



UNIVERSIDAD
DE PIURA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

**Plan Estratégico Empresarial
Caso: Agua Limpia y Saneamiento**

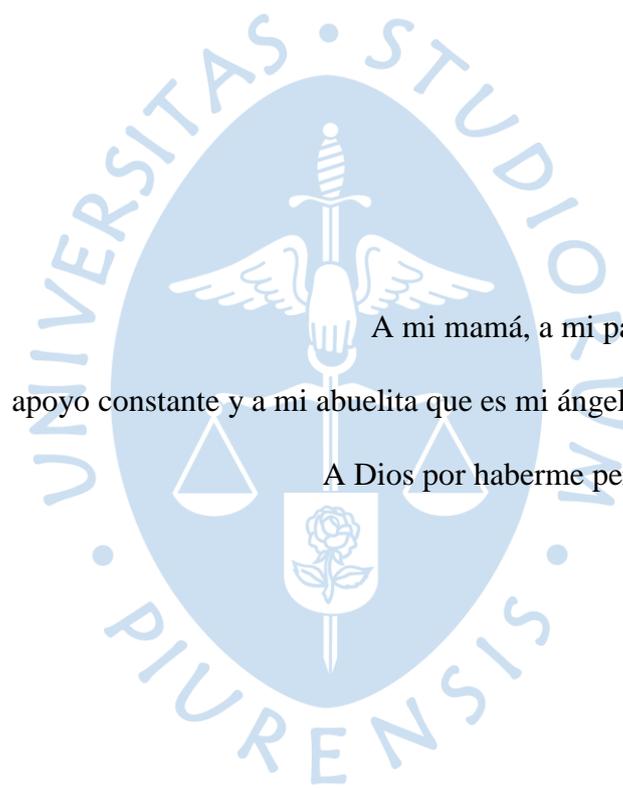
Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de
Licenciado en Administración de Empresas

Dulce Evita Velis Aguilar

**Revisor:
Dr. Jaime Agustín Sánchez Ortega**

Piura, marzo 2019





A mi mamá, a mi papá, mi familia que es mi apoyo constante y a mi abuelita que es mi ángel y mi mayor motivación.

A Dios por haberme permitido llegar hasta aquí.



Plan Estratégico Empresarial. Caso: Agua Limpia y Saneamiento

Strategic Business Plan. Case: Clean Water and Sanitation

Dulce Evita Velis Aguilar

Correo electrónico: dulce.velis.aguilar@gmail.com

Área de conocimiento: Administración General

Resumen

El presente estudio de caso fue evaluar el plan estratégico empresarial del caso de agua limpia y saneamiento.

El método fue de enfoque cualitativo, paradigma naturalista. Diseño no experimental, nivel exploratorio de alcance transversal. Se aplicó un instrumento de entrevista a profundidad y análisis documental.

La población de estudio fueron personas que tienen una experiencia laboral mayor a cinco años en una empresa de sector de saneamiento. Se determinó para un total de seis entrevistas a profundidad y cada una con nueve preguntas.

Se concluyó que fue de vital importancia plan estratégico empresarial en el caso de agua limpia y saneamiento para la marcha de la empresa ya que ahí se plasma los objetivos y metas que se quiere llegar alcanzar y asimismo evaluó que los objetivos planteados son consecuentes con el desarrollo sostenible.

Palabras Claves

Desarrollo sostenible, planificación estratégica, agua, saneamiento.



Abstract

The present case study was to evaluate the strategic business plan of the case of clean water and sanitation.

The method was a qualitative approach, naturalist paradigm. Non-experimental design, exploratory level of transversal scope. An instrument of in-depth interview and documentary analysis was applied.

The study population were people who have more than five years of work experience in a sanitation sector company. It was determined for a total of six in-depth interviews and each with nine questions.

It is concluded that a strategic business plan is of vital importance in the case of clean water and sanitation for the company's progress, since that is where the objectives and goals that are to be reached are established and also evaluated that the stated objectives are consistent with the development sustainable.

Keywords

Sustainable development, Strategic planning, water, sanitation,

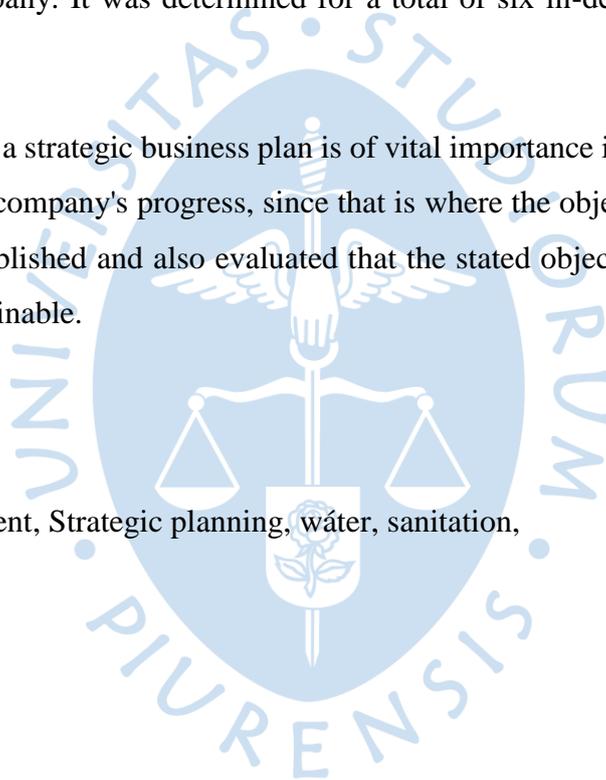




Tabla de contenido

I. Introducción	1
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	1
1.2. Identificación y formulación del problema	4
1.3. Objetivos de la investigación	5
1.4. Justificación y viabilidad de la investigación.....	6
1.5. Antecedentes de la investigación	6
1.6. Bases Teóricas.....	7
II. Reporte de Casos	11
2.1. Metodología.....	11
2.2. Experiencia Empresarial	11
2.3. Resultados	13
III. Discusión.....	15
IV. Conclusión	17
V. Recomendaciones.....	19
VI. Bibliografía	21
Apéndices	25



I. INTRODUCCIÓN

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

En el año 2015, después de ocho rondas de ininterrumpidas negociaciones intergubernamentales, se logró lanzar la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y sus respectivos diecisiete objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Esta agenda es de carácter civilizatorio porque prioriza y posiciona las personas en el centro, también cuenta con un enfoque de derechos y pretende inquirir en el desarrollo sostenible global dentro de los límites planetarios. También es universal y está en la búsqueda de una alianza renovada donde todos los países tienen una participación equitativa. Por último, es indivisible e integra los tres principales componentes del desarrollo sostenible (económico, social y medioambiental), llegando así a una visión integral del desarrollo. Se quiere alcanzar la erradicación de la pobreza y también la reducción de desigualdades, que son temas centrales de esta nueva agenda, y a la vez prioridades para América Latina y el Caribe. (CEPAL, 2018)

Las Naciones Unidas reconoce como derecho tener acceso al agua suficiente por día y por persona para uso personal y doméstico en una cantidad entre los 50 y 100 litros de agua, y que costo no supere el 3% de los ingresos del hogar, con una cercanía a menos de 1000 metros del hogar (Naciones Unidas, 2018).

Tras realizado el estudio de Sunass, se considera a Chile como líder de los servicios de agua y saneamiento; tiene más del 99% de la población tienen acceso al agua potable las 24 horas. Para el caso de Panamá, se tiene que el 96,22% de la población tuvo acceso al agua con una frecuencia promedio de 20 horas. Y en el caso de Paraguay, por otro lado, se tiene que el 90% de la población tuvo acceso al agua potable. (Daniel Macera, 2018)

Después de la Conferencia Internacional sobre el Agua y el Medio Ambiente (CIAMA), se recopiló resultados y la Declaración de Dublín de 1992, consolidó principios rectores con el fin de atender la relación que hay entre el agua y el desarrollo sostenible, estos principios están plenamente vigentes a la actualidad y pueden encaminar los esfuerzos mundiales hacia las metas establecidas para la Agenda del Desarrollo Sostenible 2030. (Chavez, 2018)

Principio 1	<p>El recurso del agua tiene como característica ser de uso finito y vulnerable, y es de vital importancia para la sostenibilidad de vida, el desarrollo y el medio ambiente. Debido a que el agua es necesaria para vivir, la efectiva gestión de los recursos hídricos necesita de una visión integral que vele por el desarrollo económico y social, además del amparo de ecosistemas naturales. La efectiva gestión se refleja en la correspondencia entre la utilización del suelo y el beneficio en su totalidad del agua de una cuenca o un acuífero.</p>
Principio 2	<p>La gestión y el aprovechamiento del agua se deben inspirar en un planteamiento fundamentado en la participación continua de los consumidores, los planificadores y los encargados de la toma de decisiones en todos los niveles. Este planteamiento tiene como implicados a los encargados de las políticas y que el público en general sea consciente de la importancia del agua. También centra que las decisiones se adopten al nivel más básico apropiado, con las pertinentes consultas públicas y la continua participación de los consumidores en los procesos de planificación y ejecución de cada proyecto respecto al agua.</p>
Principio 3	<p>La mujer realiza una función esencial en la gestión, el abastecimiento, y la protección del agua. Dicha función trascendental, como consumidora y proveedora de agua y a la vez conservadora del medio ambiente, que no se refleja comúnmente en preceptos institucionales para el aprovechamiento y la gestión de los recursos hídricos. Se requiere de efectivas políticas para la ejecución y aceptación de este tercer principio y que cumplan las necesidades de la mujer y también que la capaciten participativamente, en todos los niveles, en todo tipo de programas sobre recursos hídricos, que incluya la adopción de decisiones y de ejecución, por los medios que ellas consideren pertinentes.</p>
Principio 4	<p>El agua como recurso indispensable posee un valor económico integral en su utilización en competencia a los usos que se tiene destinado y debería reconocérsele como un bien económico. Es de vital importancia reconocer a la persona su derecho fundamental, en virtud a este principio, el acceso al agua y al servicio de saneamiento a un precio accesible. En el pasado, el desconocimiento del valor económico de este recurso ha conllevado al derroche y el indebido uso del agua, ocasionando efectos negativos en el medio ambiente. En su condición de bien económico, la gestión del agua es un medio importante.</p>

Fuente: Declaración de Dublín. En: Conferencia Internacional sobre el Agua y el Medio Ambiente (CIAMA)

El Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN) es la entidad principal para la Agenda 2030, que colabora en el proceso de incorporarla en el planeamiento estratégico del Estado y en la modernización del Plan Estratégico de Desarrollo Nacional (PEDN). (PUCP, 2018)

Para inspirar a la sociedad, la Organización de las Naciones Unidas (ONU), Perú 2021, KPMG y El Comercio fueron quienes tuvieron la idea Perú por los Objetivos de Desarrollo Sostenible (PODS), dichos objetivos estructuran la mencionada Agenda 2030, que es un proyecto incentivado por los representantes de la ONU.

En este sentido, PODS cuenta con un reconocimiento a empresas e instituciones de todos los tamaños que ejecuten estrategias a favor del medio ambiente y sociedad e incluyan esto como centro del negocio. (El Comercio, 2018)

En el Perú, existen varias empresas prestadoras de servicio y saneamiento que deben velar por el cumplimiento del objetivo principal al cual nos estamos enfocando en relación a sector sanitario.

Según el INEI, hasta enero del 2018, se obtuvo que el 89.4% de la población del país tiene acceso al agua en contraste con el año 2017, se ha tenido un incremento en 0.2%. En razón al departamento de Lima se obtuvo que más del 94% de la población tienen agua en sus viviendas. (INEI, 2017)

Se tiene conocimiento que el agua, es un recurso muy limitado y como tal debe incentivarse una cultura del ahorro del agua y su debido aprovechamiento.

Según la disponibilidad de agua, Lima ocupa el segundo lugar como la ciudad más grande situada en un desierto, mencionando como ciudad principal El Cairo, Egipto. En el transcurso del año, llueve solo 9 milímetros y la carencia del agua es una principal limitante ambiental que ha conducido el crecimiento de la ciudad en el transcurso de su historia. Lima, no cuenta con grandes ríos ni reservas en comparación con El Cairo. El 30% de la población del país, se concentra la capital del Perú, que se abastece de agua utilizando el recurso hídrico de tres fuentes, de los ríos Chillón, Rímac y Lurín (Aquafondo, 2015)

Es de suma importancia conocer cuál es el plan que tiene el estado con nosotros y se puede visualizar en la Agenda 2030 con sus diecisiete objetivos, donde el estudio consiste evidenciar cuán importante es el Plan Estratégico de la empresa de Agua Potable y Saneamiento.

Dentro de los diecisiete ODS, tenemos el objetivo número seis donde precisa la disponibilidad del agua limpia y saneamiento, donde la empresa de saneamiento desempeña un papel de vital importancia para el cumplimiento de este objetivo, debido a que brinda servicios de: (i) agua potable y (ii) de alcantarillado sanitario y pluvial. Para obtener esta información, se ha consultado estudios previa información que permita conocer el proceso de la empresa sanitaria. (SEDAPAL).

También se tiene metas que cumplir y adaptar para que se pueda llevar a cabo un buen gobierno y manejo de recursos para el beneficio de toda la población.

Para el año 2030, (i) se espera llegar a tener acceso total y razonable al agua potable a un precio accesible para todos, (ii) además de lograr el acceso a servicios de saneamiento e higiene oportuno y equitativo para todos y erradicar la defecación al aire libre (iii) regenerar la calidad del agua disminuyendo la contaminación, (iv) incrementar cuantiosamente la utilización eficiente de los recursos hídricos en los diferentes sectores y velar por la sostenibilidad de la extracción y el abastecimiento del agua para hacer frente a la carencia del agua y disminuir representativamente el porcentaje de personas que sufren falta de agua (v) introducir la gestión integral de recursos hídricos en todos los niveles (vi) amparar y reponer los ecosistemas vinculados con el agua (vii) amplificar la cooperación internacional y el soporte prestado a los países en desarrollo en relación al agua y el saneamiento (viii) reforzar la participación de las comunidades locales en el progreso de la gestión del agua y el saneamiento (United Nations, 2016)

1.2 Identificación y formulación del problema

Según la ONU se implementó en el año 2015 la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, esto implica en toda América Latina y el Caribe donde tiene como temas centrales la eliminación de la pobreza y la merma de desigualdades. Esto conlleva a efectuarse los objetivos y las metas que ellos implican. En el sector de saneamiento tenemos como objetivo principal el amparo de la disponibilidad del recurso indispensable más importante que es el agua para la vida y su gestión sostenible y el saneamiento para todos. Esto implica que es fundamental

estudiar cual es el papel que desempeña el plan estratégico institucional en las empresas de servicio de saneamiento y como trasciende en el Desarrollo Sostenible.

Por lo tanto, presente trabajo de investigación se plantea las siguientes interrogantes:

1.2.1 Problema Principal

¿Cuál es el impacto del Plan Estratégico Empresarial del caso de Agua Limpia y Saneamiento?

1.2.2 Problemas Específicos

¿En qué medida el Plan Estratégico Empresarial repercute en los procedimientos de política institucional de Agua Lima y Saneamiento?

¿En qué medida el Plan Estratégico Empresarial repercute en la viabilidad del objetivo de desarrollo sostenible de agua limpia y saneamiento?

¿En qué medida el Plan Estratégico Empresarial repercute en los indicadores de gestión de Agua Limpia y Saneamiento?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo general:

Evaluar el Plan Estratégico Empresarial y su repercusión en el caso Agua Limpia y Saneamiento

1.3.2 Objetivos específicos:

-Identificar el Plan Estratégico Empresarial y su repercusión en los procedimientos de política institucional de agua limpia y saneamiento.

-Analizar el Plan Estratégico y su repercusión en la viabilidad del Objetivo de desarrollo sostenible de agua limpia y saneamiento.

-Evaluar el Plan Estratégico Empresarial y su repercusión en los indicadores de gestión de agua limpia y saneamiento.

1.4 Justificación y Viabilidad de la Investigación

Es necesario que aparte de los objetivos y preguntas que se han formulado en la investigación, se justifique el estudio a través de sustentación de sus razones. Debido a que la mayoría de investigaciones se llevan a cabo a con un fin definido y es lo suficientemente significativo para su ejecución. (Hernandez Sampieri, 2014)

La presente investigación se inclina a sustentar el impacto del plan estratégico empresarial del caso agua limpia y saneamiento en el plan para el desarrollo sostenible, a través de las teorías de la planificación estratégica.

Los resultados obtenidos en la investigación, podrán ser utilizadas en todas las empresas prestadoras de servicio de saneamiento a nivel nacional para la mejora de su gestión y así poder fortalecer su proceso de planificación estratégica y su compromiso con la población.

1.5 Antecedentes de la investigación

En gran parte de los países, se podía observar la existencia de una crisis, asociada a su gestión, porque en gran parte de ellas se encontraba la ineficacia e ineficiencia en la ejecución de sus objetivos, es por eso que la población relacionaba a la administración estatal como un sinónimo de una pésima gestión, debido a que no había una adecuada planeación estratégica. (Saavedra Vásquez Lenin Alexander & Hurtado Ponce de León Hugo Alberto, 2014)

El país donde se aplicó por primera vez la Planificación a la gestión de la población, fue Rusia(ex URSS). En los años donde se dio la revolución de bolchevique (entre los años 1917 y 1930) no existían registros de planificación, con aplicación al cambio social, debiendo diseñarse e implementarse a partir de la atención teórica como de las condicionantes sociales. Esta práctica fallo por la rigidez y ausencia de libre mercado (Lira, 2006)

(Jherry, 2010), menciona en su investigación que los planes estratégicas institucionales, son una gran herramienta de gestión a mediano plazo porque establecen pautas para la institución pueda llevar a cabo acciones se realicen en armonia con los respectivos objetivos estratégicos, a fin de alcanzar los logros primordiales del Estado. También menciona que la planifiación es la principal es la principal función de la administración, y en ella se determina los objetivos y metas que se van a cumplir en un determinado periodo. Esta planificación; requiere de la toma de adecisiones.

1.6 Bases Teóricas

Se define a la planificación estratégica como un grupo compuesto de componentes, cada uno tiene que cumplir una función y un concepto asociado. Involucra tres fundamentos básicos: los objetivos, los criterios de medida y las acciones. El objetivo es el propósito, lo que se quiere y parece factible obtener en un lapso de tiempo que se ha planificado; la unidad de medida es el indicador, la manera en que se evaluará si nuestro objetivo se llegó a cumplir y las acciones que se desarrollan para cumplir con el criterio de medida. (Concepción Báez, 2007)

(Anderson, 2013), expone que la planificación es una práctica de actuación para producir un cambio en el desarrollo de los eventos, así como también es una herramienta de gestión que permite proponer e implantar objetivos de carácter prioritario, instaurar cursos de acción y asignar recursos para alcanzar los resultados en un contexto de cambios.

Se describe a la planificación, como el decidir hoy lo que se hará en el futuro, al aplicarse a una empresa se hace incapie a un plan maestro en el que el directorio toma las decisiones estratégicas corporativas que ha optado hoy, y como lo hará en los próximos tres años para lograr que una empresa competitiva le permita satisfacer las expectativas de sus diferentes grupos de interés (stakeholders). (Sainz de Vicuña Ancín, 2017)

Entonces también se puede decir que es un instrumento para una gestión eficaz donde se determina la estrategia de la empresa para poder alcanzar sus objetivos propuestos, tomando como referencia mínima un periodo de tres años, a través de propuestas planteadas para producir un progreso en la población en la cual se inclina y cumplir su misión, es decir que es un instrumento cuya función es de identificar la estrategia de la entidad y/o empresa para que se llegue a alcanzar los objetivos de política, donde su nivel de elaboración es el pliego presupuestario según corresponda y tiene como contenidos principales los objetivos y las acciones estratégicas a realizar. Para el respectivo planeamiento, es el representante o titular de la organización quien se encarga de conformar una comisión de planeamiento estratégico, que va a intervenir para la mejora continua en la aplicación de un ciclo que comprende las fases de: conocimiento complejo de la realidad, el futuro deseado, políticas y planes regulados y seguimiento y evaluación de políticas y planes para el avance continuo y que estas se retroalimentan. Este tiene un gran impacto positivo en el bienestar del ciudadano y para el desarrollo del país, y a la vez cumple papel principal para que los temas prioritarios de política pública se concreten en la asignación de los respectivos recursos. (CEPLAN, 2017)

Fases del Planeamiento Estratégico

Fase 1.- Conocimiento Integral de la Realidad: Se busca identificar la población y los problemas, demandas y preioridades que esta pueda presentar con el propósito de analizar como responder a ellas. Se hace una recopilación exhaustiva de información y se pone incapie en las que permiten conocimiento de riesgos para llegar a concoer la situación actual.

Fase 2.- Futuro deseado: Se toma como referencia una imagen del pais de como se ve al 2030, así se podrá identificar las expectativas y aspiraciones de la población o cluster a la cual se sirve, para poder detrmnar los bienes y/o servicios que le corresponde producir o entregar.

Fase 3.- Políticas y planes coordinados: Considerando el respectivo analisis de las fases anteriormnt planteadas, la organización define su política e identigfica sus objetivos para poder diseñar el plan estrategico.

Fase 4.- El seguimiento y la evaluación de políticas y planes para la mejora continua: Este seguimiento es progresivo y se requiere de la recoplacion y analisis de los datos relacionados a indicadores respectivos para brindar una adecuada información acerca del progreso y consecución de metas, en realción a lo planificado. La evaluación es la valoración minuciosa y objetiva de la política organizacional que se expone en los planes, con respecto a su diseño, implementación y resultados, así contribuye a la mejora continua de la organización.

Estructura del Plan Estratégico

1.- Misión: Contiene el rol central de la organización así como también a la población que se dirige y busca satisfacer sus necesidades mediante los atributos que es la manera como se hace la entrega de bienes o servicios.

2.- Objetivos Estratégicos: Son los que puntualizan los resultados que la organización quiere alcanzar en las exigencia de vida del cluster donde nos estamos inclinando y también a las exigencias internas.

3.-Acciones Estratégicas: Son propuestas que cooperan la estrategia establecida por los Objetivos Estratégicos, las cuales se materializan en productos, llamesele bienes o servicios, que la organización entrega a sus usuarios, teniendo en cuenta sus competeneCIAS y funciones y de esta manera se pueda contribuir con el alcance del objetivo estratégico.

Indicadores del Plan Estratégico

Los indicadores son instrumentos de medición del estado de cumplimiento de los Objetivos Estratégicos y Acciones Estratégicas, en conexión respectivamente con un producto o resultado. Se requiere de criterios en la identificación de indicadores y que estos puedan garantizar una fiable medición de los Objetivos Estratégicos y las Acciones Estratégicas :

-Específico: Es decir el indicador debe ser claro respecto a la acción o al objetivo estratégico que se desea medir, velando por el cumplimiento de los mismos.

-Medible: Que pueda ser calculado con parcial factibilidad, a partir de fuentes de datos confiables.

-Realizable: Es posible que sea medible con los recursos y experiencia adecuada.

-Relevante: Que cuantifique la amplitud más importante del objetivo o acción estratégica.

-Temporal: Permita evaluar, de forma objetiva y en un determinado periodo de tiempo, la realización de los objetivos y acciones estratégicas.

Se puede decir que la naturaleza y el propósito de la planeación tiene por lo menos tres razones: la planificación en sí llega a establecer un determinado esfuerzo conjunto, disminuye la incertidumbre porque obliga a la alta dirección tener una visión de futuro, para poder prevenir las variaciones, valorar el impacto de éstos y preparar las respuestas adecuadas para cada caso, también determina los objetivos o las normas que se utilizarán para tomar control, sin planificación el control no es posible. La planeación estratégica consiste en un proceso de evaluación del ambiente y de las fuerzas internas de una organización, definir después los objetivos a corto y largo plazo y por último estructurar un plan de acción para alcanzar esas metas. (Machuca Maza, 2009)

Características de una Planeación Estratégica

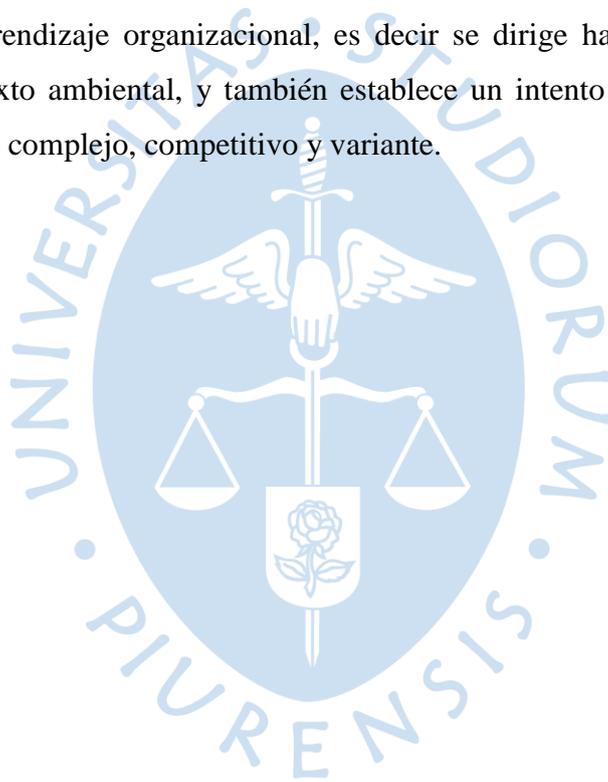
-Se relaciona con la adaptación de la organización a un ambiente variable, es decir está inclinada hacia las relaciones interorganizacionales y su ambiente laboral, lo que tiene como consecuencia la dependencia a la incertidumbre de los eventos ambientales, que son factores que

no se pueden controlar, pero para enfrentar esa incertidumbre, sus decisiones son basadas en juicios y no en datos específicos.

-Se inclina hacia el futuro, tiene como un horizonte temporal a largo plazo. Se enfoca más en los problemas que puedan pasar en el futuro que los problemas del presente.

-Es amplia, involucra a la organización como un universo y comprende todos sus recursos para la adquirir sinergia de todas las potencialidades y capacidades de la organización. Es decir que la organización da una respuesta estratégica que incorpora un comportamiento global, amplio y sistemático.

-Es una forma de aprendizaje organizacional, es decir se dirige hacia la adecuación de la organización al contexto ambiental, y también establece un intento continuo de aprender a adaptarse a un entorno complejo, competitivo y variante.



II.- Reporte de Casos

2.1 Metodología

El presente trabajo es un estudio de caso donde el proceso realizado es inductivo y es de tipo exploratorio y no es necesario establecer hipótesis, lo que se puede formular son conjeturas iniciales, y es de diseño no experimental. Es de enfoque cualitativo, ya que las decisiones que se toman respecto al muestreo planan las premisas del investigador acerca de lo que fundamenta una base de datos creíble, confiable y válida para obtener el planteamiento del problema. La muestra es no probabilística ya que es un estudio de caso, el tamaño de muestra es de cinco personas. Hacemos referencia a la muestra por conveniencia ya que es un tipo de muestra orientada a la investigación cualitativa, porque están formadas por los casos disponibles a los cuales tenemos accesibilidad. Este estudio se desarrolla a través de una entrevista a profundidad cualitativa porque es más íntima, flexible y abierta en comparación con la cuantitativa. Se determina como una entrevista para intercambiar información entre las personas, a través de las interrogantes y respuestas se logra una comunicación fluida y una construcción conjunta de significados respecto a un tema. El propio investigador es quien recolecta y analiza los datos, también es quien conduce las entrevistas. (Sampieri, 2014)

2.2 Experiencia Empresarial

Se ve fuertemente influenciada la actividad empresarial del Estado por diferentes componentes político-legales, y sostiene como uno de ellos el llegar a tener una cobertura total de los servicios de agua y saneamiento en los sectores urbano y rural, por medio de la optimización de procedimientos de proporcionamiento de la viabilidad de estudios de pre inversión y agilización de los proyectos de inversión respecto a temas de agua y saneamiento (FONAFE, 2017-2021). Se tiene una visión del sector orientada al accionar íntegramente con el Ministerio de Vivienda y Construcción, por la supervisión y fiscalización de la Superintendencia Nacional de Servicios de saneamiento y de la mano con las cincuenta empresas prestadoras de servicio de saneamiento que actualmente existen en el Perú. (CEPLAN.PESEM-Vivienda, 2016) enfatiza su visión en el futuro de la población, en congruencia con temas acerca de la vivienda y agua potable y saneamiento, que en su totalidad conceptualizan la calidad de vida. El Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM) expresa siete objetivos estratégicos; (i) optimizar la organización de los centros habitados urbanos y rurales, (ii) ampliar la posibilidad de la persona a una vivienda segura, (iii) reducir el incumplimiento de la propiedad predial urbana, (iv) aumentar la oferta del sector inmobiliario

y de la industria de construcción, (v) extender el ingreso de la población rural a servicios de agua y saneamiento razonables y de calidad, (vi) extender la entrada de la población urbana a servicio de agua y saneamiento, (vii) modernizar la adecuación de gestión de las entidades del sector. Se trabaja en conjunto con los objetivos de FONAFE que es el ente rector de las empresas del estado y adecua sus actividades en cumplimiento con la Ley N°29338, plantea objetivos vinculados al objetivo (v) del PESEM; el incremento del valor social y la mejora de la calidad de bienes y servicios (FONAFE, 2017-2021). Estos objetivos planteados por ambas instituciones del estado nos proporcionan una visión puntal para garantizar la disponibilidad del recurso del agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos.

Articulación con los Objetivos Estratégicos del Sector y FONAFE para el cumplimiento del Objetivo N°6 Agua Limpia y Saneamiento para el Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030

Objetivos del Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM)	Objetivos del Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado (FONAFE)	Objetivos de la Empresa Prestadora de Servicio de Saneamiento
Extender el ingreso de la población urbana a servicios de agua y saneamiento razonables y de calidad	El incremento del valor social	Llegar a la cobertura total de servicios de saneamiento
	La mejora de la calidad de bienes y servicios	Reespaldar la calidad y la permanencia en 24 horas de los servicios de saneamiento
	Mejorar la eficiencia operativa	Alcanzar la sostenibilidad de los sistemas de saneamiento al público objetivo
	Aumentar la creación de valor económico	Salvaguardar la sostenibilidad financiera de la empresa
Modernizar la adecuación de gestión de las entidades del sector	Fortalecer la gestión del talento humano y organizacional de la corporación	Actualizar la gestión empresarial

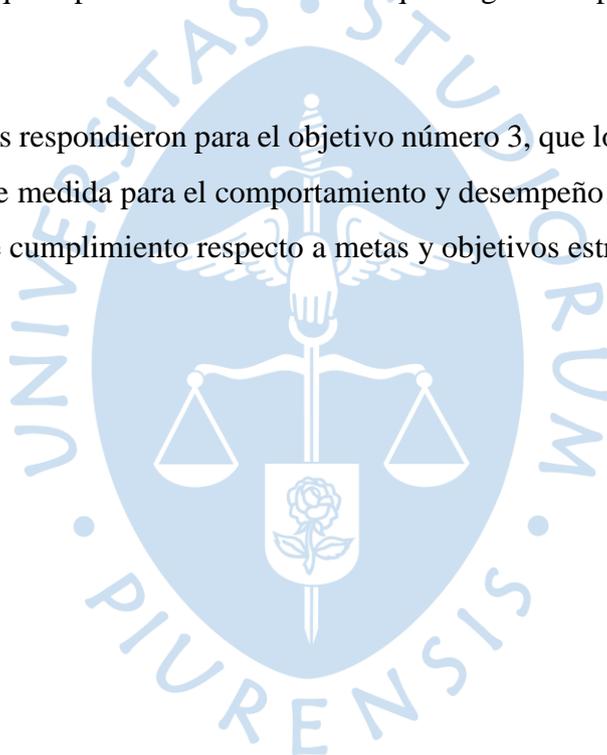
Fuente propia.

2.3 Resultados

Para el objetivo número 1, se obtuvo como resultado que todos los entrevistados consideran importante el Plan estratégico Empresarial porque te permite establecer hacia donde quieres ir, que son la misión y visión, los lineamientos de una empresa y su cumplimiento vela por la política institucional y el desarrollo de la empresa

Respecto al resultado para objetivo número 2, el 75% de los entrevistados respondieron que la viabilidad del objetivo de agua limpia y saneamiento tendría una repercusión positiva en cuanto al cumplimiento de las metas planteadas, y así poder abastecer a la población porque el acceso al agua es un derecho y estamos involucrados como empresa al desarrollo del objetivo, mientras que el 25% considera que repercute en la medida en que se gestiona proyectos de expansión y cobertura.

Todos los entrevistados respondieron para el objetivo número 3, que los indicadores de gestión son una herramienta de medida para el comportamiento y desempeño de los procesos, ya que permiten un control de cumplimiento respecto a metas y objetivos estratégicos que se plasman en el plan estratégico.





III. Discusión

Después de investigar y realizar las entrevistas al personal sobre el impacto del plan estratégico de la empresa de agua limpia y saneamiento, el resultado del objetivo número 1 se relaciona con la teoría de (Sainz de Vicuña Ancín, 2017) respecto al decidir lo que se hará en el futuro para poder satisfacer las necesidades de su grupo de interés y también se puede corroborar con el planteamiento de (CEPLAN, 2017) en el cumplimiento de su misión y en llegar a alcanzar los objetivos de política.

Respecto al objetivo número 2, los entrevistados consideran que la viabilidad del objetivo de agua limpia y saneamiento está en el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa, según (Machuca Maza, 2009) en la planificación estratégica se deben plantear los objetivos a corto y largo plazo y estructurar todo un plan para alcanzar esas metas, pero también se apoya con (Serna Jherry, 2010) en su tesis plantea que la planificación se determina los objetivos y metas que se van a cumplir en un periodo.

Para el objetivo número 3, los entrevistados dan respuesta que los indicadores son una herramienta que permite medir el cumplimiento de objetivos, de acuerdo con (Concepción Báez, 2007) y su teoría que un objetivo es el propósito, el indicador, la manera en que se evaluará si nuestro objetivo se llegó a cumplir y las acciones que se desarrollan para cumplir con el criterio de medida.



IV.- Conclusión

-Para el Objetivo N°1, según la teoría de (Anderson, 2013) la planificación es una herramienta de gestión que permite implantar objetivos de carácter prioritario, y de acuerdo a las respuestas de los entrevistados se puede concluir que es de suma importancia el plan estratégico para la marcha de la empresa, dado que ahí se expresan los objetivos y metas que se quiere llegar alcanzar, y su debida actualización de acuerdo a los planes y objetivos del país ya que va de la mano con un buen servicio de calidad a la población. Se observó que cada empleado trabaja bajo el control y cumplimiento de metas personales que le designe su jefe o responsable del área correspondiente.

-De acuerdo viabilidad Objetivo N°2 de agua limpia y saneamiento según según los resultados del del presente estudio, y de acuerdo a la teoría de (Serna Jherry, 2010) respecto a los objetivos y metas de corto y largo plazo, para que la empresa pueda llegar a cumplimiento del objetivos, se tienen que plantear metas y planes de acción consistentes que lleven a la población al acceso total de agua.

-Respecto al Objetivo N°3, de acuerdo a los resultados de la entrevista y la teoría de (Concepción Báez, 2007), los indicadores de gestión son importantes porque permiten medir en el tiempo el cumplimiento de metas y objetivos y esto se ve reflejado en el plan estrategico.



V. Recomendaciones

-Se recomienda sensibilizar al personal sobre las actividades de cada uno y como repercute en la política, en el cumplimiento de su misión y visión. También una mejor cultura del agua en la población, empezando con los niños en las escuelas, enseñarles a aprovechar y optimizar el recurso del agua. Como plantea (Sánchez, 2008) comparado con las políticas de España en temas de agua se basan tradicionalmente en el incremento de los recursos hídricos, estrategias expansionistas de oferta concentradas en la construcción de obras hidráulicas y trasvases, hasta el punto ahora es el cuarto país del mundo con mayor número de grandes presas, después de Estados Unidos, India y Japón.

-Se propone fortalecer los objetivos de la empresa para poder llegar alcanzar la cobertura y abastecimiento del agua, para poder alcanzar el objetivo al 2030 que el acceso para todos al agua limpia y saneamiento para el desarrollo sostenible, afianzar la gestión del agua y la estrategia de la empresa en criterios de eficacia y modernización. Se recomienda un análisis de predicciones en la demanda de agua en las zonas de Lima para así poder tener una mejor precisión en la predicción y así poder velar por el abastecimiento de la población y sectores productivos vean garantizadas sus necesidades presentes y futuras de agua. En el siglo XXI ya existe una nueva cultura del agua, en donde uno de los temas importantes es el cambio climático que considera tres puntos; incremento sucesivo de las temperaturas medias; variaciones de las regiones en la precipitación media; crecimiento de la fluctuación climática. En España, el aumento de temperaturas es notorio, al momento de elaborar estrategias y planes, aplican el principio de prevención, pero sin embargo aún están lejos de aplicar el principio de precaución, así como los que vienen del cambio climático (Agudo, 2016) .

- Se recomienda afianzar los recursos y capacidades de cada persona y así especializarse para que contribuyan a una mejor gestión y estos queden reflejados en los indicadores del plan estratégico de la empresa. Como menciona (Hegewisch, 2009) una de las prioridades de España es el agua y saneamiento y buscan difundir el derecho de la persona al acceso al agua potable y saneamiento, así como optimizar y ampliar la cobertura, velando su sostenibilidad con la gestión completa del ciclo hidrológico. Los indicadores de España le advierten un problema de déficit de inversión en mantenimiento y reposición de infraestructura en el ciclo urbano del agua. (Gonzalo Delacámara, Marta Arenas, Asya Marhubi, Marta Rodriguez, 2017)



Bibliografía

- Agudo, P. A. (2016). *La Nueva Cultura del Agua del Siglo XXI*. Obtenido de: https://www.zaragoza.es/contenidos/medioambiente/cajaAzul/palabras/Arrojo_ES.pdf
- Anderson, C. A. (2013). *EL CEPLAN y la Planificación Estratégica*. Obtenido de https://www.ceplan.gob.pe/documentos_/ceplan-y-el-planeamiento-estrategico/
- Aquafondo. (2015). *Lima, mega ciudad en el desierto*. Obtenido de [http://aquafondo.org.pe/wpcontent/uploads/2015/11/1._Lima_Megaciudad_en_el_Desiert o.pdf](http://aquafondo.org.pe/wpcontent/uploads/2015/11/1._Lima_Megaciudad_en_el_Desierto.pdf)
- CEPAL. (2018). *Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*. Obtenido de: <https://www.cepal.org/es/temas/agenda-2030-desarrollo-sostenible>
- CEPLAN. (2017). *Guía para el Planeamiento Institucional*. Obtenido: <https://www.ceplan.gob.pe/wp-content/uploads/2017/11/Gu%C3%ADa-para-el-planeamiento-institucional-nov2017-web.pdf>
- CEPLAN.PESEM-Vivienda, C. y.-2. (2016). CEPLAN. (). *Plan Estratégico Sectorial Multianual PESEM – Vivienda, Construcción y Saneamiento (2016 – 2021)*. Obtenido de: https://www.ceplan.gob.pe/documentos_/plan-estrategico-sectorial-multianual-pesem-vivienda-construccion-y-saneamiento-2016-2021/
- Chavez, J. A. (2018). Calidad del Agua y Desarrollo Sostenible. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 35(2), 1-5. doi
- Concepción Báez, C. M. (2007). *La planificación estratégica como herramienta*, ACIMED 2(16), 1-1. doi: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352007000800014
- D. (2018). Agua: Los problemas permanentes que no permiten la cobertura total. *El Comercio*. Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/dia-1/agua-fugas-permanentes-permiten-cobertura-total-noticia-583779>
- Delacámara, G., Arenas, M., Marhubi, A., Rodríguez, M. (2017). *El Sector del Abastecimiento y Saneamiento Urbano en España*. Obtenido de: <http://www.madrid.org/bvirtual/BVCM019569.pdf>

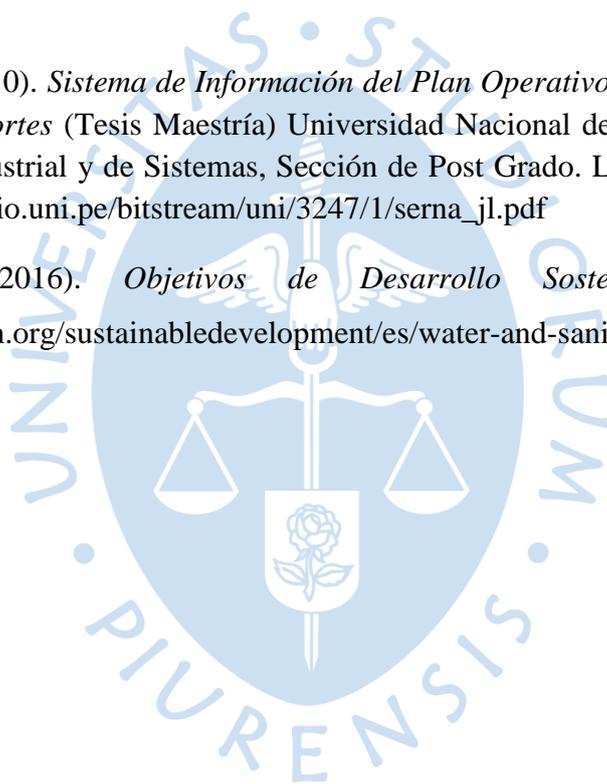
- FONAFE. (2017-2021). *Corporación Fonafe*. Obtenido de: http://www.fonafe.gob.pe/UserFiles/File/Corporacion_FONAFE/Fonafe_Empresa/PEC_FONAFE_2017-2021_Original.pdf
- Hegewisch, E. M. (2009). *Agua potable y Saneamiento Básico en America Latina*. Un objetivo compartido y alcanzable. doi:<https://doi.org/10.32796/bice.2009.2974.4808>
- Hernandez Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill Education.
- INEI. (2017). *Peú: Formas de Acceso al Agua y Saneamiento Básico*. Obtenido de: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_agua_y_saneamiento.pdf
- Lira, L. (2006). *Revalorización de la planificación del desarrollo*. Obtenido de: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7316/S0600462_es.pdf;jsessionid=B37F6A46910F9161AF1FA3ADB2C8126F?sequence=1
- Machuca Maza, A. R. (2009). *Las organizaciones del siglo XXI*. Lima: San Marcos.
- Naciones Unidas. (2018). *Agua*. Obtenido de: <http://www.un.org/es/sections/issues-depth/water/index.html>
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2019). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Obtenido de: <http://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals.html>
- PUCP. (31 de 07 de 2018). *Avance de la Agenda 2030 en el Perú: Objetivos vinculados a empresas y derechos humanos*. Obtenido de: <http://idehpucp.pucp.edu.pe/notas-informativas/avance-de-la-agenda-2030-en-el-peru-objetivos-vinculados-a-empresas-y-derechos-humanos/>
- Saavedra Vásquez, L.A & Hurtado Ponce de León, H.A. (2014). *Eficacia del plan estratégico institucional en la ejecución presupuestal de la Municipalidad Distrital Sanagorán, Provincia Sánchez Carrión, Departamento La Libertad-2017*. doi: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17697/saavedra_vl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sainz de Vicuña Ancín, J. M. (2017). El Plan Estratégico en la práctica. Madrid. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=69YzDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA101&dq=plan+estrategico&ots=z2rsiqCqKB&sig=HCL0oXxfUrvObz8dyNxc-R8P4Hg&redir_esc=y#v=snippet&q=plan%20estrat%C3%A9gico&f=false

Sánchez, F. D. (2008). *Demanda de agua en zonas urbanas en Andalucía* (Tesis Doctoral). Universidad de Córdoba. Departamento de Estadística, Econometría, I.O Y Organización de Empresas. Área de Organización de Empresas. Andalucía, España. Obtenido de: <https://helvia.uco.es/bitstream/handle/10396/279/9788478019281.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Serna Jherry, L.E (2010). *Sistema de Información del Plan Operativo Institucional del MTC - Sector Transportes* (Tesis Maestría) Universidad Nacional de Ingeniería, Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas, Sección de Post Grado. Lima, Perú. Obtenido de: http://repositorio.uni.pe/bitstream/uni/3247/1/serna_jl.pdf

United Nations. (2016). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Obtenido de: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/water-and-sanitation/>





Apéndice

Apéndice A

Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA			
Título: Plan Estratégico Empresarial. Caso: Agua Limpia y Saneamiento Autor: Dulce Evita Velis Aguilar			
Problema	Objetivos	Variables e indicadores	
Problema General: ¿Cuál es el impacto del Plan Estratégico Empresarial del Agua Limpia y Saneamiento? Problemas Específicos: ¿En qué medida el Plan Estratégico Empresarial repercute en los procedimientos de la política institucional de agua limpia y saneamiento? ¿En qué medida el Plan Estratégico Empresarial repercute en la viabilidad del objetivo de desarrollo sostenible de agua limpia y saneamiento? ¿En qué medida el Plan Estratégico Empresarial repercute en los indicadores de gestión de agua limpia y saneamiento?	Objetivo general: Evaluar el Plan Estratégico Empresarial y su repercusión en el caso de Agua Limpia y Saneamiento Objetivos específicos: -Identificar el Plan Estratégico Empresarial y su repercusión en los procedimientos de la política institucional de agua limpia y saneamiento? -Analizar el Plan Estratégico y su repercusión en la viabilidad del objetivo de desarrollo sostenible agua limpia y saneamiento. -Evaluar el Plan Estratégico Empresarial y su repercusión en los indicadores de gestión de agua limpia y saneamiento.	Variable : Plan Estratégico Empresarial	
		Categorías	Subcategorías
		-Política Institucional	-Procedimientos de la política institucional
	-Objetivos de Desarrollo Sostenible	- Viabilidad de los objetivos de desarrollo sostenible.	
	-Indicadores de Gestión	-Indicadores de gestión	
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística
Tipo: Enfoque cualitativo- Teórico Alcance: Transversal Diseño: No experimental – Estudio de caso Método: Inductivo	Población: Empleados o personal de la empresa Tipo de muestreo: No probabilístico – Por conveniencia. Entrevista Tamaño de muestra: 6-8 personas	Variable : Plan Estratégico Técnicas: Entrevista a profundidad Instrumentos: Entrevista a profundidad	Este campo solo considerar cuando el alumno desarrolle la tesis para optar el grado de licenciado.

Elaborado por la autora Dulce Evita Velis Aguilar

Apéndice B

Instrumento: Entrevista a Profundidad

Plan Estratégico Empresarial. Caso: Agua Limpia y Saneamiento

Autor: Dulce Evita Velis Aguilar

Objetivo General de la entrevista: Evaluar el Plan Estratégico Empresarial de Agua Limpia y Saneamiento.

Instrucciones: Se les recomienda grabar la entrevista con una duración de 30 min.

Nombre y Apellido:

Cargo:

Fecha y hora de la entrevista:

Email:

Teléfono:

Variable: Plan Estratégico

1. ¿Considera usted importante la eficacia del plan estratégico de una empresa de agua limpia y saneamiento? ¿Por qué?
2. ¿En qué medida considera que la viabilidad del objetivo de agua limpia y saneamiento tenga repercusión en la empresa? ¿Por qué?
3. ¿Por qué considera importante que los indicadores de gestión favorecen o no en el Plan Estratégico de la empresa?
4. ¿Cuál considera que es el impacto del Plan Estratégico de una Empresa de Saneamiento en la repercusión de su política institucional?
5. ¿Cuál cree Usted que es la importancia del Plan Estratégico de la empresa en su planificación?
6. ¿De qué manera la estructura de la empresa le permite alcanzar sus objetivos estratégicos?
7. ¿Cómo considera usted que está llegando al cumplimiento de la meta planificada?
8. ¿Consideras que la misión y visión están alineadas a la planificación estratégica? ¿Por qué?
9. ¿Consideras que la gestión del agua en otro país es diferente? ¿Con cuál y por qué?

Observaciones:

Nombre:
DNI:
Grado de Instrucción:

Apéndice C

Validación de Expertos

Entrevista a Profundidad

Plan Estratégico de una Empresa. Caso: Agua Limpia y Saneamiento

Autor: Dulce Evita Velis Aguilar

Objetivo General de la entrevista: Evaluar el Plan Estratégico de una Empresa de Agua Limpia y Saneamiento.

Instrucciones: Se les recomienda grabar la entrevista con una duración de 30 min.

Nombre y Apellido:

Cargo:

Fecha y hora de la entrevista:

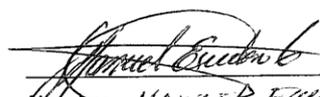
Email:

Teléfono:

Variable: Plan Estratégico

- ¿Considera usted importante la eficacia del plan estratégico de una empresa de agua limpia y saneamiento? ¿Por qué?
- ¿En qué medida considera que la viabilidad del objetivo de agua limpia y saneamiento tenga repercusión en la empresa? ¿Por qué?
- ¿Por qué considera importante que los indicadores de gestión favorece o no en el Plan Estratégico de la empresa?
- ¿Cuál considera que es el impacto del Plan Estratégico de una Empresa de Saneamiento en la repercusión de la política institucional?
- ¿Cuál cree Usted que es la importancia del Plan Estratégico de una Empresa de Saneamiento en su planificación?
- ¿De qué manera la estructura de la empresa le permite alcanzar sus objetivos estratégicos?
- ¿Cómo consideras que estás llegando a la meta planificada?
- ¿Consideras que la misión y visión están alineadas a la planificación estratégica? ¿Por qué?
- ¿Consideras que la gestión del agua en otro país es diferente? ¿Con cuál y por qué?

Observaciones:


 Nombre: MANUEL ESCUDERO
 DNI: 07124848
 Grado de Instrucción: Mg. Gestión Pública.

Entrevista a Profundidad

Plan Estratégico de una Empresa. Caso: Agua Limpia y Saneamiento

Autor: Dulce Evita Velis Aguilar

Objetivo General de la entrevista: Evaluar el Plan Estratégico de una Empresa de Agua Limpia y Saneamiento.

Instrucciones: Se les recomienda grabar la entrevista con una duración de 30 min.

Nombre y Apellido:

Cargo:

Fecha y hora de la entrevista:

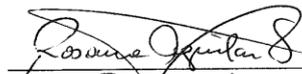
Email:

Teléfono:

Variable: Plan Estratégico

- ¿Considera usted importante la eficacia del plan estratégico de una empresa de agua limpia y saneamiento? ¿Por qué?
- ¿En qué medida considera que la viabilidad del objetivo de agua limpia y saneamiento tenga repercusión en la empresa? ¿Por qué?
- ¿Por qué considera importante que los indicadores de gestión favorece o no en el Plan Estratégico de la empresa?
- Cuál considera que es el impacto del Plan Estratégico de una Empresa de Saneamiento en la repercusión de la política institucional?
- ¿Cuál cree Usted que es la importancia del Plan Estratégico de una Empresa de Saneamiento en su planificación?
- ¿De qué manera la estructura de la empresa le permite alcanzar sus objetivos estratégicos?
- ¿Cómo consideras que estás llegando a la meta planificada?
- ¿Consideras que la misión y visión están alineadas a la planificación estratégica? ¿Por qué?
- ¿Consideras que la gestión del agua en otro país es diferente? ¿Con cuál y por qué?

Observaciones:



Nombre: Rosalva Aguilar Sauter

DNI: 03658096

Grado de Instrucción: 179 - Gestión Pública

Apéndice D

DULCE EVITA VELIS AGUILAR

Profesión: Administración de Empresas.

Correo: dulce.velis.aguilar@gmail.com



Bachiller en Administración de Empresas de la Universidad de Piura, perteneciente al tercio superior con conocimiento de inglés e informática a nivel intermedio, dispuesta a brindar un alto aporte organizacional y profesional orientado a la mejora continua.

Con tendencia proactiva, habituada al trabajo bajo presión para afrontar y solucionar problemas de desafío y al cumplimiento de objetivos y metas en plazos establecidos, así como perseguidora de la constante superación personal y profesional a través de una actitud positiva y perseverante. Con habilidad analítica, en la planificación y toma de decisiones, buscando siempre maximizar la eficacia en cada actividad delegada.

Con estudios de postgrado como Diplomado en Finanzas en la Universidad de Piura -2016, Diplomado en Contrastaciones con el Estado en la Cámara de Comercio de Lima – 2017, Análisis de Datos con SPSS- Universidad ESAN – 2018. Actualmente estoy estudiando una Maestría en Gestión Pública – USMP 2019.

Actualmente laboro en SEDAPAL, verificando y controlando con una supervisión posterior a las actividades comerciales que realiza la contratista desde octubre del 2018. En marzo 2017 hasta setiembre del año pasado, laboré en la Oficina de Planeamiento y Presupuesto del Organismo Autónomo Defensoría del Pueblo, dónde participé activamente en el desarrollo de la articulación del plan estratégico y el plan operativo institucional, además del apoyo en la elaboración del presupuesto para el año fiscal y las actividades a realizar.