

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES
<p>Problema principal</p> <p>¿Cual es la importancia de la aplicación del <u>Balanced Scorecard</u> en la mejora de la <u>Eficiencia de Gestión</u> del sistema comercial de las Entidades Prestadoras de Servicios de Agua y Saneamiento?</p>	<p>Objetivo principal</p> <p>Demostrar la importancia de la aplicación del <u>Balanced Scorecard</u> que mejora la <u>Eficiencia de Gestión</u> del sistema comercial de las Entidades Prestadoras de Servicios de Agua y Saneamiento.</p>	<p>Hipótesis principal</p> <p>Si se aplica el <u>Balanced Scorecard</u>, entonces mejora la <u>Eficiencia de Gestión</u> del sistema comercial de las Entidades Prestadoras de Servicios de Agua y Saneamiento.</p>	<p>Variable independiente: Balance Scorecard</p> <p>Variable dependiente: Eficiencia de Gestión</p>	<p align="center">Variable Independiente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Confianza en la estrategia • Implantación de la estrategia • Dirección estratégica • Iniciativas asociadas • Procesos internos • Aprendizaje y crecimiento • Plazos previstos • Priorización de iniciativas • Responsables de su cumplimiento • Medir el progreso actual • Suministrar la dirección futura • Rendimiento corporativo
<p>Problemas Secundarios</p> <p>¿Permitiría la elaboración del <u>Mapa Estratégico</u>, a partir del Balance Scorecard, mejorar la evaluación y el logro de los <u>Objetivos Estratégicos</u> del sistema comercial de las Entidades Prestadoras de Servicios de Agua y Saneamiento?</p>	<p>Objetivos secundarios</p> <p>Determinar si la elaboración del <u>Mapa Estratégico</u>, a partir del <u>Balanced Scorecard</u>, permite mejorar la evaluación y el logro de los <u>Objetivos Estratégicos</u> del sistema comercial de las Entidades Prestadoras de Servicios de Agua y Saneamiento.</p>	<p>Hipótesis secundarias</p> <p>Si se elabora el <u>Mapa Estratégico</u>, a partir del <u>Balanced Scorecard</u>, entonces permite mejorar la evaluación y el logro de los <u>Objetivos Estratégicos</u> del sistema comercial de las Entidades Prestadoras de Servicios de Agua y Saneamiento.</p>	<p>Variable independiente Mapa Estratégico a partir del <u>Balanced Scorecard</u></p> <p>Variable dependiente Objetivos estratégicos</p>	<p align="center">Variable dependiente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Legitimidad • Transparencia • Equidad • Líneas estratégicas • Líneas de crecimiento • Perspectivas • Nivel de impacto • Herramientas de dirección • Patrón de decisiones • Nivel de desempeño • Estado futuro deseado • Eficacia de cumplimiento
<p>¿Contribuyen los programas de acción que genera el <u>Balanced Scorecard</u>, a la aplicación de <u>Estrategias</u> relacionadas al logro de objetivos estratégicos del sistema comercial de las Entidades Prestadoras de Servicios de Agua y Saneamiento?</p>	<p>Determinar si los <u>Programas de Acción</u> que genera el <u>Balanced Scorecard</u>, contribuyen a la aplicación de <u>Estrategias</u> relacionadas al logro de objetivos estratégicos del sistema comercial de las Entidades Prestadoras de Servicios de Agua y Saneamiento.</p>	<p>Si los <u>Programas de Acción</u>, son generados por el <u>Balanced Scorecard</u> entonces contribuyen a la aplicación de <u>Estrategias</u> relacionadas al logro de objetivos estratégicos del sistema comercial de las Entidades Prestadoras de Servicios de Agua y Saneamiento.</p>	<p>Variable independiente Programas de acción generados por el <u>Balanced Scorecard</u></p> <p>Variable dependiente Estrategias.</p>	
<p>¿Es posible retroalimentar constantemente el sistema de gestión comercial, a partir de la estructuración de una <u>Tabla Balanceada</u>, que permite comprobar que los programas de acción estén alcanzando las <u>Metas</u> del sistema comercial de las Entidades Prestadoras de Servicios de Agua y Saneamiento?</p>	<p>Demostrar que si es posible retroalimentar constantemente el sistema de gestión comercial, a partir de la estructuración de una <u>tabla balanceada</u>, que permite comprobar que los programas de acción estén alcanzando las <u>Metas</u> del sistema comercial de las Entidades Prestadoras de Servicios de Agua y Saneamiento.</p>	<p>Sí, se estructura una <u>Tabla Balanceada</u>, entonces, si es posible retroalimentar constantemente el sistema de gestión comercial, y permitirá comprobar que los programas de acción están alcanzando las <u>Metas</u> del sistema comercial de las Entidades Prestadoras de Servicios de Agua y Saneamiento..</p>	<p>Variable independiente Tabla Balanceada.</p> <p>Variable dependiente Metas.</p>	

ENCUESTA

SEÑORES REPRESENTANTES LEGALES Y FUNCIONARIOS: Mucho les agradeceré responder con la mayor objetividad la presente encuesta. Ello contribuirá a una investigación veraz sobre la metodología de **EVALUACIÓN** de la **GESTION** del sistema comercial en el sector saneamiento.

I. DATOS GENERALES

Sexo: F () M () **Edad:** 30-40 () 41-50 () 51 – a más ()

Cargo:

Gerente () Sub Gerente () Profesional ()

Condición Laboral

Nombrado () Contratado () Cargo de Confianza ()

Indicaciones: Por favor, lea detenidamente las siguientes preguntas y la opción que mejor refleje su punto de vista.

1. ¿El actual modelo de gestión que determina la **dirección estratégica** del sistema comercial, permite apreciar el grado de avance para el cumplimiento de las metas comerciales?

SI () NO ()

2. ¿El actual modelo de gestión que determina la **dirección estratégica** del sistema comercial, permite identificar los factores claves que conlleven a la consecución de los objetivos estratégicos comerciales establecidos?

SI () NO ()

3. ¿Considera usted que existe una herramienta de gestión que determina la **dirección estratégica** del sistema comercial, que proporcione una visión macro de la estrategia comercial?

SI () NO ()

4. ¿Considera usted que se cuenta con una herramienta de gestión que permita dirigir al sistema comercial en la **dirección estratégica** para la consecución de los objetivos empresariales establecidos?

SI () NO ()

5. ¿Considera usted que el sistema comercial cuenta con una **herramienta de dirección** que nos conlleve a la consecución de la estrategia empresarial?

SI () NO ()

6. ¿Considera usted que el sistema comercial cuenta con una **herramienta de dirección** que describa de manera esquematizada las relaciones de Causa – Efecto de las perspectivas definidas?

SI () NO ()

7. ¿Considera usted que en el sistema comercial existe la **priorización de iniciativas** para cada objetivo estratégico establecido?

SI () NO ()

8. ¿Considera usted que el sistema comercial cuenta con **procesos internos** que generan valor para los clientes?

SI () NO ()

9. ¿Considera usted que las metas del sistema comercial determinan el **estado futuro deseado** que la empresa quiere alcanzar?

SI () NO ()

10. ¿Considera usted que los actuales indicadores del sistema comercial guardan una estructura y consistencia lógica para medir la **eficacia de cumplimiento** de los factores clave identificados?

SI () NO ()

11. ¿Considera usted que el sistema comercial está utilizando una metodología de gestión que mida integralmente el **nivel de desempeño** actual?

SI () NO ()

12. ¿Considera usted que se debe aplicar una metodología de gestión, para que la **dirección estratégica** del sistema comercial permita contribuir a alcanzar la visión empresarial?

SI () NO ()

AGRADECEMOS SU PARTICIPACION Y COLABORACION

GRACIAS

ENTREVISTA

GUIA DE ENTREVISTA:

Saludos

Objeto de la entrevista

Formulación de las preguntas

Grabación de las respuestas

Agradecimiento

1. ¿Considera usted que los indicadores de gestión actual del sistema comercial guardan una estructura y consistencia lógica que permita monitorear y evaluar la eficacia de los **programas de acción** establecidos?
2. ¿Considera que la herramienta de gestión actual permite lograr una **Eficiente Gestión** del sistema comercial?
3. ¿Considera usted que actualmente se carece de un instrumento de gestión en el sistema comercial que permita traducir la misión y la **estrategia** en objetivos e indicadores organizados en perspectivas previamente definidas?
4. ¿Considera usted que actualmente en el sistema comercial cada **objetivo estratégico** cuenta con sus programas de acción?
5. ¿Cree usted que es necesario e importante contar con una nueva metodología de gestión para el sistema comercial?

Muchas gracias por la entrevista.