo al mejoramiento de la gestión.



1.4.2. Implicancias Prácticas.

Con este trabajo de investigación se podrá diagnosticar y verificar cómo funciona el proceso de dirección en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tambopata, departamento de Madre de Dios, para contribuir a la información y se cumplan los objetivos, para una mejor toma de decisión.

1.4.3. Valor Teórico.

Se sustenta que en los resultados de la investigación podrán utilizar como marco de referencia y como antecedente de investigación en función a las variables de esta.

1.4.4. Utilidad metodológica.

El estudio servirá como punto valido, los procedimientos, las técnicas y el instrumento.

1.4.5. Viabilidad o Factibilidad.

La investigación viable y factible por que cuenta con información de la empresa; asimismo se cuenta con recursos financieros, técnicas de conocimientos por parte del investigador.

1.5. Delimitación de la Investigación.

1.5.1. Delimitación Temporal.

El objeto de la investigación se realizará a partir de agosto del 2018 y se culminará en diciembre del 2018, en este lapso de tiempo se determinará y se describirá cómo funciona el proceso de dirección en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tambopata, departamento de Madre de Dios, y lograr los objetivos planteados.



1.5.2. Delimitación Espacial.

La investigación se realizará en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tambopata, departamento de Madre de Dios-2018.

1.5.3. Delimitación Conceptual.

La delimitación conceptual va estar referido, a la definición del Proceso de Dirección y sus respectivas dimensiones.



Capítulo II: Marco Teórico

2.1. Antecedentes de la investigación

Después de revisar la bibliografía correspondiente, tanto como de internet como de la biblioteca especializada, podemos describir los trabajos más relevantes:

Antecedentes Internacionales.

González, M. (2015), en su investigación: “Diagnóstico de los Procesos de una empresa con base en el Enfoque de la Dirección Integral”, tesis para optar el Grado de Maestro en Ingeniería Industrial en el Instituto Politécnico Nacional de México, el objetivo principal de esta investigación fue el: Diagnosticar el alineamiento de los procesos de la organización con base en el enfoque de la Dirección Integral. Los objetivos específicos eran: Diagnosticar si los directivos conocen realmente sus objetivos. Diagnosticar que tan alineados están los procesos con el objetivo. Diagnosticar el funcionamiento de los procesos. Conocer más acerca del comportamiento organizacional. Con esta investigación se logró obtener una metodología para el diagnóstico de los procesos de una organización con base en el enfoque de la Dirección Integral, la cual nos permite conocer si los procesos de la organización están alineados. Además, de identificar áreas de oportunidad que tiene la organización, para lograr una mejora que logre generar esa ventaja competitiva y rentabilidad, que toda organización busca.

Antecedentes Nacionales.

Cornejo, J.; Gonzales, H. & Pinto, B. (2015), en su tesis: “Dirección y Desarrollo del personal en la Empresa K&B Adventures de la ciudad del Cusco 2014”, para optar el título de Licenciado en Administración en la Universidad Andina del Cusco, la investigación se realizó en la empresa K&B Adventures de la Ciudad del Cusco, conformada por 50 trabajadores, tiene como objetivo determinar la influencia que existe entre la dirección y desarrollo de personal. El nivel de estudio es el descriptivo-correlacional, y el tipo de investigación básica, con un diseño no



experimental, la técnica fue la encuesta, los mismos que fueron procesados en el SPSS. En la empresa K&B Adventures de la Ciudad del Cusco, se determinó que existe un 54.8% de influencia de la dirección sobre el desarrollo del personal, considerando que los trabajadores encuestados afirman como buena la dirección, la cual se analizó desde los indicadores de trabajo en equipo, comunicación, toma de decisiones, y liderazgo.

Ayala, W; Cárdenas, Y & Huamán, H. (2015), en su tesis: La Función de Dirección en el Centro de abastos Vinocanchon del distrito de San Jerónimo, 2015, para optar el título de Licenciado en Administración en la Universidad Andina del Cusco, esta investigación tiene como objetivo general conocer la función de dirección. Estudio que parte del problema que la función de dirección en el Centro de Abastos Vinocanchon estuvo siendo ejercido de manera inapropiada y con limitaciones en las funciones de liderazgo, comunicación, motivación, supervisión y toma de decisiones. El nivel de estudio es descriptivo, y el tipo de investigación es básica, con un diseño no experimental, la población en estudio estuvo constituida por 40 personas, las técnicas fueron entrevista y encuesta, y el instrumento fue el cuestionario, los mismos que fueron procesados en el SPSS. En el Centro de Abastos Vinocanchon, se determinó que el 66.7% de los comerciantes representantes de cada sección, afirman como regular el ejercicio de la función de dirección, en cambio el 70% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, afirman como buena el ejercicio de la función de dirección por parte de la Oficina de División de Comercio; la cual se analizó desde los indicadores de liderazgo, comunicación, motivación, supervisión y toma de decisiones.

Huamán, H.; Quispe, P. & Villa, D. (2015), en su tesis: “Percepción de la función de dirección de los trabajadores en los restaurantes de comida china del centro histórico de la ciudad del Cusco, 2015”, para optar el título de Licenciado en Administración en la Universidad Andina del Cusco, tiene como objetivo general conocer la percepción de la función de dirección de los trabajadores. El nivel de estudio es descriptivo, el tipo de investigación es básica y sustantiva, con un diseño no experimental y transaccional descriptivo; la población en estudio estuvo constituida por 150 trabajadores de los restaurantes de comida china ubicadas en el centro histórico, obteniéndose una muestra de 108 trabajadores, las técnicas utilizadas fueron la encuesta, observación y entrevista, y los instrumentos el cuestionario, guía de observación, medios de



observación y guía de entrevista, los mismos que fueron procesados en los programas de cálculo de Excel y SPSS. En los restaurantes de comida china del centro histórico de la ciudad del Cusco, se determinó que el 16.70% de los trabajadores afirman que el ejercicio de la función de dirección es buena, por otra parte el 50.39% de los trabajadores señalan que la función de dirección es regular y el 32.92% de los trabajadores indicaron como mala la función de dirección; la cual se analizó desde los indicadores de liderazgo, motivación, trabajo en equipo, toma de decisiones y la integración.

2.2.Base Legal.

- Ley N° 26338, Ley General de Servicios de Saneamiento, su reglamento y normas modificatorias.
- Resolución de Consejo Directivo N° 045-2017-SUNASS-CD.
- Resolución del Consejo Directivo N° 001-2018-OTASS/CD.
- Estudio Tarifario Aprobado en Sesión de Consejo Directivo el día 03 de noviembre del 2017.
- Decreto Supremo que aprueba el Plan Nacional de Saneamiento 2017 – 2021 - N° 018-2017-VIVIENDA.
- Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Saneamiento N° 007-2017-VIVIENDA

2.3.Bases Teóricas

2.3.1. Definición de la Variable Dirección:

De acuerdo a la investigación de Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2012); Administración una Perspectiva Global y Empresarial, México, Mcgraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V., define: La dirección y el liderazgo a menudo se consideran lo mismo. es la función gerencial de dirigir, se define como el proceso de influir en las personas para que contribuyan a las metas organizacionales y de grupo. “Es la acción de orientar a los trabajadores, con la finalidad de encaminarlos al cumplimiento de los objetivos organizacionales fortaleciendo los factores humanos, dando un ambiente adecuado donde los individuos puedan trabajar en grupos



hacia la consecución de objetivos integrados en bienestar de la organización.”. Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2012, pp 383).

a. Primera Dimensión Factores humanos en la administración: De acuerdo a la investigación de Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2012); *Administración una Perspectiva Global y Empresarial*, México, McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V. Si bien los objetivos de la empresa pueden diferir un tanto entre las organizaciones, es obvio que los empleados también tienen necesidades y objetivos que son especialmente importantes para ellos; mediante la función de dirección, los gerentes les ayudan a constatar que pueden satisfacer sus propias necesidades y utilizar su potencial a la vez que contribuyen con las metas de una empresa. Así, los administradores deben entender las funciones que asumen las personas, y las individualidades y personalidades de la gente. Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2012, pp 386).

- **Multiplicidad de funciones:** Los gerentes y aquellos a quienes dirigen son miembros que interactúan en un amplio sistema social. Las personas actúan en diferentes funciones, pero también son diferentes entre ellas: no existen las personas promedio, aunque en las empresas organizadas a menudo se supone que las hay descripciones de puestos, todos bajo el supuesto de que, en esencia, todas las personas son iguales; por supuesto que este supuesto es necesario sobre todo en los esfuerzos de la organización, pero es igualmente importante reconocer que los individuos son únicos y tienen diferentes necesidades, ambiciones, actitudes, deseos de responsabilidad, potencial y niveles de conocimientos y habilidades. Si los gerentes no comprenden la complejidad e individualidad de las personas, no pueden aplicar de forma correcta las generalizaciones sobre la motivación, el liderazgo y la comunicación.
- **La Dignidad Personal:** Administrar supone alcanzar los objetivos de la empresa; obtener resultados es importante, pero los medios nunca deben violar la dignidad de las personas. El concepto de dignidad individual significa que se debe tratar a las personas con respeto, no importa cuál sea su cargo en la organización.



- **Consideración de la persona como un todo:** No podemos hablar de la naturaleza de las personas a menos que se considere al individuo como un todo y no sólo como un conjunto de características distintas y separadas: conocimientos, actitudes, habilidades o rasgos de la personalidad, una persona los tiene todos en distintos grados; más aún, estas características interactúan entre ellas y su predominio en situaciones específicas cambia con rapidez y de manera imprevisible.

- b. **Segunda Dimensión Motivación:** De acuerdo a las investigaciones de Koontz, H. & Weihrich, H. & Cannice, M. (2012), manifiesta que los motivos humanos se basan en necesidades, conscientes o inconscientes; algunas son primarias, como las fisiológicas de agua, aire, alimentos, sueño y refugio, otras se pueden considerar secundarias, como la autoestima, el estatus, la afiliación con otros, el afecto, el dar, los logros y la autoafirmación. Naturalmente, estas necesidades varían en intensidad y con el tiempo entre los individuos. La motivación es un término general que se aplica a todo tipo de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares. Decir que los gerentes motivan a sus subordinados es decir que hacen cosas que esperan satisfacer esos impulsos y deseos, y que los inducirán a actuar de la manera deseada. Los gerentes son responsables de proporcionar un ambiente que conduzca al desempeño, pero cada individuo es responsable de su propia motivación y un enfoque para ello es a partir de la administración estratégica de la carrera profesional. Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2012, pp 388).

- **Necesidades fisiológicas:** Se trata de las necesidades básicas para sostener la vida humana, como alimento, agua, calor, abrigo y sueño; según Maslow, hasta que se satisfagan estas necesidades al grado necesario para mantener la vida, ninguna otra necesidad motivará a las personas. Las siguientes son las necesidades humanas básicas que Maslow colocó en orden de importancia ascendente.

- **Necesidades de seguridad:** Las personas quieren estar libres de peligros físicos y del temor de perder el trabajo, las propiedades, los alimentos o el abrigo.



- **Necesidades de afiliación o aceptación:** Ya que las personas son entes sociales, necesitan de un sentido de pertenencia, es decir, de ser aceptadas por otros.
 - **Necesidades de estima:** Que las personas empiezan a satisfacer su necesidad de pertenencia, tienden a querer una alta estima, tanto por sí, como por otros. Este tipo de necesidad genera satisfacciones como el poder, el prestigio, el estatus y la autoconfianza.
- c. **Tercera Dimensión liderazgo:** De acuerdo a las investigaciones de Koontz, H. & Weihrich, H. & Cannice, M. (2012), Se define como “influencia”, es decir, el arte o proceso de influir en las personas para que participen con disposición y entusiasmo hacia el logro de los objetivos del grupo. El fervor es energía, entusiasmo e intensidad en la ejecución del trabajo; la confianza refleja la experiencia y la capacidad técnica. Los líderes actúan para ayudar a que un grupo alcance los objetivos a partir de la aplicación máxima de sus capacidades. Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2012, pp 410).
- **Características del Liderazgo:** Se identificaron las siguientes, que son clave: conducción (incluidos logro, motivación, energía, ambición, iniciativa y tenacidad), motivación hacia el liderazgo (la aspiración de dirigir, aunque no buscar el poder como tal), honestidad e integridad, confianza en sí (incluida la estabilidad emocional), habilidad cognoscitiva y comprensión del negocio. El efecto que tienen la creatividad, la flexibilidad y el carisma en la efectividad del liderazgo es menos claro. En general el estudio de las características de los líderes no ha sido un enfoque muy fructífero para explicar el liderazgo: no todos ellos poseen todas las características y muchos que no lo son pueden tener la mayoría o todas.
 - **Influencia:** combinada o determinada jerárquicamente del equipo superior gerencial la que conforma la lógica dominante de la empresa y a partir de la cual se basan las decisiones estratégicas. Esta lógica dominante se arraiga aún más conforme los líderes de la empresa analizan los éxitos pasados y formulan las estrategias vigentes con base



en ellos, y puede, entonces, limitar las alternativas a considerar por los comités o grupos.

- **Confianza:** La confianza es la seguridad o esperanza firme que alguien tiene de otro individuo o de algo. También se trata de la presunción de uno mismo y del ánimo o vigor para obrar. Para la psicología social y la sociología, la confianza es una hipótesis que se realiza sobre la conducta futura del prójimo. En este sentido, la confianza puede reforzarse o debilitarse de acuerdo a las acciones de la otra persona.
- **Autoridad:** Se consideraba que éstos aplicaban tres estilos básicos: el líder autocrático ordena y espera cumplimiento, es dogmático y positivo, y dirige mediante su capacidad para negar u otorgar recompensas y castigos; el líder democrático, o participativo, consulta con sus subordinados sobre las acciones y decisiones propuestas y fomenta su participación. Este tipo de líder va desde la persona que no emprende una acción sin la concurrencia de los subordinados, hasta el que toma decisiones, pero consulta con los subordinados antes de hacerlo.

d. Cuarta Dimensión Comités, equipos y toma grupal de decisiones:

De acuerdo a Koontz, H. & Weihrich, H. & Cannice, M. (2012); Define como uno de los recursos más comunes en cualquier organización es el comité, ya sea que se le llame consejo, comisión, grupo de trabajo, equipo, equipo de auto gestión, grupo de trabajo auto gestionado o grupo de trabajo autónomo; su naturaleza esencial es similar. Un comité es un conjunto de personas a las que, como grupo, se les comisiona un asunto. Es esta característica de acción grupal lo que distingue a los comités y equipos de otros recursos organizacionales... Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2012, pp 438).

- **Comités:** es un conjunto de personas a las que, como grupo, se les comisiona un asunto. Es esta característica de acción grupal lo que distingue a los comités y equipos de otros recursos organizacionales, aunque, como se verá, no todos los comités incluyen la toma de decisiones en grupo, la definición de equipo es similar, por tanto, gran parte del análisis de los comités también se refiere a ellos, aunque el término no se utilice a menudo.



- **Grupos:** puede definirse como dos o más personas que actúan de forma interdependiente y unificada para conseguir metas comunes. Un grupo es más que un conjunto de individuos: a partir de sus interacciones se crean nuevas fuerzas y propiedades que deben identificarse y estudiarse en sí. Las metas pueden referirse a tareas específicas, pero también a que las personas compartan preocupaciones, valores o ideologías comunes. Así, los miembros del grupo se atraen entre sí por algunos lazos sociales.

- **Equipos:** Puede definirse como “...una pequeña cantidad de personas con habilidades complementarias que están comprometidas con un propósito común una serie de metas de desempeño y un enfoque de los que son mutuamente responsables”. La mayor diferencia entre grupo y equipo de trabajo es el nivel de sinergia que existe entre los miembros. Como con los comités, existen diferentes tipos de equipos: algunos hacen recomendaciones, otros tienen el poder de tomar decisiones y unos más en realidad administran las operaciones...

e. **Quinta Dimensión Comunicación:** De acuerdo a Koontz, H. & Weihrich, H. & Cannice, M. (2012); Define como las fases de la administración, la comunicación es muy importante para la función de dirigir: consiste en la transferencia de información de un emisor a un receptor, siempre y cuando el receptor comprenda la información. Esta definición es la base del modelo del proceso de comunicación que se analiza en este capítulo y el cual se enfoca al emisor, la transmisión y el receptor del mensaje; asimismo, supone la atención tanto al ruido, que interfiere con la buena comunicación, como a la realimentación, que la facilita... Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2012, pp 456).

Propósito de la comunicación: En su sentido más amplio, el propósito de la comunicación en una empresa es disponer de información para actuar en los procesos de cambio o facilitarlos, esto es, influir en la acción para lograr el bienestar de la empresa. La comunicación es esencial para el funcionamiento interno de las empresas porque integra las funciones gerenciales; es necesaria sobre todo para:

- Establecer y difundir las metas de una empresa.
- Desarrollar planes para su logro.



- Organizar los recursos humanos, y de otro tipo, de la manera más eficiente, efectiva y, por tanto, eficaz.
 - Seleccionar, desarrollar y evaluar a los miembros de la organización.
 - Liderar, dirigir, motivar y crear un clima en el que las personas quieran contribuir.
 - Controlar el desempeño.
- **Proceso de comunicación:** En términos simples, el proceso de comunicación incluye al emisor, la transmisión de un mensaje a través de un canal elegido y al receptor. A continuación, se examinan con más detalle los pasos específicos del proceso.
- o **El emisor del mensaje:** La comunicación empieza con el emisor, quien tiene un pensamiento o una idea, que luego se codifica de manera que el emisor y el receptor puedan comprender...
 - o **Uso de un canal para transmitir:** el mensaje La información se transmite luego por un canal que enlaza al emisor con el receptor. El mensaje puede ser oral o escrito, y su transmisión puede lograrse a través de un memorando, una computadora, el teléfono, un telegrama, correo electrónico, televisión u otros medios digitales (como páginas o espacios colaborativos). La televisión, por supuesto, también facilita la transmisión de gestos y otras claves visuales.
 - o **El receptor del mensaje:** El receptor debe estar dispuesto a la recepción del mensaje para, así, decodificarlo en pensamientos; en la que el receptor convierte el mensaje en pensamientos; la comunicación precisa sólo ocurre cuando emisor y receptor asignan un mismo significado, o al menos uno similar, a los símbolos que componen el mensaje; así, la comunicación no es completa a menos que sea comprendida, comprender está en la mente de emisor y receptor; las personas de mente cerrada casi nunca comprenderán los mensajes por completo, en especial si la información es contraria a su sistema de valores. Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2012, pp 386).



- **Tipos de Comunicación:** se tiene los siguientes tipos

- **Comunicación en la organización:** En las empresas de hoy la información debe fluir más rápido que nunca, hasta una breve interrupción en una línea de producción de rápido movimiento puede ser muy costosa en términos de pérdidas productivas; por tanto, es esencial comunicar rápidamente los problemas de producción para tomar una acción correctiva.
- **La comunicación descendente:** fluye desde quienes están en los niveles superiores hacia los inferiores en la jerarquía organizacional. Este tipo de comunicación existe sobre todo en organizaciones con una atmósfera autoritaria. Los medios utilizados para la comunicación oral descendente incluyen instrucciones, discursos, reuniones, teléfono, altavoces y hasta comunicación informal.
- **La comunicación ascendente:** viaja desde los subordinados hacia los superiores y sube por la jerarquía organizacional. Por desgracia a menudo los gerentes entorpecen este flujo en la cadena de comunicación, ya que filtran los mensajes y no transmiten la información en especial las noticias desfavorables a sus jefes.
- **La comunicación cruzada:** combina el flujo horizontal de información, entre personas al mismo nivel organizacional o a uno similar, con el flujo diagonal, entre los de diferentes niveles que no tienen relaciones de reporte directas entre ellos. Este tipo de comunicación se utiliza para acelerar el flujo de información, mejorar la comprensión y coordinar los esfuerzos para el logro de los objetivos organizacionales.
- **Comunicación escrita, oral y no verbal:** Los medios de comunicación escrita y oral tienen características favorables y desfavorables; en consecuencia, a menudo se utilizan juntos para que las cualidades favorables de cada uno puedan complementar las limitaciones del otro. Además, se pueden emplear auxiliares visuales para complementar las comunicaciones oral y escrita.



- **Comunicación escrita:** Los gerentes franceses están prácticamente obsesionados con el uso de la comunicación escrita, no sólo para los mensajes formales, sino también para las notas informales. Un gerente francés declaró que algo no es real a menos que esté por escrito.
 - **Comunicación oral:** Mucha información se comunica de manera oral, y esto puede ocurrir cuando se reúnen dos personas o en la presentación de un gerente ante una gran audiencia, que puede ser formal o informal y planeada o accidental.
 - **Comunicación no verbal:** Las personas se comunican de maneras muy distintas. Lo que alguien dice puede verse reforzado (o contradicho) por su comunicación no verbal, como las expresiones faciales y los gestos corporales.
- **Medios de comunicación:** Existen diferentes métodos y canales de comunicación: algunos son verbales, otros son escritos y los hay que utilizan tecnología de la información. Van desde la comunicación en persona, hasta las reuniones de grupo y los diversos tipos de comunicación escrita mencionados. La tecnología se emplea para ciertos tipos de comunicación, como los teléfonos alámbricos e inalámbricos, el fax, el correo de voz, el correo electrónico, así como la teleconferencia y la videoconferencia

2.4.Marco Conceptual

Administración: Para Harold Koontz y Cyril O'Donnel en su “Curso de Administración Moderna” (1964). La administración se define como el cumplimiento de objetivos deseados mediante el establecimiento de un medio ambiente favorable a la ejecución por personas que operan en grupos organizados.

Necesidades: Según Philip Kotler y Gary Armstrong, la necesidad es un estado de carencia percibida, que incluyen necesidades físicas básicas de alimentos, ropa, calor y seguridad; necesidades sociales de pertenencia y afecto, y necesidades individuales de conocimiento y autoexpresión. Estas necesidades son un componente básico del ser humano.



Habilidades: Álvarez, C., (1999) define como la dimensión del contenido que muestra el comportamiento del hombre en una rama del saber propio de la cultura de la humanidad. Es, desde el punto de vista psicológico, el sistema de acciones y operaciones dominado por el sujeto que responde a un objetivo.

Estrategias: K. J. Halten: (1987). Es el proceso a través del cual una organización formula objetivos, y está dirigido a la obtención de los mismos. También es el medio, la vía, es el cómo para la obtención de los objetivos de la organización. Es el arte (maña) de entremezclar el análisis interno y la sabiduría utilizada por los dirigentes para crear valores de los recursos y habilidades que ellos controlan. Para diseñar una estrategia exitosa hay dos claves; hacer lo que hago bien y escoger los competidores que puedo derrotar.

Planificación: Jiménez, (1982): “La planificación es un proceso de toma de decisiones para alcanzar un futuro deseado, teniendo en cuenta la situación actual y los factores internos y externos que pueden influir en el logro de los objetivos”.

2.5. Marco Institucional

Datos Generales de la EPS EMAPAT S.A.

Historia: La Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tambopata EMAPAT S.A. Es una Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento (EPS) de propiedad municipal, que opera en el marco de la legislación nacional para la provisión de esos servicios, constituida básicamente por la Ley 26338, General de Servicios de Saneamiento, la Ley 26284 Ley General de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento y sus respectivos reglamentos y normas complementarias. Ley N° 26338, Ley General de Servicios de Saneamiento y la ley N° 30045, Ley de Modernización de los Servicios de Saneamiento, modificadas por Decreto Legislativo N° 1240. EPS EMAPAT S. A. Es transferida a la Municipalidad Provincial de Tambopata desde la Ex Unidad Operativa del Servicio Nacional de Agua Potable y Alcantarillado (SENAPA) del Ministerio de Vivienda y Construcción en cumplimiento con lo dispuesto en el DS. No. 052-92-



PCM. Instalándose la primera Junta Empresarial constituyéndose esta en Sociedad Anónima en sesión extraordinaria de fecha 04 de Junio de 1992. El 30 de Diciembre de 1997 fue inscrita en el Registro de Entidades Prestadoras de Saneamiento por la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS).

Misión: Contribuir a mejorar las condiciones de vida de la población, facilitando su acceso a una conexión de agua y desagüe y propiciando el desarrollo ordenado del ámbito de atención, su medio ambiente promoviendo la eficiencia en la prestación de sus servicios de saneamiento, fomentando la participación de las organizaciones de la sociedad, trabajadores e iniciativa de la inversión privada, propiciar la innovación tecnológica permanente.

Visión: Es una empresa que aspira a ser percibida por la población como una institución modelo en el ámbito nacional, comprometida con la calidad, eficiencia y la eficacia en la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y actividades conexas vinculadas con el desarrollo sostenible de Madre de Dios en su condición de "Capital de la Biodiversidad".

Objetivo General

- » Alcanzar el desarrollo sostenible de la empresa, contribuyendo a la mejora de la calidad de vida de nuestros usuarios y población.

Objetivos Estratégicos

- Fortalecer la imagen institucional.
- Contar con personal capacitado e idóneo para el cargo asignado.
- Ampliar la cobertura de servicios.
- Mejorar la situación financiera.
- Reducir proporcionalmente los costos operativos.
- Ofrecer un servicio permanente de calidad.

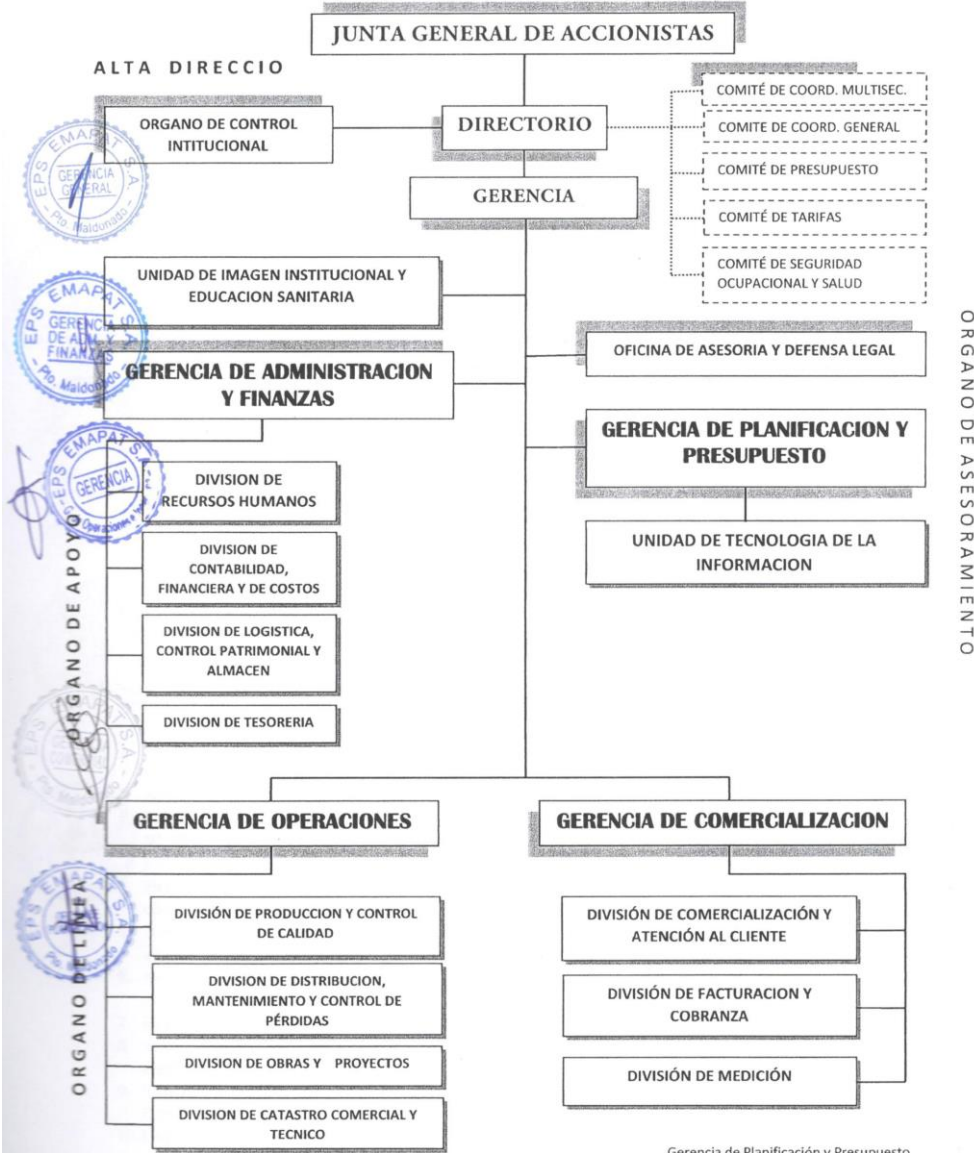
Organigrama EPS EMAPAT. S.A



REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES 2016

Artículo N° 11.-

ORGANIGRAMA – ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA EPS EMAPAT S.A



Gerencia de Planificación y Presupuesto



2.6. Variables

a. Variable:

El Proceso de Dirección



b. Conceptualización de la Variable

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES
El Proceso de Dirección	La función gerencial de dirigir se define como el proceso de influir en las personas para que contribuyan a las metas organizacionales y de grupo. Como mostrará el análisis de esta función, es en esta área que las ciencias del comportamiento hacen su principal contribución a la administración. Koontz, H. & Wehrich, H. & Cannice, M. (2012)	Es la acción de dirigir a los trabajadores, con la finalidad de encaminarlos y cumplir los objetivos organizacionales fortaleciendo los factores humanos, dando un ambiente adecuado donde los individuos trabajen en grupos hacia la consecución de objetivos integrados en bienestar de la organización."	<p>a. Factores humanos en la administración: Son los objetivos de la empresa pueden diferir un tanto entre las organizaciones, es obvio que los empleados también tienen necesidades y objetivos que son especialmente importantes para ellos; mediante la función de dirección, los gerentes les ayudan a constatar que pueden satisfacer sus propias... Koontz, H. & Wehrich, H & Cannice, M. (2012)</p>
			<p>b. Motivación: que los motivos humanos se basan en necesidades, conscientes o inconscientes; algunas son primarias, como las fisiológicas de agua, aire, alimentos, sueño y refugio, otras se pueden considerar secundarias, como la autoestima, el estatus, la afiliación con otros, el afecto, el dar, los logros y la autoafirmación Koontz, H. & Wehrich, H. & Cannice, M. (2012)</p>



			<p>c. Liderazgo: Se define como “influencia”, es decir, el arte o proceso de influir en las personas para que participen con disposición y entusiasmo hacia el logro de los objetivos del grupo.⁴ En teoría, no sólo se debe alentar a las personas a que desarrollen disposición a trabajar, sino a que lo hagan con fervor y confianza. Koontz, H. & Weihrich, H. & Cannice, M. (2012)</p>
			<p>d. Comités, equipos y toma grupal de decisiones: Son los recursos más comunes en cualquier organización es el comité, ya sea que se le llame consejo, comisión, grupo de trabajo, equipo, equipo de auto gestión, grupo de trabajo auto gestionado o grupo de trabajo autónomo, Koontz, H. & Weihrich, H. & Cannice, M. (2012)</p>
			<p>e. Comunicación: las fases de la administración, la comunicación es muy importante para la función de dirigir: consiste en la transferencia de información de un emisor a un receptor, siempre y cuando el receptor comprenda la información. Koontz, H. & Weihrich, H. & Cannice, M. (2012)</p>



c. Operacionalización de la Variable.

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES
El Proceso de Dirección	La función gerencial de dirigir se define como el proceso de influir en las personas para que contribuyan a las metas organizacionales y de grupo. Como mostrará el análisis de esta función, es en esta área que las ciencias del comportamiento hacen su principal contribución a la administración. Koontz, H. & Weihrich, H. & Cannice, M. (2012)	Factores humanos en la administración	• Multiplicidad de funciones
			• Dignidad personal
			• Consideración de la persona como un todo
		Motivación	• Necesidades fisiológica
			• Necesidades de seguridad
			• Necesidades de afiliación o aceptación
			• Necesidades de estima
		Liderazgo	• Características
			• Influencia
			• Confianza
			• Autoridad
		Comités, equipos y toma grupal de decisiones	• Comités
			• Grupos
• Equipos			
Comunicación	• Proceso		
	• Tipos		
	• Medios		



Capítulo III: Método de Investigación

3.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo básico. Según (Carrasco Díaz S. ,2005) “una investigación es básica cuando solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. Su objeto de estudio lo constituyen las teorías científicas, las mismas que analiza para perfeccionar sus contenidos”.

3.2. Enfoque de la investigación

El enfoque de la presente investigación es cuantitativo, “representa un conjunto de procesos, es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos eludir pasos. El orden es riguroso. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada se derivan objetos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o perspectiva teórica. Se mide las variables en un determinado contexto, se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones respecto de la o las hipótesis, si las hubiera” (Canahuire, Endara, & Morante, 2015).

Por lo tanto, la presente investigación tiene el enfoque cuantitativo puesto que se realizará la medición de la variable y sus dimensiones en base a la literatura existente, analizando los resultados con el apoyo de técnicas estadísticas.

3.3. Diseño de la investigación

De acuerdo a la presente investigación, es de diseño no experimental. “Podrían definirse como investigaciones que se realizan sin manipular deliberadamente variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos” (Hernández, Zapata, & Mendoza, 2013). Asimismo, la investigación es transversal o transeccional pues su



propósito es describir variable y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado y la recolección de los datos se realiza en un solo momento, en un tiempo único.

3.4. Alcance de la investigación

El alcance de estudio es descriptivo porque “se busca especificar las propiedades, las características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar como se relacionan estas” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

En tal sentido, la presente investigación será de carácter descriptivo, porque se efectuará la descripción de la variable dentro de las diferentes dimensiones.

3.5. Población y muestra de la investigación

3.5.1. Población:

La población objetiva de la investigación, está conformada por la totalidad de 130 trabajadores de la EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE TAMBOPATA -2018.

Tabla 1

Total Población de los Trabajadores EPS Emapat SA.

DESCRIPCIÓN	N° de Trabajadores
Trabajadores	130
Total	130

FUENTE: CAP EMAPAT S.A.-

3.5.2. Muestra:

La muestra es la proporción representativa que se escoge de una población o de una magnitud para facilitar su estudio. (Niño Rojas, 2011, pág. 153)

“El muestreo probabilístico es la técnica que permite seleccionar muestras con una clara intención o por un criterio preestablecido. Las muestras que se seleccionan buscan una representatividad de la población.

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha}^2 * p * q}$$

N = Total de la población 130

Z α = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

p = proporción esperada (en este caso 50% = 0.50)

q = proporción esperada (en este caso 50% = 0.50)

d² = representa la precision de 0.05

$$n_o = \frac{(130)(1.96)^2(0.50)(0.50)}{(0.05)^2(130 - 1) + (1.96)^2(0.50)(0.50)}$$

$$n_o = \frac{(130)(3.8416)(0.25)}{(0.0025)(129) + (3.8416)(0.25)}$$

$$n_o = \frac{(499.408)(0.25)}{4.77 + 0.6724}$$

$$n_o = \frac{124.852}{1.2829}$$

$$n_o = 97.3$$



Como el factor de corrección es superior al nivel de significancia (alfa= 0.05), entonces se ajusta a la siguiente ecuación:

$$n = \frac{n_o}{1 + \frac{(n_o - 1)}{N}}$$

$$n = \frac{97.3}{1 + \frac{(97.3 - 1)}{130}} = 55.9$$

$$n = 56$$

Tabla 2

Total muestra de los Trabajadores de EPS EMAPAT SA.

GRUPO	N° de Trabajadores	TOTAL
Trabajadores	56	56
Total	56	56

FUENTE: Base de datos.



3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnica: Las técnicas que se utilizará será: la encuesta.

3.6.2. Instrumento: El instrumento a utilizar en la presente investigación será: el cuestionario.

Tabla 3

Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Variable	Técnica	Instrumento	Utilidad
Proceso de Dirección	Encuesta	Cuestionario	Mide el nivel de cinco (5) dimensiones.

Elaboración: Propia

3.7. Procesamiento de datos

Los datos recolectados a través de los instrumentos serán procesados a través del programa EXCEL, SPSS V22 y serán sistematizados de acuerdo a cada dimensión e indicador. La información cuantitativa será también materia de análisis a través del método estadístico descriptivo, señalando además una descripción cuantitativa luego de obtener los resultados.



Capítulo IV: Resultados de la Investigación

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos después de aplicar a la muestra el instrumento validado. Una vez recabada la información se procedió a realizar el análisis de datos, para lo cual se hizo la distribución de frecuencias y porcentajes presentados en gráficos, en los mismos se aprecia los valores absolutos y la relación porcentual por variable y dimensiones, los valores se representaron mediante figuras de barras, dentro las dimensiones.

4.1. Presentación de los Resultados en Tablas y/o Figuras

4.1.1 Presentación del instrumento

Para describir como es el Proceso de Dirección en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tambopata, departamento de Madre de Dios-2018, se realizó un cuestionario para los trabajadores de la entidad en la empresa en el que se considera 30 preguntas distribuidas de la siguiente manera:



Tabla 4

Distribución de los ítems del cuestionario

Variable	Dimensión	Indicadores	Preguntas			
Proceso de Dirección	Factores humanos en la administración	Multiplicidad de funciones	1-2			
		Dignidad personal	3-4			
		Consideración de la persona como un todo	5-6			
	Motivación		Necesidades fisiológica	7-8		
			Necesidades de seguridad	9-10		
			Necesidades de afiliación o aceptación	11-12		
			Necesidades de estima	13		
	Liderazgo		Características	14-15		
			Influencia	16-17		
			Confianza	18-19		
			Autoridad	19-20		
			Comités, equipos y toma grupal de decisiones		Comités	21-22
					Grupos	23
Equipos					24-25	
Comunicación		Proceso	26-27			
		Tipos	28			
		Medios	29-30			

Para la interpretación de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala y tabla de baremación.



4.1.2 Validez y confiabilidad.

Se tomó en cuenta la siguiente escala valorativa para determinar si el instrumento aplicado tiene la validez y confiabilidad necesaria que garantice la seguridad de los datos recogidos en la perspectiva de asegurar la seriedad y rigurosidad de las conclusiones que se han de construir.

Tabla 5

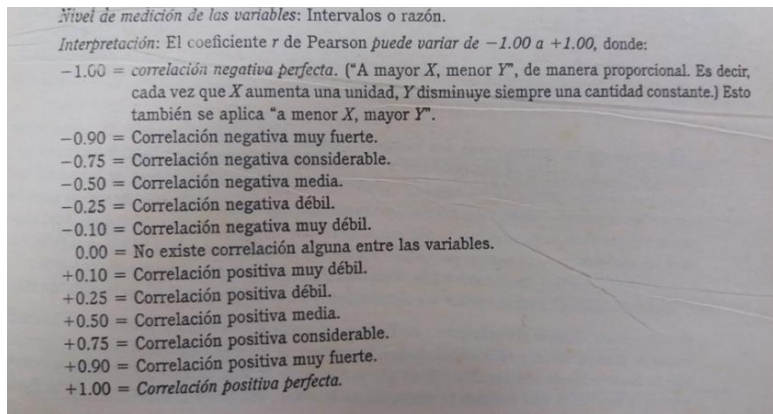
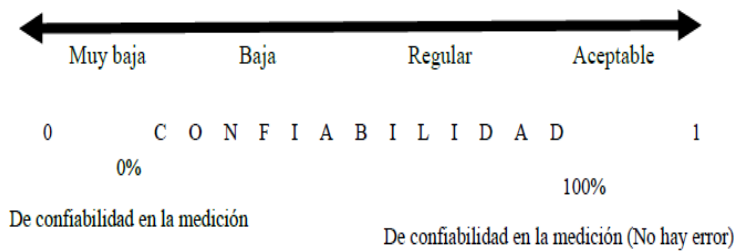
Validación del cuestionario el proceso de dirección

N°	Criterios	Experto 1	Experto 2	Promedio
1	Redacción	80%	75%	80%
2	Claridad	80%	75%	80%
3	Objetividad	80%	75%	80%
4	Actualidad	80%	75%	80%
5	Suficiencia	90%	75%	80%
6	Intencionalidad	80%	75%	80%
7	Organización	80%	75%	80%
8	Consistencia	80%	75%	80%
9	Coherencia	80%	75%	80%
10	Metodología	80%	75%	80%
Promedio				80%

Fuente: Elaboración propia.

4.1.3 Fiabilidad del instrumento.

Para identificar el nivel de confiabilidad de los instrumentos se aplicó una prueba a la población muestra de la EPS EMAPAT S.A. Luego los resultados fueron analizados por el coeficiente Alfa de Cronbach y se determinó un valor mayor a 0.785 para afirmar que el instrumento es altamente confiable, por lo que tienen una correlación positiva considerable.



Fuente: (Hernandez S., Fernandez C., & Baptista , 2006, pág. 453)



Tabla 6

Confiabilidad de los instrumentos

Cuestionario	Coefficiente alfa de cronbach	Número de elementos
El Proceso de Dirección	0.785	56

Fuente: SPSS. V.22

4.2 Resultados

4.2.1 Resultados descriptivos para la variable.

Tabla 7

El proceso de dirección en la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado Tambopata-2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	0	0	0
	CASI NUNCA	0	0	0
	A VECES	19	33.9	33.9
	CASI SIEMPRE	36	64.3	98.2
	SIEMPRE	1	1.8	100.0
	Total	56	100.0	

Fuente: Base de datos

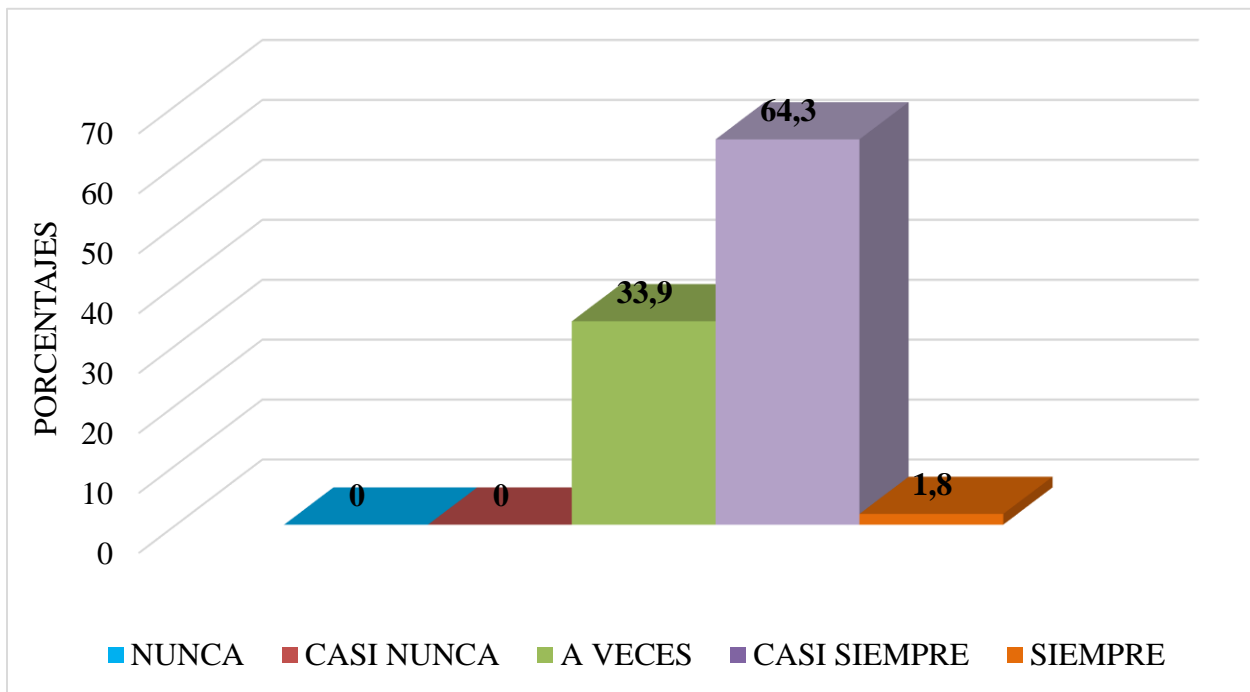


Figura 1: El proceso de dirección en la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado Tambopata-2018.



Análisis:

Como muestra en la Tabla 7 y Figura 1, se observa que el 64.3% de trabajadores de EMAPAT, utilizan casi siempre los procesos de dirección, el 33.9% de trabajadores de una manera a veces, 1.8% de trabajador manifiesta siempre aplican el proceso de dirección en la organización.

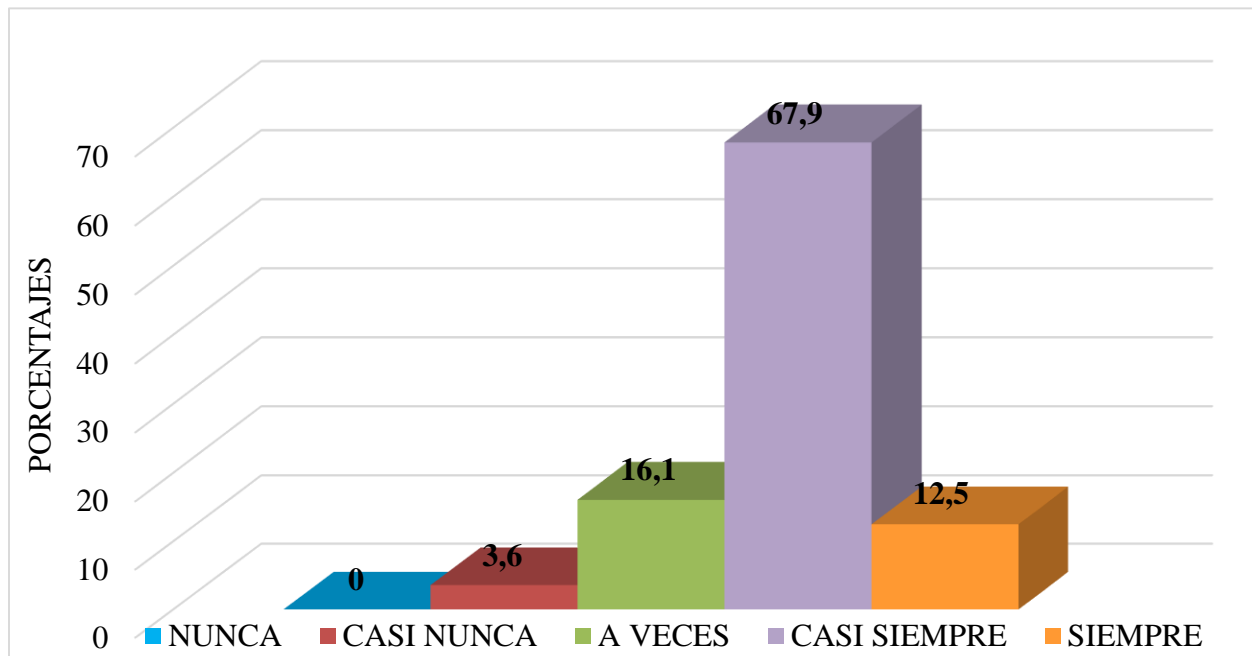
Interpretación:

Se realizan dichos procesos enfocados en los factores humanos en la administración como también en la motivación, liderazgo, comités, equipos y toma grupal de decisiones y la comunicación, para buscar una mejora continua y cumplir con sus objetivos empresariales, que les permitirá fortalecer y mantener el proceso de dirección para la organización.

Tabla 8

Distribución de la Dimensión Factores Humanos en la Administración.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	0	0	0
	CASI NUNCA	2	3.6	3.6
	A VECES	9	16.1	19.6
	CASI SIEMPRE	38	67.9	87.5
	SIEMPRE	7	12.5	100.0
	Total		56	100.0

Fuente: Base de datos*Figura 2: Distribución de la Dimensión Factores Humanos en la Administración.*



Análisis:

Se observa en la Tabla 8 y Figura 2, el 67.9% de trabajadores de EMAPAT, manifiestan que casi siempre se cumple con los Factores humanos en la administración, el 16.1% de trabajadores, manifiestan a veces, el 12.5% de trabajadores manifiestan siempre y el 3.6% de trabajadores manifiestan casi nunca cumplen con los factores administrativos.

Interpretación:

Los colaboradores de EMAPAT indican que cumple con la multiplicidad de funciones, dignidad personal y consideración de la persona como un todo, considerando que los factores humanos en la administración permiten que la organización considere a los trabajadores como un valor muy importante para un buen proceso de dirección, para así, satisfacer las necesidades propias de los integrantes de la organización.

Tabla 9

Distribución de la Dimensión Motivación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	0	0	0
	CASI NUNCA	2	3.6	3.6
	A VECES	16	28.6	32.1
	CASI SIEMPRE	35	62.5	94.6
	SIEMPRE	3	5.4	100.0
	Total	56	100.0	

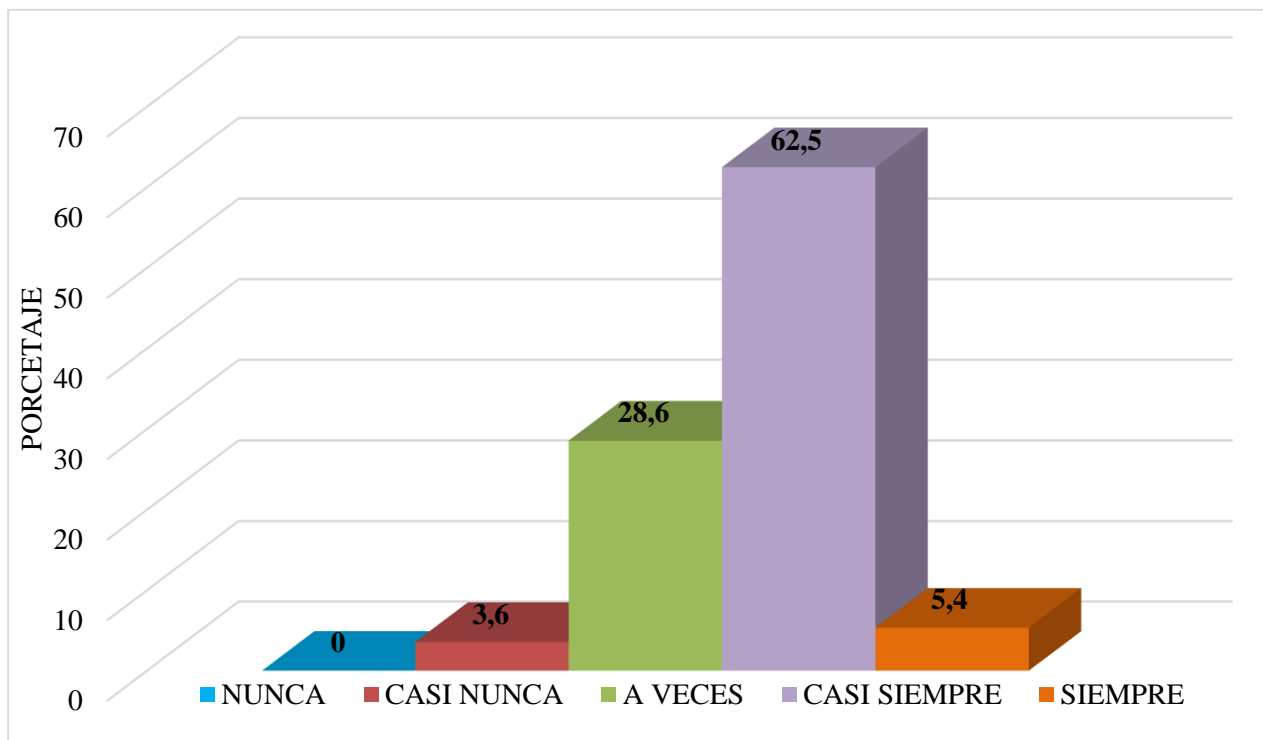
Fuente: Base de datos

Figura 3: Distribución de la Dimensión Motivación.



Análisis:

Como muestra en la Tabla 9 y Figura 3, se observa que el 62.5% de trabajadores de EMAPAT manifiestan que casi siempre cumple con la motivación en la empresa, el 28.6% de trabajadores manifiestan a veces, el 5.4% de trabajadores manifiestan siempre y el 3.6% de trabajadores manifiestan casi nunca se da la motivación en la institución donde laboran.

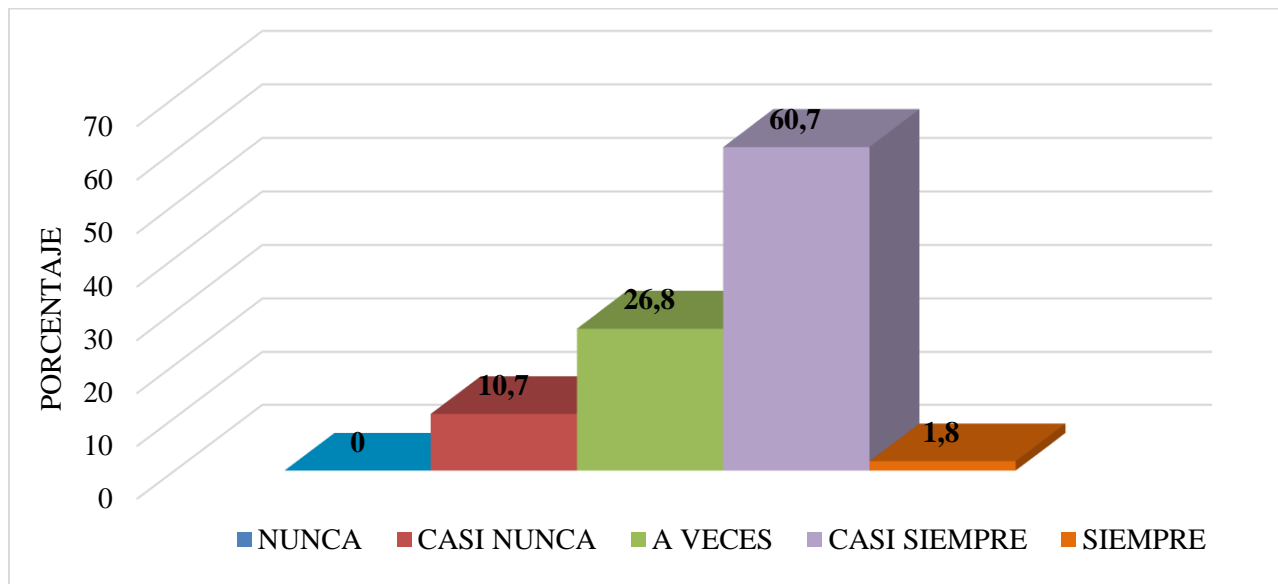
Interpretación:

En la organización de EMAPAT se considera a las necesidades fisiológicas, seguridad y de afiliación o aceptación como herramientas que permite que cada colaborador realice sus obligaciones diarias, manteniendo como un punto importante a la motivación, que permite a la organización al desarrollo y al progreso de las metas propuesta, y así alcanzar la satisfacción a los usuarios externos.

Tabla 10

Distribución de la Dimensión Liderazgo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	0	0	0
	CASI NUNCA	6	10.7	10.7
	A VECES	15	26.8	37.5
	CASI SIEMPRE	34	60.7	98.2
	SIEMPRE	1	1.8	100.0
	Total		56	100.0

Fuente: Base de datos*Figura 4:* Distribución de la Dimensión Liderazgo.



Análisis:

Como muestra en la Tabla 10 y Figura 4, se observa que el 60.7% de trabajadores de EMAPAT, manifiestan casi siempre se realiza un liderazgo, 26.8% de trabajadores manifiestan a veces, el 10.7% de trabajadores manifiestan casi nunca y el 1.8% de trabajador manifiesta siempre existe un líder en la organización.

Interpretación:

Se realiza un liderazgo con sus distintas características; la influencia, confianza y autoridad que permite aprender a trabajar de forma efectiva como equipo que requieren de un buen liderazgo, dado que se han de adquirir habilidades y capacidades especiales necesarias para el desempeño armónico de su labor y así lograr una mejora continua para el bienestar de los trabajadores y la satisfacción de cada líder dentro de dicha organización.

Tabla 11

Distribución de la Dimensión Comités, equipos y toma grupal de decisiones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	0	0	0
	CASI NUNCA	4	7.1	7.1
	A VECES	17	30.4	37.5
	CASI SIEMPRE	27	48.2	85.7
	SIEMPRE	8	14.3	100.0
	Total	56	100.0	

Fuente: Base de datos

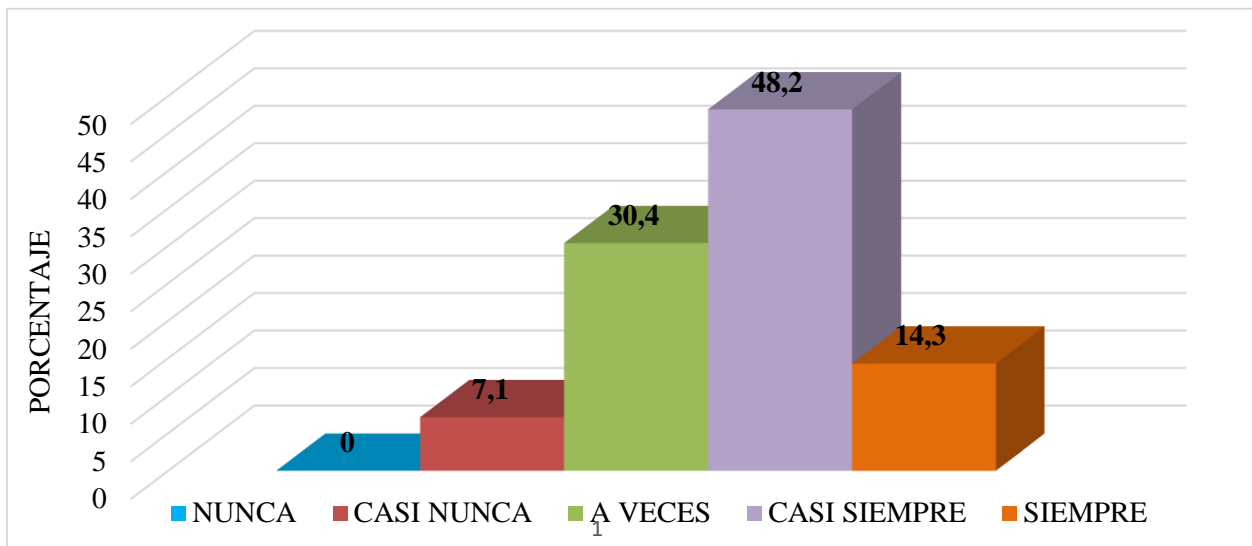


Figura 5: Distribución de la Dimensión Comités, equipos y toma grupal de decisiones.



Análisis:

De acuerdo a la Tabla 11 y Figura 5, se observa que el 48.2% de trabajadores de EMAPAT, manifiesta que casi siempre se trabajan en comités, equipos y toma grupal de decisiones, el 30.4% de trabajadores manifiesta a veces, el 14.3% de trabajadores manifiesta siempre y el 7.1% de trabajadores manifiesta casi nunca trabajan en conjunto con el comité.

Interpretación:

En la empresa EMAPAT se desarrollan actividades, tomando en cuenta que los comités comparten ideas, conocimientos y debaten puntos referente a la organización las cuales toman decisiones, en los equipos se cuestiona ideas para lograr lo planificado de la organización, los grupos se dan para las actividades ya planteadas que están establecidas por la organización permitiendo que se mejore y se mantenga los comités, equipos y toma grupal de decisiones.

Tabla 12

Distribución de la Dimensión Comunicación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	1.8	1.8
	CASI NUNCA	0	0	0
	A VECES	25	44.6	46.4
	CASI SIEMPRE	26	46.4	92.9
	SIEMPRE	4	7.1	100.0
	Total	56	100.0	

Fuente: Fuente de datos

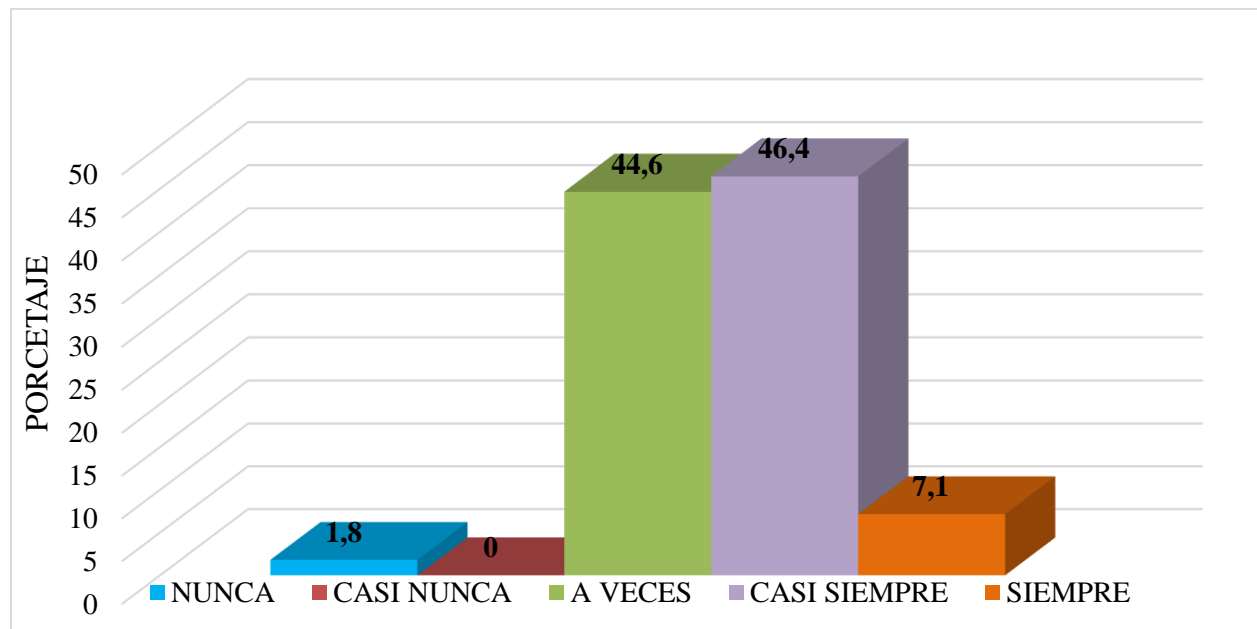


Figura 6: Distribución de la Dimensión Comunicación.

Análisis:



Como muestra en la Tabla 12 y Figura 6, se observa que el 46.4% de trabajadores de EMAPAT, manifiesta que casi siempre se mantiene una comunicación, el 44.6% de trabajadores manifiesta a veces, 7.1% de trabajadores manifiesta siempre y el 1.8% de trabajador manifiesta nunca tienen comunicación entre los trabajadores y jefes.

Interpretación:

En la empresa EMAPAT se realiza los procesos, tipos y medio de la comunicación, en la organización se debe dar una comunicación constante y asertiva, que permita mantener un buen ambiente laboral para que los colaboradores realicen con eficiencia las actividades que les designan buscando la satisfacción para la organización, como para la población a quien brindamos un servicio de calidad.

4.2.2 Estadísticos de resumen de la variable Proceso de Dirección

Tabla 13

Distribución de variable – dimensiones media del proceso de dirección.

Factores Humanos	3.42	Regular
Motivación	3.61	Alto
Liderazgo	3.40	Regular
C-E-TGD	3.51	Alto
Comunicación	3.44	Alto
Proceso de Dirección	3.48	Alto

Fuente: Base de datos.

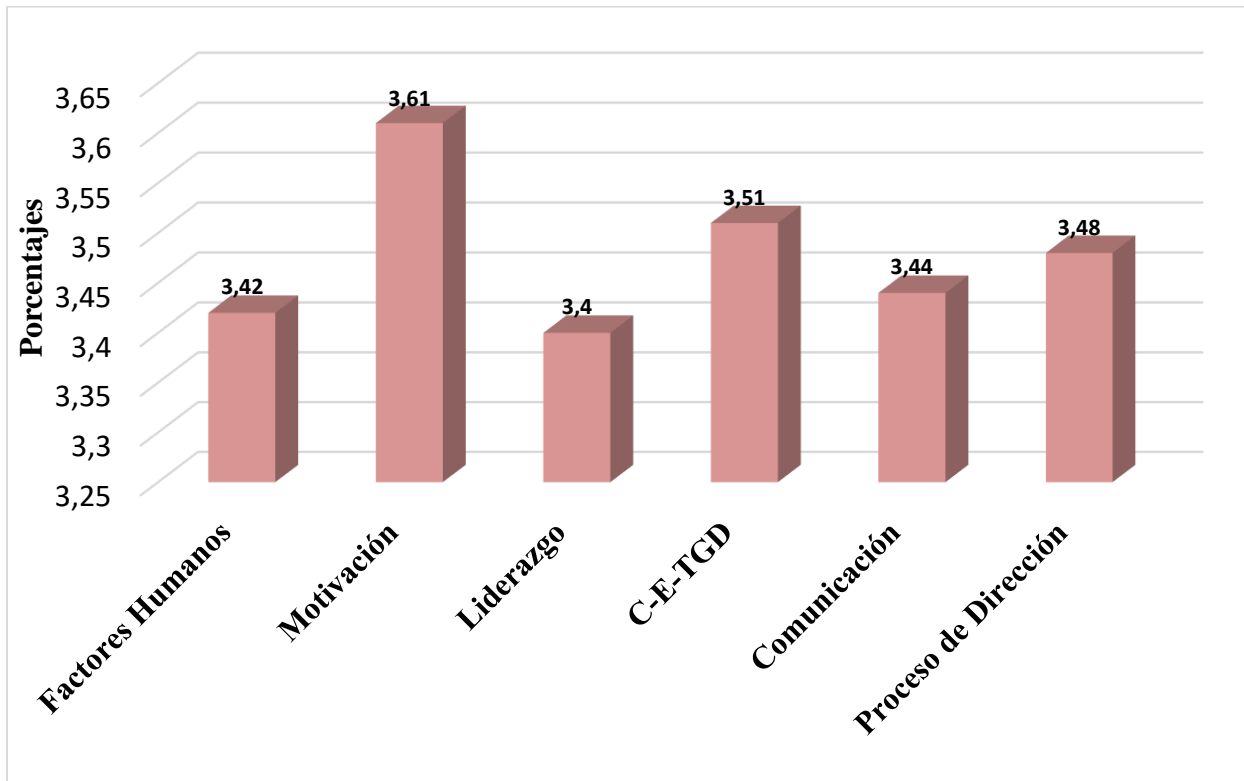


Figura 7: Distribución de variable – dimensiones media del Proceso de Dirección



Análisis:

En la Tabla 13 y figura 7, se observa respecto a la puntuación media de la variable proceso de dirección de los trabajadores de EMAPAT que el 3.61 manifiestan que existe una motivación, 3.51 manifiestan que se trabaja en comités, equipos y toma grupal de decisiones el 3.48 manifiesta que se realiza el proceso de dirección y el 3.44 manifiestan que se da una comunicación y el 3.42 manifiestan que existe factores humanos en la administración y el 3.4 de los trabajadores manifiestan que se percibe un liderazgo en la organización.

Interpretación:

El proceso de dirección permite lograr, mantener y mejorar la importancia de los trabajadores y el cumplimiento de los objetivos que se tienen planificados en la empresa la cual se tiene que dar más énfasis al liderar a un grupo o equipo de trabajo teniendo en cuenta que se mantiene un solo propósito que es el bienestar de los trabajadores y la satisfacción de la población con el servicio que brinda la empresa EMAPAT.



Capítulo V: Discusión

5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

A partir de los hallazgos encontrados se describe los siguientes de acuerdo a la variable de estudio y sus dimensiones:

- a. De acuerdo a la Tabla 7 y Figura 1, se observa que el 64.3% de trabajadores de EMAPAT, utilizan casi siempre los procesos de dirección, el 33.9% de trabajadores de una manera a veces, 1.8% manifiesta siempre; realizan dichos procesos enfocados en los factores humanos en la administración, motivación, liderazgo, comités, equipos y toma grupal de decisiones y la comunicación, para buscar una mejora continua y cumplir con sus objetivos empresariales.
- b. De acuerdo a la Tabla 8 y Figura 2, el 67.9% de trabajadores de EMAPAT, manifiestan que casi siempre se cumple con los Factores humanos en la administración, el 16.1% de trabajadores, manifiestan a veces, el 12.5% de trabajadores manifiestan siempre y el 3.6% de trabajadores manifiestan casi nunca se cumple con la multiplicidad de funciones, dignidad personal y consideración de la persona como un todo.
- c. De acuerdo a la Tabla 9 y Figura 3, se observa que el 62.5% de trabajadores de EMAPAT manifiestan que casi siempre cumple con la motivación en la empresa, el 28.6% de trabajadores manifiestan a veces, el 5.4% de trabajadores manifiestan siempre y el 3.6% de trabajadores manifiestan casi nunca, cumplen con las necesidades fisiológica, seguridad y de afiliación o aceptación dentro de la organización.
- d. De acuerdo a la Tabla 10 y Figura 4, se observa que el 60.7% de trabajadores de EMAPAT, manifiestan casi siempre se realiza un liderazgo, 26.8% de trabajadores manifiestan a veces, el 10.7% de trabajadores manifiestan casi nunca y el 1.8% de trabajador manifiesta siempre existe un liderazgo con sus características, influencia, confianza y autoridad dentro de la organización.



- e. De acuerdo a la Tabla 11 y Figura 5, se observa que el 48.2% de trabajadores de EMAPAT, manifiesta que casi siempre se trabajan en comités, equipos y toma grupal de decisiones, el 30.4% de trabajadores manifiesta a veces, el 14.3% de trabajadores manifiesta siempre y el 7.1% de trabajadores manifiesta casi nunca, desarrollan actividades en comités, equipos y toma grupal de decisiones.
- f. De acuerdo a la Tabla 12 y Figura 6, se observa que el 46.4% de trabajadores de EMAPAT, manifiesta que casi siempre se mantiene una comunicación, el 44.6% de trabajadores manifiesta a veces, 7.1% de trabajadores manifiesta siempre y el 1.8% de trabajador manifiesta nunca se realiza los proceso, tipos y medio de la comunicación.

5.2. Limitaciones de estudio

En el desarrollo de la investigación se han encontrado las siguientes limitaciones:

- No se pudo encontrar suficiente información con respecto a otras tesis que posteriormente me sirva como antecedentes a nivel local, nacional e internacional.
- No hay investigaciones académicas en la empresa, con referente a la variable de investigación.
- No existe un acervo documentario de trabajos de investigación.
- Falta de disponibilidad y compromiso de algunos profesionales de la muestra estudiada, debido al desinterés que demostraba cada trabajador.
- La carencia de información para el logro de mis antecedentes, debido que no contamos con bibliotecas modernas que contenga libros o artículos que nos permitan a acceder una amplia información.

5.3. Comparación crítica con la literatura existente.

- a. En este punto de acuerdo al autor Koontz, H. & Weihrich, H. & Cannice, M. (2012), manifiesta que El Proceso de Dirección, es la función gerencial de dirigir se define como



el proceso de influir en las personas para que contribuyan a las metas organizacionales y de grupo. Como mostrará el análisis de esta función, es en esta área que las ciencias del comportamiento hacen su principal contribución a la administración. En su examen del conocimiento pertinente a la dirección.

En la Tabla 7 y Figura 1, se observa que el 64.3% de 36 trabajadores de EMAPAT, utilizan casi siempre los procesos de dirección, el 33.9% de 19 trabajadores de una manera a veces, 1.8% 1 manifiestan siempre; realizan dichos procesos enfocados en los factores humanos en la administración, motivación, liderazgo, comités, equipos y toma grupal de decisiones y la comunicación, para buscar una mejora continua y cumplir con sus objetivos empresariales.

Comparación crítica: de acuerdo a lo comparado podemos decir que el 64.3% y el 1.8% de los trabajadores de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tambopata, casi siempre y siempre realizan un proceso de dirección de acuerdo a los factores humanos en la administración, aplicando la motivación, liderazgo, organizándose comités, equipos y toma grupal de decisiones, y el 33.9% manifiestan a veces, por lo que se tiene que mejorar los procesos para buscar la eficiencia empresarial.

- b. El autor Koontz, H. & Weihrich, H. & Cannice, M. (2012), manifiesta que Factores humanos en la administración: Son los objetivos de la empresa pueden diferir un tanto entre las organizaciones, es obvio que los empleados también tienen necesidades y objetivos que son especialmente importantes para ellos; mediante la función de dirección, los gerentes les ayudan a constatar que pueden satisfacer sus propias.

En la Tabla 8 y Figura 2, el 67.9% de 38 trabajadores de EMAPAT, manifiestan que casi siempre se cumple con los Factores humanos en la administración, el 16.1% de 9 trabajadores, manifiestan a veces, el 12.5% de 7 trabajadores manifiestan siempre y el 3.6% de 2 trabajadores manifiestan casi nunca se cumple con la multiplicidad de funciones, dignidad personal y consideración de la persona como un todo.



Comparación crítica: de acuerdo a lo comparado podemos decir que el 67.9% y el 12.5% de los trabajadores de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tambopata, manifiestan casi siempre y siempre cumple con los Factores humanos en la administración de acuerdo a la multiplicidad de funciones, dignidad personal y consideración de la persona como un todo, pero 16.1% y el 3.6% de los trabajadores manifiestan que a veces y casi nunca se cumple estos factores, por lo tanto se debe desarrollar estrategias para su cumplimiento en bienestar de la organización.

- c. El autor Koontz, H. & Weihrich, H. & Cannice, M. (2012), Motivación: que los motivos humanos se basan en necesidades, conscientes o inconscientes; algunas son primarias, como las fisiológicas de agua, aire, alimentos, sueño y refugio, otras se pueden considerar secundarias, como la autoestima, el estatus, la afiliación con otros, el afecto, el dar, los logros y la autoafirmación.

En la Tabla 9 y Figura 3, se observa que el 62.5% de 35 trabajadores de EMAPAT manifiestan que casi siempre cumple con la motivación en la empresa, el 28.6% de 16 trabajadores manifiestan a veces, el 5.4% de 3 trabajadores manifiestan siempre y el 3.6% de 2 trabajadores manifiestan casi nunca, cumplen con las necesidades fisiológica, seguridad y de afiliación o aceptación dentro de la organización.

Comparación crítica: de acuerdo a lo comparado podemos decir que el 62.5% y el 5.4% de los trabajadores de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tambopata, manifiestan casi siempre y siempre perciben una motivación a hacia los trabajadores de la empresa, y el 28.6% y 3.6% de los trabajadores manifiestan que a veces y casi nunca se da una adecuada motivación dentro de la organización por lo tanto se tiene que efectuar actividades para satisfacer las necesidades: fisiológicas, de afiliación o aceptación y estima, con la finalidad de mejorar la relaciones humanas de la organización.

- d. El autor Koontz, H. & Weihrich, H. & Cannice, M. (2012), Liderazgo: Se define como “influencia”, es decir, el arte o proceso de influir en las personas para que participen con disposición y entusiasmo hacia el logro de los objetivos del grupo.⁴ En teoría, no sólo se



debe alentar a las personas a que desarrollen disposición a trabajar, sino a que lo hagan con fervor y confianza. Koontz, H. & Weihrich, H. & Cannice, M. (2012).

En la Tabla 10 y Figura 4, se observa que el 60.7% de 34 trabajadores de EMAPAT, manifiestan casi siempre se realiza un liderazgo, 26.8% de 15 trabajadores manifiestan a veces, el 10.7% de 6 trabajadores manifiestan casi nunca y el 1.8% de 1 trabajador manifiesta siempre existe un liderazgo con sus características, influencia, confianza y autoridad dentro de la organización.

Comparación crítica: de acuerdo a lo comparado podemos decir que el 60.7% y el 1.8% de los trabajadores de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tambopata, manifiestan a veces y casi siempre se influye en los trabajadores; el 26.8% y el 10.7% a veces y casi nunca no influye en los trabajadores de la empresa, por lo tanto se tiene que aplicar estrategias y programas de capacitación para motivarlos y se pueda cumplir los objetivos empresariales.

- e. El autor Koontz, H. & Weihrich, H. & Cannice, M. (2012), Comités, equipos y toma grupal de decisiones: Son los recursos más comunes en cualquier organización es el comité, ya sea que se le llame consejo, comisión, grupo de trabajo, equipo, equipo de auto gestión, grupo de trabajo auto gestionado o grupo de trabajo autónomo.

En la Tabla 11 y Figura 5, se observa que el 48.2% de 27 trabajadores de EMAPAT, manifiesta que casi siempre se trabajan en comités, equipos y toma grupal de decisiones, el 30.4% de 17 trabajadores manifiesta a veces, el 14.3% de 8 trabajadores manifiesta siempre y el 7.1% de 4 trabajadores manifiesta casi nunca, desarrollan actividades en comités, equipos y toma grupal de decisiones.

Comparación crítica: de acuerdo a lo comparado podemos decir que el 48.20% y el 14.3% de los trabajadores de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tambopata, manifiestan casi siempre y siempre se trabaja en comités, grupos y equipos para establecer los lineamientos políticos y técnicos de la EPS, así mismo el 30.4% y el



7.1% a veces y casi nunca trabajan, de manera organizada, por lo tanto se tiene que aplicar estrategias y lineamientos técnicos para encaminar y orientarlos al cumplimiento de las metas de gestión que tienen establecidos en los documentos de gestión (Plan Operativo Institucional y, Plan Maestro Optimizado).

- f. El autor Koontz, H. & Weihrich, H. & Cannice, M. (2012), Comunicación: son las fases de la administración, la comunicación es muy importante para la función de dirigir: consiste en la transferencia de información de un emisor a un receptor, siempre y cuando el receptor comprenda la información.

En la Tabla 12 y Figura 6, se observa que el 46.4% de 26 trabajadores de EMAPAT, manifiesta que casi siempre se mantiene una comunicación, el 44.6% de 25 trabajadores manifiesta a veces, 7.1% de 4 trabajadores manifiesta siempre y el 1.8% de 1 trabajador manifiesta nunca se realiza los proceso, tipos y medio de la comunicación.

Comparación crítica: de acuerdo a lo comparado podemos decir que el 46.40% y el 7.1% de los trabajadores de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tambopata, manifiestan casi siempre y siempre existe una buena y constate comunicación dentro de la organización, así mismo el 44.6% y el 1.8% manifiestan que a veces y nunca se aplican los elementos de la comunicación, por lo que se tienen que desarrollar y mejorar los procesos de comunicación, tipos de comunicación y los medios para existe una buena comunicación entre los funcionarios y trabajadores, en bienestar de la empresa.

5.4. Implicancias del estudio

Se puede manifestar que de acuerdo a las limitaciones de estudio se ha podido observar que no existen muchas investigaciones del tema de estudio y los trabajadores y funcionarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tambopata no brindan muchas facilidades para efectuar el presente trabajo de investigación.

Con respecto a los resultados encontrados en la investigación, metodología y procedimiento utilizado van ayudar a la recopilación de información que servirá y



contribuirá a resolver los problemas organizacionales: del PROCESO DE DIRECCIÓN EN LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE TAMBOPATA -2018.



D. Conclusiones

- a. Se concluye que en la variable general de estudio y comparando los resultados que se tiene en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tambopata, que el 33.9% y el 64.3% de los trabajadores manifiestan a veces y casi siempre respectivamente, se da los procesos de dirección dentro de la organización.
- b. Se evidencia que en los Factores Humanos de la Administración en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tambopata, el 3.6% y el 16.1% de los trabajadores de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tambopata, manifiestan que a casi nunca y a veces respectivamente, cumple estos factores humanos en la administración de acuerdo a la multiplicidad de funciones, dignidad personal y consideración de la persona como un todo.
- c. De acuerdo a la Motivación en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tambopata, se compara e indica que el 3.6% y el 28.6% de los trabajadores, manifiestan que casi nunca y a veces respectivamente, se da una adecuada motivación dentro de la organización por lo tanto se tiene que efectuar las necesidades: fisiológicas, de afiliación o aceptación y estima, con la finalidad de mejorar la relaciones humanas para mantener un buen clima organizacional dentro de la empresa.
- d. De acuerdo al Liderazgo en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tambopata, se compara e indica que el 10.7% y el 26.8% de los trabajadores manifiestan que casi nunca y a veces respectivamente, influye el líder en los trabajadores de la empresa en las actividades laborales que desarrollan en la organización.
- e. De acuerdo al Comité, equipos y toma grupal de decisiones en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tambopata el 7.1% y el 30.4% de los trabajadores manifiestan casi nunca y a veces trabajan de manera organizada, que permita a los trabajadores compartir ideas, para una retroalimentación de las metas que se establecen anualmente en la organización.



- f. Se concluye que en la Comunicación de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tambopata, se evidencia que el 1.8% y el 44.6% de los trabajadores, manifiestan que nunca y a veces respectivamente, se aplican los elementos de la comunicación, como el proceso de comunicación, tipos de comunicación y medios de comunicación para que exista una comunicación asertiva.



E. Recomendaciones

- a. Se recomienda a los Directivos y Funcionarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tambopata deben de mejorar los procesos de dirección, teniendo en cuenta el factor humano y los perfiles profesionales que va ayudar a cumplir con los objetivos empresariales, para lo cual se tiene que respetar y cumplir con la normatividad vigente, designar al personal idóneo de acuerdo a su meritocracia y transparencia, los mismos que deberán de elaborar directivas para su mejor evaluación y seguimiento y buscar estrategias para fortalecer estos procesos de dirección con la finalidad de lograr una eficiencia y eficacia que contribuyan al logro de las metas a lo planificado de la empresa.
- b. Se recomienda a los Directivos y Funcionarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tambopata tener en cuenta las necesidades y objetivos de sus trabajadores, con la finalidad de satisfacer sus carencias y compromiso realizados en sus pactos colectivos a fin de evitar que sus problemas influyan en su rendimiento laboral de la institución, por lo que se debe de respetar y cumplir con los compromisos asumidos de acuerdo a la normatividad y elevar la confianza interna.
- c. Se sugiere a los Directivos y Funcionarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tambopata implementar un programa de motivación a sus trabajadores, reconocimiento a los mejores trabajadores por su meritocracia, desempeño y otros que señalen las directivas de la institución, para elevar la imagen del personal e institucional, buscando empoderar a sus trabajadores, los mismo que se debe de elaborar directivas internas para que exista una continuidad en el tiempo, y un buen clima organizacional, donde el Área de Recursos Humanos es la encargada de velar por su cumplimiento.
- d. Se recomienda a los Directivos y Funcionarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tambopata a una mejora constante de las relaciones humanas para que exista un buen liderazgo aplicando técnicas como coaching empresarial, para que los trabajadores participen con disposición y entusiasmo hacia el logro de los objetivos, con la finalidad de mejorar la cultura y clima organizacional.



- e. Se sugiere a los Directivos y Funcionarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tambopata hacer participar a todos los trabajadores ser partícipe de los comités y equipos de trabajo, como también la renovación periódica de acuerdo a su perfil profesional, con la finalidad que conozcan los objetivos y metas de la organización, como los lineamientos políticos y técnicos.

- f. Se recomienda a los Directivos y Funcionarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tambopata mejorar los canales de comunicación con sus trabajadores, con la finalidad de mejorar y mantener un buen clima laboral entre los integrantes de la organización, su adaptación a los cambios del entorno, al logro de los objetivos y metas establecidas, los mismos que la comunicación se debe de trabajar de manera horizontal en cada una de la áreas de la empresa.



F. Bibliografía

Ayala, W; Cárdenas, Y & Huamán, H. (2015), en su tesis: La Función de Dirección en el Centro de abastos Vinocanchon del distrito de San Jerónimo, 2015, para optar el título de Licenciado en Administración en la Universidad Andina del Cusco.

Canahuire, A. E., Endara, F., & Morante, E. (2015). ¿Cómo hacer la tesis universitaria? Cusco: Colorgraf SRL.

Ceplan (2017), Guía para el planeamiento institucional, recuperado de:

<http://www.une.edu.pe/planeamiento/docs/documentosnormativos/Guia%20para%20el%20planeamiento%20Institucional-060617.pdf>.

Cornejo, J.; Gonzales, H. & Pinto, B. (2015), en su tesis: “Dirección y Desarrollo del personal en la Empresa K&B Adventures de la ciudad del Cusco 2014”, para optar el título de Licenciado en Administración en la Universidad Andina del Cusco.

González, M. (2015), en su investigación: “Diagnóstico de los Procesos de una empresa con base en el Enfoque de la Dirección Integral”, tesis para optar el Grado de Maestro en Ingeniería Industrial en el Instituto Politécnico Nacional de México.

Huamán, H.; Quispe, P. & Villa, D. (2015), en su tesis: “Percepción de la función de dirección de los trabajadores en los restaurantes de comida china del centro histórico de la ciudad del Cusco, 2015”, para optar el título de Licenciado en Administración en la Universidad Andina del Cusco.



Hernández, S. Roberto (2014), Metodología de la Investigación 6ª Ed. México: McGraw-Hill Interamericana.

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación 6ª Ed. Mexico: McGraw-Hill Interamericana.

Hernandez, R., Zapata, N. E., & Mendoza, C. P. (2013). Metodología de la Investigación para bachillerato. México: McGraw-Hill.

Niño Rojas, Víctor Miguel (2011), Metodología de la investigación - Bogotá: Ediciones de la U.

Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2012); Administración una Perspectiva Global y Empresarial, México, McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V.



G. Anexos



Conceptualización de la Variable

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES
<p>El Proceso de Dirección</p>	<p>La función gerencial de dirigir se define como el proceso de influir en las personas para que contribuyan a las metas organizacionales y de grupo. Como mostrará el análisis de esta función, es en esta área que las ciencias del comportamiento hacen su principal contribución a la administración. Koontz, H. & Wehrich, H. & Cannice, M. (2012).</p>	<p>“Es la acción de dirigir a los trabajadores, con la finalidad de encaminarlos y cumplir los objetivos organizacionales fortaleciendo los factores humanos, dando un ambiente adecuado donde los individuos trabajen en grupos hacia la consecución de objetivos integrados en bienestar de la organización.”</p>	<p>Factores humanos en la administración: Son los objetivos de la empresa pueden diferir un tanto entre las organizaciones, es obvio que los empleados también tienen necesidades y objetivos que son especialmente importantes para ellos; mediante la función de dirección...Koontz, H. & Wehrich, H. & Cannice, M. (2012)</p>
			<p>Motivación: que los motivos humanos se basan en necesidades, conscientes o inconscientes; algunas son primarias, como las fisiológicas de agua, aire, alimentos, sueño y refugio, otras se pueden considerar secundarias, como la autoestima, el estatus, la afiliación con otros... Koontz, H. & Wehrich, H. & Cannice, M. (2012)</p>
			<p>Liderazgo: Se define como “influencia”, es decir, el arte o proceso de influir en las personas para que participen con disposición y entusiasmo hacia el logro de los objetivos del grupo. En teoría, no sólo se debe alentar a las personas a que desarrollen disposición a trabajar... Koontz, H. & Wehrich, H. & Cannice, M. (2012)</p>
			<p>Comités, equipos y toma grupal de decisiones: Son los recursos más comunes en cualquier organización es el comité, ya sea que se le llame consejo, comisión, grupo de trabajo, equipo, equipo de auto gestión, grupo de trabajo auto gestionado o grupo de trabajo autónomo, Koontz, H. & Wehrich, H. & Cannice, M. (2012)</p>
			<p>Comunicación: las fases de la administración, la comunicación es muy importante para la función de dirigir: consiste en la transferencia de información de un emisor a un receptor, siempre y cuando el receptor comprenda la información. Koontz, H. & Wehrich, H. & Cannice, M. (2012)</p>



Operacionalización de la Variable.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
El Proceso de Dirección	La función gerencial de dirigir se define como el proceso de influir en las personas para que contribuyan a las metas organizacionales y de grupo. Como mostrará el análisis de esta función, es en esta área que las ciencias del comportamiento hacen su principal contribución a la administración. Koontz, H. & Weihrich, H. & Cannice, M. (2012).	Es la acción de dirigir a los trabajadores, con la finalidad de encaminarlos y cumplir los objetivos organizacionales fortaleciendo los factores humanos, dando un ambiente adecuado donde los individuos trabajen en grupos hacia la consecución de objetivos integrados en bienestar de la organización.	Factores humanos en la administración	Multiplicidad de funciones
				Dignidad personal
				Consideración de la persona como un todo
			Motivación	Necesidades fisiológica
				Necesidades de seguridad
				Necesidades de afiliación o aceptación
				Necesidades de estima
			Liderazgo	Características
				Influencia
				Confianza
				Autoridad
			Comités, equipos y toma grupal de decisiones	Comités
				Grupos
				Equipos
			Comunicación	Proceso
Tipos				
Medios				



Matriz de consistencia:

PROBLEMAS	OBJETIVOS	Variable de Estudio		
<p>Problema general ¿Cómo es el Proceso de Dirección en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tambopata, departamento de Madre de Dios-2018?</p> <p>Problemas específicos. ¿Cómo son los Factores humanos en la administración en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tambopata, departamento de Madre de Dios-2018?</p> <p>¿Cómo es la Motivación en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tambopata, departamento de Madre de Dios-2018?</p> <p>¿Cómo es el liderazgo en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tambopata, departamento de Madre de Dios-2018?</p> <p>¿Cómo son los Comités, Equipos y toma grupal de decisiones en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tambopata, departamento de Madre de Dios-2018?</p> <p>¿Cómo la Comunicación en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tambopata, departamento de Madre de Dios-2018?</p>	<p>Objetivo general Determinar cómo es el Proceso de Dirección en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tambopata, departamento de Madre de Dios-2018.</p> <p>Objetivos específicos Determinar cómo son los Factores humanos en la administración en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tambopata, departamento de Madre de Dios-2018.</p> <p>Determinar cómo es la Motivación en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tambopata, departamento de Madre de Dios-2018.</p> <p>Determinar cómo es el liderazgo en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tambopata, departamento de Madre de Dios-2018.</p> <p>Determinar cómo son los Comités, Equipos y toma grupal de decisiones en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tambopata, departamento de Madre de Dios-2018.</p> <p>Determinar cómo la Comunicación en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tambopata, departamento de Madre de Dios-2018.</p>	Dimensiones	Indicadores	Numero de Ítems
		Factores humanos en la administración	Multiplicidad de funciones	1-2
			Dignidad personal	3-4
			Consideración de la persona como un todo	5-6
		Motivación	.Necesidades fisiológica	7-8
			Necesidades de seguridad	9-10
			Necesidades de afiliación o aceptación	11-12
			Necesidades de estima	13
		Liderazgo	Características	14-15
			Influencia	16-17
			Confianza	18-19
			Autoridad	19-20
		Comités, equipos y toma grupal de decisiones	Comités	21-22
			Grupos	23
			Equipos	24-25
		Comunicación	Proceso	26-27
			Tipos	28
			Medios	29-30



MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS														
<p>Tipo de estudio: Descriptivo</p> <p>Diseño de investigación: No experimental</p> <p>Simple: M1 O1</p> <p>Dónde:</p> <p>M: Corresponde al grupo muestral</p> <p>O1: es la Observación del grupo 1</p> <p>= : es la igualdad o semejanza de grupos de estudio</p> <p>Método de estudio: Cualitativo</p>	<p>Población.</p> <p>Fuente: CAP – EPS EMAPAT</p> <table border="1"> <tr> <td colspan="2">:</td> </tr> <tr> <td>Hombres</td> <td>Mujeres</td> </tr> <tr> <td>100</td> <td>30</td> </tr> </table> <p>S.A.</p> <p>Muestra.</p> <p>Fuente: Elaboración Propia</p> <table border="1"> <tr> <td colspan="2">.</td> </tr> <tr> <td>Hombres</td> <td>Mujeres</td> </tr> <tr> <td>40</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>40</td> <td>16</td> </tr> </table>	:		Hombres	Mujeres	100	30	.		Hombres	Mujeres	40	16	40	16	<p>Las técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizados en la investigación son las siguientes:</p> <p>Técnica: encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario</p> <p>(Solo se nombra y no se explica en qué consiste puesto que eso ya se hizo en el interior del capítulo III)</p>	<p>El método de la presente tesis de investigación es</p> <p>Codificación</p> <p>Calificación</p> <p>Tabulación</p> <p>Interpretación</p> <p>No hace falta explicar el uso de los estadígrafos que aplicarán ni tampoco señalar si la estadística es inferencial o descriptiva.</p>
:																	
Hombres	Mujeres																
100	30																
.																	
Hombres	Mujeres																
40	16																
40	16																



Matriz del Instrumento para la Recolección de Datos.

Variables de estudio	Dimensiones	Indicadores	Peso %	Nro. de ítems	Ítems (índice)	Escala de valoración	
El Proceso de Dirección	Factores humanos en la administración	Multiplicidad de funciones	20%	1-2	1. ¿Considera usted, que el personal de la institución conoce la misión y lo aplica en la actividad que realiza?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre.	
					2. ¿Considera usted, que la misión institucional está orientada a mejorar la calidad de la atención de los servicios que brinda?		
		Dignidad personal		3-4	3. ¿Considera usted que su jefe inmediato trata con respeto a sus compañeros de trabajo dentro y fuera de la organización?		
					4. ¿Considera usted que la empresa cumple con la jornada laboral establecida por ley?		
		Consideración de la persona como un todo		5-6	5. ¿Ha recibido usted. incentivos y/o reconocimientos durante el último año que viene laborando?		
					6. ¿Considera usted, que la jornada laboral le permite estar con su familia?		
	Motivación	.Necesidades fisiológica		20%	7-8		7. ¿Considera usted, que la institución se preocupa por la salud de los trabajadores?
							8. ¿Considera usted, que la empresa tiene sociabilizada las necesidades fisiológicas de los trabajadores?
		Necesidades de seguridad			9-10		9. ¿Considera usted, que tiene estabilidad laboral por el tiempo que Ud., labora en ella?



					10. ¿Considera usted, que la institución sociabiliza con todos los trabajadores los programas de seguridad laboral?
		Necesidades de afiliación o aceptación	11-12	11. ¿Usted participa activamente de las actividades que realiza la empresa?	
				12. ¿Cree usted, que sus compañeros le aceptan cómo es?	
	Necesidades de estima	13	13. ¿Considera usted, que sus compañeros le valoran por su actitud?		
	Liderazgo	Características	20%	14-15	14. ¿Considera usted, que existe un liderazgo por parte de su jefe inmediato?
					15. ¿Considera Usted, que su jefe inmediato tiene características de ser un buen líder?
		Influencia	16-17	16. ¿Considera usted, que los directivos de la empresa escuchan las opiniones de los trabajadores?	
				17. ¿Considera usted, que su jefe inmediato ejercer alguna influencia sobre los demás, para el cumplimiento de los objetivos?	
		Confianza	18-19	18. ¿Considera usted, que existe confianza con su jefe, para poder cumplir con su trabajo?	
				19. ¿Considera usted, que existe una relación de confianza con sus compañeros de trabajo?	



		Autoridad		20	20. ¿Considera usted, que se respetan las líneas de autoridad en la empresa?	
Comités, equipos y toma grupal de decisiones		Comités	20%	21-22	21. ¿Usted participa en las decisiones que se toman en la empresa?	
					22. ¿Considera usted, que su opinión es respetada dentro del comité?	
		Grupos		235	23. ¿Considera usted, que los grupos de trabajo son eficientes?	
		Equipos		24-25	24. ¿Considera usted, que la institución pone a su disposición de equipos y recursos materiales para las actividades que realiza?	
25. ¿Considera usted, que los equipos de trabajo son eficientes para cumplir las metas de la organización?						
Comunicación	Proceso	20%		26-27	26. ¿Considera usted, que existen procesos de comunicación establecidos en la empresa?	
					27. ¿Considera usted, que se respetan los canales de comunicación dentro de la organización?	



		Tipos		28	28. ¿Considera usted, que existe una buena comunicación entre sus compañeros de trabajo de la organización?	
		Medios		29-30	29. ¿Considera usted, que en la empresa se utilizan las redes sociales para emitir sus comunicaciones?	
						30. ¿Considera usted, que la empresa a sociabilizado los medios de comunicación?



Instrumento de recolección de datos

Cuestionario para EL PROCESO DE DIRECCIÓN EN LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE TAMBOPATA - 2018

NIVEL OCUPACIONAL: Funcionario () Profesional () Técnico () Auxiliar ()

SEXO : Masculino () Femenino ()

CONDICIÓN LABORAL : Nombrado () Contratado ()

TIEMPO DE SERVICIO :

El presente cuestionario forma parte de un estudio de una tesis de investigación, acerca del PROCESO DE DIRECCIÓN EN LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE TAMBOPATA -2018. Es muy importante que usted conteste de manera sincera, precisa y lo más completamente posible las afirmaciones que a continuación. Su colaboración será decisiva para los propósitos del estudio. Toda información que usted nos brinda será absolutamente confidencial, lea detenidamente las proporciones de las siguientes páginas por favor contéstelas todas, marcando con una (X) la casilla que mejor indique su lección, conforme a la siguiente escala:

Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Ítems	1	2	3	4	5
1	¿Considera usted, que el personal de la institución conoce la misión y lo aplica en la actividad que realiza?					



2	¿Considera usted, que la misión institucional está orientada a mejorar la calidad de la atención de los servicios que brinda?					
3	¿Considera usted que su jefe inmediato trata con respeto a sus compañeros de trabajo dentro y fuera de la organización?					
4	¿Considera usted que la empresa cumple con la jornada laboral establecida por ley?					
5	¿Ha recibido usted. Incentivos y/o reconocimientos durante el último año que viene laborando?					
6	¿Considera usted, que la jornada laboral le permite estar con su familia?					
7	¿Considera usted, que la institución se preocupa por la salud de los trabajadores?					
8	¿Considera usted, que la empresa tiene sociabilizada las necesidades fisiológicas de los trabajadores?					
9	¿Considera usted, que tiene estabilidad laboral por el tiempo que Ud., labora en ella?					
10	¿Considera usted, que la institución sociabiliza con todos los trabajadores los programas de seguridad laboral?					



11	¿Usted participa activamente de las actividades que realiza la empresa?					
12	¿Cree usted, que sus compañeros le aceptan cómo es?					
13	¿Considera usted, que sus compañeros le valoran por su actitud?					
14	¿Considera usted, que existe un liderazgo por parte de su jefe inmediato?					
15	¿Considera Usted, que su jefe inmediato tiene características de ser un buen líder?					
16	¿Considera usted, que los directivos de la empresa escuchan las opiniones de los trabajadores?					
17	¿Considera usted, que su jefe inmediato ejercer alguna influencia sobre los demás, para el cumplimiento de los objetivos?					
18	¿Considera usted, que existe confianza con su jefe, para poder cumplir con su trabajo?					
19	¿Considera usted, que existe una relación de confianza con sus compañeros de trabajo?					
20	¿Considera usted, que se respetan las líneas de autoridad en la empresa?					



21	¿Usted participa en las decisiones que se toman en la empresa?					
22	¿Considera usted, que su opinión es respetada dentro del comité?					
23	¿Considera usted, que los grupos de trabajo son eficientes?					
24	¿Considera usted, que la institución pone a su disposición de equipos y recursos materiales para las actividades que realiza?					
25	¿Considera usted, que los equipos de trabajo son eficientes para cumplir las metas de la organización?					
26	¿Considera usted, que existen procesos de comunicación establecidos en la empresa?					
27	¿Considera usted, que se respetan los canales de comunicación dentro de la organización?					
28	. ¿Considera usted, que existe una buena comunicación entre sus compañeros de trabajo de la organización?					
29	¿Considera usted, que en la empresa se utilizan las redes sociales para emitir sus comunicaciones?					
30	¿Considera usted, que la empresa a sociabilizado los medios de comunicación?					