

Pucallpa, 31 de marzo del 2016

OFICIO N° 185 -2016-G.G.-EMAPACOP S.A.

Señor:

ING. RENZO ROJAS JIMENEZ

Gerente de Supervisión y Fiscalización SUNASS

Av. Bernardo Monteagudo No. 210 – 216 Magdalena del Mar
Lima

Ref. : a) OFICIO N°024-2016-SUNASS.

Grato es dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez en atención al documento de la referencia hacerle llegar la documentación siguiente:

- Anexo N° 1 – Encuesta de Clima Laboral
- Anexo N° 2 – Encuesta de Satisfacción del Cliente
- Anexo N° 4 – Información detallada sobre conexiones nuevas 2015
- Anexo N°5- Información para sustentar el indicador de gestión del riesgo de desastres.

Sin otro particular, me despido de usted.

Atentamente,


Ing. Reynaldo Castillo Morales
GERENTE GENERAL
EMAPACOP S.A.



M. Reyes
Copia
Archivo





EMAPACOP S.A.

OFICINA DE DESARROLLO EMPRESARIAL

CARGO

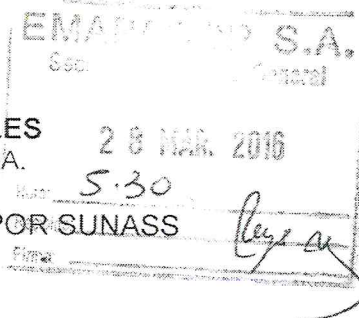
INFORME N°142-2016-GG/ODE/EMAPACOP S.A.

PARA : ING. REYNALDO Y. CASTILLO MORALES
Gerente General (e) de la Eps EMAPACOPSA.

ASUNTO : REMITO INFORMACIÓN SOLICITADA POR SUNASS

REF. : OFICIO N°024-2016/SUNASS-120

FECHA : Pucallpa, 23 de Marzo del 2016



Por medio del presente me dirijo a usted para saludarle muy cordialmente y a su vez, remitirle los resultados del Anexo N°1 "Encuesta de Clima Laboral", Anexo N°2 "Encuesta de Satisfacción del Cliente", Anexo N°4 Información detallada sobre conexiones nuevas 2015, y el Anexo N°5 Información para sustentar el indicador de gestión del riesgo de desastres; información solicitada mediante el documento de la referencia, para su remisión a la SUNASS.

Asimismo es preciso mencionar que dicha información ya fue enviada por correo, también indicar que dentro del Anexo N°5 el Plan de medidas de mitigación se encuentra dentro del Plan de Emergencia en el Capítulo V.

Es todo cuanto informo a Usted, para los fines respectivos.

Atentamente,


CPC. LAURA E. GARCIA BORGES
Jefe (e) Oficina Desarrollo Empresarial
EMAPACOP S.A.

Copia:
Archivo

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2015

Nº	Preguntas	Promedios de las respuestas obtenidas							
		Promedio de todos los encuestados	1	2	3	4	5	N/A	Resultado
I	Respecto al servicio recibido								
1.1	¿Cómo calificaría en general su satisfacción con respecto a los servicios de agua potable y/o desagüe que brinda la EPS? (Calificar del 1 al 5, 1 como mínima y 5 como máxima)	3.03	3	8	11	7	4	2	3.03
1.2	¿El agua que recibe cubre sus necesidades adecuadamente?	3.17	2	10	9	8	6	0	3.17
1.3	¿El agua que recibe tiene olor, color o sabor anormales?	2.97	5	7	9	8	4	2	2.97
1.4	¿La continuidad (horas de servicio) en su zona es adecuada?	2.67	9	6	7	9	2	2	2.67
1.5	¿La presión en su zona es adecuada?	3.41	1	7	10	6	8	3	3.41
1.6	¿Se enteró de los avisos de la EPS de cortes del servicio?	3.06	6	4	9	12	3	1	3.06
1.7	¿Las redes de agua se rompen con frecuencia? (Para este caso, si es No calificar como 5, si es Sí calificar como 1)	3.88	2	1	11	3	15	3	3.88
1.8	¿Las redes de desagüe se atorán con frecuencia? (Para este caso, si es No calificar como 5, si es Sí calificar como 1)	3.76	4	1	9	5	15	1	3.76
	Promedio "Respecto al servicio recibido"	3.24							
II	Respecto a la empresa								
2.1	¿Si es que ha presentado algún reclamo, la atención ha sido buena?	3.42	5	0	9	14	5	2	3.42
2.2	Si es que ha presentado algún reclamo, ¿La solución fue rápida?	3.40	4	0	16	8	7	0	3.40
2.3	¿Cómo calificaría su satisfacción respecto a la atención al cliente que brinda la EPS? (Calificar del 1 al 5, 1 como mínima y 5 como máxima)	3.64	2	3	9	10	9	2	3.64
2.4	¿Cómo calificaría usted en general la labor o desempeño de la EPS? (Calificar del 1 al 5, 1 como mínima y 5 como máxima)	3.48	1	2	13	14	3	2	3.48
	Promedio "Respecto a la empresa"	3.49							
	Resultado encuesta	3.36							

Resultado de la encuesta de satisfacción al cliente en % (considerando que el valor máximo de 5 sería 100%)

67%

EMAPACOP S.A. : 115 TRABAJADORES

Nº DE PERSONAS QUE RESPONDIÓ LA ENCUESTA: 110 TRABAJADORES

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL 2015

Ayúdenos a mejorar.

Por favor dedique 10 minutos para completar la siguiente encuesta. La información obtenida servirá para conocer el nivel de satisfacción de nuestros colaboradores.

Sus respuestas serán tratadas en forma CONFIDENCIAL y ANÓNIMA y serán analizadas de forma agregada.

En esta encuesta le haremos una serie de preguntas sobre distintos aspectos de nuestra empresa. Por favor, utilice la siguiente escala de valoración

1= No 2= No, pero con algún matiz 3= Sí, depende 4= Sí, pero con algún matiz 5= Sí N/A= No aplicable

Nº	PREGUNTAS	ESCALA DE VALORACIÓN					
I.	La Empresa en General	1	2	3	4	5	N/A
1.1	¿Está usted satisfecho con su trayectoria en la empresa?	5	1	8	14	82	
1.2	¿Le gusta la empresa?	4	1	5	14	86	
1.3	¿Se siente orgullo/a de pertenecer a ella?	3		7	11	89	
1.4	¿Se siente integrado/a en su empresa?	3		2	15	90	
1.5	¿Es usted consciente de lo que aporta a la empresa?	2		3	11	94	
1.6	¿La considera un poco como suya, como algo propio?	11	3	8	38	50	
II.	Ergonomía y condiciones ambientales	1	2	3	4	5	N/A
2.1	¿Tiene suficiente luz en su lugar de trabajo?	17	5	3	10	73	2
2.2	¿Su puesto de trabajo le resulta cómodo?	15	3	7	12	73	
2.3	¿La temperatura es la adecuada en su lugar de trabajo?	17	2	15	10	62	4
2.4	¿El nivel de ruido es soportable?	10	5	17	8	68	2
2.5	¿Los servicios higiénicos están limpios?	8	9	14	13	52	14
2.6	¿Su computadora funciona a una velocidad adecuada?	14	1	10	9	33	43
2.7	¿El lugar en el que se sienta le resulta cómodo?	15	4	11	7	64	9
2.8	¿Su pantalla está a la altura adecuada para usted?	8	2	6	7	44	43
2.9	¿Tiene espacio suficiente en su puesto de trabajo?	12	5	7	10	72	4
III.	Considera usted que...	1	2	3	4	5	N/A
3.1	... tiene la suficiente capacidad de iniciativa en su trabajo?	2		7	9	92	
3.2	... tiene la suficiente autonomía en su trabajo?	5	5	13	26	61	
3.3	... sus ideas son tenidas en cuenta por su jefe o supervisores?	13	5	12	18	48	14
3.4	... su trabajo es lo suficientemente variado?	14	4	6	14	72	
IV.	Su puesto en la empresa...	1	2	3	4	5	N/A
4.1	... está en relación con la experiencia que usted posee?	6	2	7	8	87	
4.2	... está en relación con su titulación académica?	12	1	4	7	56	30
4.3	... está lo suficientemente valorado?	24	5	10	14	57	
4.4	¿Le gustaría permanecer en su puesto de trabajo dentro de su empresa?	9		12	9	80	
4.5	¿Existen posibilidades de mejora en su empresa?	9	2	12	6	81	
V.	Compañeros de trabajo	1	2	3	4	5	N/A
5.1	¿Se lleva bien con sus compañeros?	3	2	11	6	88	
5.2	¿Le ayudaron y apoyaron en los primeros días cuando entró en la empresa?	8	2	8	20	72	
5.3	¿Considera que tiene un entorno de amigos entre sus compañeros de trabajo?	7	3	11	28	61	
5.4	¿Si dejase la empresa para ir a otra, lo sentiría por sus compañeros?	7	6	12	16	69	
5.5	¿Trabaja usted en equipo con sus compañeros?	2	3	7	12	86	
VI.	Jefes o Superiores	1	2	3	4	5	N/A
6.1	¿Su jefe o superiores lo/a tratan bien, con amabilidad?	4		11	13	80	2
6.2	¿Considera adecuado el nivel de exigencia por parte de su jefe?	3	3	13	22	67	2
6.3	¿Considera que su jefe es comunicativo?	3	9	16	22	58	2
6.4	¿Considera usted que su jefe es justo?	6	7	15	20	60	2
6.5	¿Existe una buena comunicación de arriba abajo entre jefes y subordinados?	8	5	19	22	54	2
6.6	¿Existe una buena comunicación de abajo a arriba entre subordinados y jefes?	8	7	18	26	49	2
6.7	¿Su jefe o supervisores escuchan las opiniones o sugerencias de los empleados?	9	6	15	27	51	2
VII.	Reconocimiento	1	2	3	4	5	N/A
7.1	¿Considera que realiza un trabajo útil para la empresa?	3		3	3	101	
7.2	¿Tiene usted un cierto nivel de seguridad en su trabajo, de cara al futuro?	10	2	7	14	77	
7.3	¿Es posible una promoción laboral basada en resultados?	9		8	18	61	14
7.4	¿Cree usted que en su empresa existe igualdad de oportunidades entre empleados?	33	7	11	14	45	

VIII.	Remuneración	1	2	3	4	5	N/A
8.1	¿Considera que su trabajo está bien remunerado?	63	29	8	6	4	