



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Factores de éxito y satisfacción sobre el servicio de agua
y saneamiento en Pacasmayo, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTOR:

Baltodano Contreras, Wilman Erik (ORCID: 0000-0001-7095-983X)

ASESOR:

Dr. Rojas Luján, Víctor William (ORCID: 0000-0002-8153-3882)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de políticas públicas y del territorio

TRUJILLO - PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi abuela Margarita y a mi madre Carmela por haberme guiado por la senda del
bien y la virtud.

A mis hijas Miaa, Valentina, Alejandra y Abby, por ser fuente de inspiración y
razón de existir.

A los papás Juves por su apoyo infinito.

Agradecimiento

A Dios por su benevolencia y su infinita bondad.

A mis familiares por apoyarme en esta aventura de crecimiento académico.

A mis asesores por su sabio y oportuno consejo.

A los amigos por su apoyo solidario.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	16
III. METODOLOGÍA.....	28
3.1. Tipo y diseño de investigación	28
3.2. Variables y su operacionalización	29
3.3. Población, muestra y muestreo	29
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	31
3.5. Procedimiento	32
3.6. Método de análisis de datos.....	32
3.7. Aspectos éticos	34
IV. RESULTADOS	35
V. DISCUSIÓN.....	43
VI. CONCLUSIONES	48
VII. RECOMENDACIONES.....	49
VIII. PROPUESTA.....	50
IX. REFERENCIAS	58
X. ANEXOS.....	68
1. Matriz de operacionalización de variables	
2. Instrumento de recolección de datos	
3. Validación del instrumento	
4. Confiabilidad del instrumento	
5. Consentimiento informado	
6. Matriz de consistencia	

ÍNDICE DE TABLAS

1. Muestra del estudio.....	30
2. Puntuación de los Factores Críticos de Éxito Determinantes de la Satisfacción según la opinión de los grupos de interés o <i>stakeholders</i> ...	35
3. Jerarquización de los Factores Críticos de Éxito Determinantes de la Satisfacción según la opinión de los grupos de interés o <i>stakeholders</i>	37
4. Puntuación de los Factores Críticos de Éxito Determinantes de la Satisfacción según la opinión de los funcionarios.....	38
5. Jerarquización de los Factores Críticos de Éxito Determinantes de la Satisfacción según la opinión de los funcionarios.....	39
6. Comparación de medianas de los Factores Críticos de Éxito Determinantes de la Satisfacción según los grupos de opinión - Dimensión Aspectos Técnicos del Servicio.....	40
7. Comparación de medianas de los Factores Críticos de Éxito Determinantes de la Satisfacción según los grupos de opinión - Dimensión Aspectos de Calidad del Servicio.....	41
8. Comparación de medianas de los Factores Críticos de Éxito Determinantes de la Satisfacción según los grupos de opinión - Dimensión Aspectos Económicos y Financieros.....	41
9. Comparación de medianas de los Factores Críticos de Éxito Determinantes de la Satisfacción según los grupos de opinión - Dimensión Aspectos Legales y entorno político.....	42
10. Factores Críticos de Éxito Determinantes de la Satisfacción jerarquizados y problemas a priorizar.....	50
11. Matriz FODA.....	50
12. Matriz FODA y estrategias.....	53
13. Estrategia ofensiva: Promoción del liderazgo compartido y reconocimiento a los funcionarios y líderes comunitarios que apoyan la gestión del servicio de agua y saneamiento en Pacasmayo.....	54
14. Estrategia de reorientación: Diseño e implantación del protocolo de atención a las comunidades mejorar la capacidad de retroalimentación sobre el servicio prestado en Pacasmayo.....	55
15. Estrategia de supervivencia: Valoración del recurso agua en las comunidades.....	56
16. Estrategia defensiva: Monitoreo y evaluación de los indicadores de pago por el servicio de agua y saneamiento en Pacasmayo.....	56

ÍNDICE DE FIGURAS

1. Sectorización catastral de Pacasmayo. Fuentes: Municipalidad Distrital de Pacasmayo (2015); MDP-División de Catastro (2019). 29

RESUMEN

El trabajo tuvo como objetivo proponer ejes de acción para contribuir a la mejora de la prestación del servicio de agua y saneamiento con base en los factores críticos de éxito determinantes de la satisfacción en *stakeholders* y funcionarios de la empresa prestadora de servicios en la Municipalidad de Pacasmayo, 2021. El diseño fue no experimental y de tipo descriptivo-explicativo y comparativo. La técnica de recolección de datos fue la encuesta que se acompañó de un cuestionario basado en el modelo de Bizerra (2016) y Bizerra et al. (2018) consistente en una escala dicotómica BWS (“lo mejor y lo peor”) que considera 4 dimensiones y 16 indicadores. La confiabilidad del cuestionario se realizó a partir de una prueba piloto a 20 sujetos (Kuder Richardson - KR20 - 0.841). Se seleccionaron de manera no probabilística e intencionada a 55 sujetos miembros de las comunidades o *stakeholders* (muestreo por conglomerado) y a 25 funcionarios. Los *stakeholders* y los funcionarios privilegian los *aspectos técnicos y de calidad del servicio* colocando en franco desinterés los *aspectos económicos y financieros*, así como los *aspectos legales y entorno político*, lo cual confirma la hipótesis general. La comparación de las percepciones de los dos grupos (prueba U – Mann Whitney Wilcoxon) no arrojó diferencias significativas (p -valor > 0.05). Como propuesta se diseñó una estrategia de corresponsabilidad entre los *stakeholders* y los funcionarios que incluye: a) Promoción del liderazgo compartido y reconocimiento a los funcionarios y líderes comunitarios; b) Diseño e implantación del protocolo de atención a las comunidades mejorar la capacidad de retroalimentación sobre el servicio prestado; c) Monitoreo y evaluación de los indicadores de pago por el servicio de agua y saneamiento; y d) Valoración del recurso agua en las comunidades.

Palabras Clave: Gestión pública de la satisfacción; Estrategia de satisfacción de los servicios; *Stakeholders* y servicios de agua; Aplicación del Modelo BWS en gestión del agua y saneamiento; Satisfacción del usuario.

ABSTRACT

The objective of the study was to propose lines of action to contribute to the improvement of water and sanitation service provision based on the critical success factors that determine satisfaction among stakeholders and officials of the service provider in the Municipality of Pacasmayo, 2021. The design was non-experimental, descriptive-explanatory and comparative. The data collection technique was the survey that was accompanied by a questionnaire based on the model of Bizerra (2016) and Bizerra et al. (2018) consisting of a dichotomous BWS ("best and worst") scale that considers 4 dimensions and 16 indicators. The reliability of the questionnaire was performed from a pilot test to 20 subjects (Kuder Richardson - KR20 - 0.841). 55 subjects members of the communities or stakeholders (cluster sampling) and 25 officials were selected in a non-probabilistic and purposive way. Stakeholders and officials favored the technical and quality aspects of the service, while economic and financial aspects, as well as legal aspects and the political environment, were clearly disinterested, which confirms the general hypothesis. The comparison of the perceptions of the two groups (Mann Whitney Wilcoxon U-test) showed no significant differences (p -value > 0.05). As a proposal, a strategy of co-responsibility between stakeholders and officials was designed that includes: a) Promotion of shared leadership and recognition of officials and community leaders; b) Design and implementation of the protocol for attention to communities; c) Monitoring and evaluation of payment indicators for water and sanitation services; and d) Valuation of the water resource in the communities.

Key words: Public management of satisfaction; Service satisfaction strategy; Stakeholders and water services; Application of the BWS model in water and sanitation management; User satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

El agua es uno de los recursos que mayor peso tiene dentro del inventario del desarrollo sostenible y que responde a las necesidades humanas (Gil, 2018), que debido a las limitaciones y obstáculos para su producción y gestión constituye un aspecto estructural y estratégico influido por la escasez de su disponibilidad (De Albuquerque y Roaf, 2017).

La importancia de este recurso se ha señalado tanto para el desarrollo adecuado de las actividades de la naturaleza como para la subsistencia humana en los ámbitos de ingesta y actividades productivas (Sales, 2018; Serrano, Tendero y Merino, 2018), por tanto las labores técnicas vinculadas al suministro confiable y al saneamiento seguro son aspectos representativos y estratégicos inherentes a la gobernanza de los a los servicios públicos y por ende un tema de impacto social (Bravo, 2017).

La consideración del derecho al agua ha estado presente en los marcos normativos internacionales (Vélez, Armijo y Olvera, 2019), por lo cual respalda la intención de tutela por parte de los estados por su carácter de bien público (Echeverri, 2013). Sin embargo, también se ha demostrado que la gobernanza de políticas públicas y la gestión local del recurso es sensible a múltiples factores que limitan su desarrollo (Bravo, 2017).

Algunos autores han previsto estas medidas como una respuesta a la búsqueda del estado de bienestar de la población (Díaz, et al, 2009), lo cual se alinea con claridad con los propósitos del desarrollo sostenible, y por supuesto con el deber ser de la gestión pública (Gil, 2018).

Los problemas con la gestión del servicio ha planteado la posibilidad de manejo del mismo a partir de instituciones tercerizadas que actúan de manera descentralizada del gobierno central, sin embargo aún persisten enfoques de

gestión con profundos nexos de dependencia de gobiernos centrales (Flores, 2019).

Se ha destacado el rol de la planeación y del diseño de políticas sociales, así como de esfuerzos de cogestión que contemplen la participación comunitaria en aspectos como el costo-valor (Mballa, y Espericueta, 2018), y la contraloría del servicio a partir de los proyectos y acciones desarrolladas (Navarro, Rivera y Sánchez, 2016).

El objeto de estudio de esta tesis son los factores críticos de éxito (FCE) determinantes de satisfacción, en la Municipalidad de Pacasmayo, 2021, entendidos estos como las áreas de actuación clave donde se requieren resultados positivos como evidencia de una buena gestión en aras de alcanzar los objetivos planteados, existiendo cierta claridad sobre el uso del término (Babatunde, Opawole y Akinsiku, 2012; Ng et al., 2012; Alinaitwe y Ayesiga, 2013; Bizerra et al., 2018).

Los stakeholders corresponden a los grupos o sujetos que pueden verse afectados durante el proceso de ejecución de los proyectos de una organización (Olander y Landin, 2005; Li, Ng y Skitmore, 2012, 2013), por tanto son requeridos en cuanto al apoyo necesario para la existencia de los mismos, siendo cada vez más frecuente encontrar referencias sobre los mismos en las prácticas gubernamentales (Gil Lafuente y Paula, 2011; Bizerra, 2016).

Existen clúster de *stakeholders* que no contemplan la presencia de organizaciones comunitarias y los usuarios o beneficiarios debido a su sesgo particularmente economicistas basadas en la rentabilidad financiera (Bourne, 2009; Chowdhury et al., 2011). Sin embargo, han surgido apreciaciones que consideran a los usuarios y beneficiarios de los servicios sociales como actores principales o piedra angular de la gestión (Li et al. 2012 y 2013; Bizerra Osorio, Timaná y Sierra, 2018).

El estudio de la satisfacción de los *stakeholders* (Domínguez y Cárdenas, 2017), es bastante reciente, estando en franca minusvalía ante el enfoque de evaluación

que impone sesgos economicistas (Bizerra et al., 2018). Esto conduce a que se carezca de impresiones sobre la satisfacción comunitaria y percepciones de los beneficiarios o usuarios de los servicios de naturaleza pública, por tanto la legitimación del servicio, difícilmente alimenta o realimenta la política pública y los esfuerzos de gobernanza (Bizerra, 2016).

La satisfacción se concibe en términos perceptivos por lo que el sujeto impone su subjetividad ante la realidad fáctica que se expresa en indicadores financieros del proyecto (Nkado y Mbachu, 2001). Este contraste entre las cosmovisiones de los *stakeholders* y las entidades pueden comprometer la satisfacción con respecto a las iniciativas de proyecto y su implantación (Mbachu y Nkado, 2006; Li et al., 2012 y 2013).

Se han identificado como atributos de las satisfacción de los *stakeholders* la consideración de su opinión y parecer en las acciones gerenciales de la organización, traduciéndose esto en compromiso y comunicación, al contrario de lo establecido en enfoques economicistas que se limitan a la impresión del análisis costo-tiempo-calidad (Leung, Ng y Cheung, 2004).

A la par se han reportado en la literatura factores que determinan el éxito o “*critical factors of success*” (CFS), asumiéndose estos como las áreas de acción claves donde se impone la necesidad de efectos favorables al *stakeholders* como evidencia de una gestión eficiente que se traduzca en logro de los objetivos establecidos (Babatunde, Opawole y Akinsiku, 2012; Ng et al., 2012; Alinaitwe y Ayesiga, 2013; Bizerra et al., 2018). Precisar estas áreas disminuye el riesgo de fracaso de la gestión pública en las distintas instancias de gobierno (Bizerra, 2016; Moscoso y Silva, 2017).

Este trabajo procura dar respuesta a la interrogante general siguiente: ¿Qué ejes de acción se desprenden del análisis de los factores críticos de éxito determinantes de la satisfacción en *stakeholders* y funcionarios de la empresa prestadora de servicios en la Municipalidad de Pacasmayo, 2021?

En tal sentido contempla responder a las siguientes interrogantes específicas: 1.- ¿Cuáles son los factores críticos de éxito determinantes de la satisfacción de los stakeholders comunitarios que se desprenden de la gestión del servicio de agua y saneamiento en la Municipalidad de Pacasmayo, 2021? 2.- ¿Cuáles son los factores críticos de éxito de acuerdo a la opinión de los funcionarios de la empresa prestadora del servicio de agua y saneamiento en la Municipalidad de Pacasmayo, 2021? 3.- ¿Qué diferencias surgen al comparar las percepciones de los grupos de estudio con base en los factores críticos de éxito determinantes de satisfacción identificados, en la Municipalidad de Pacasmayo, 2021? 4.- ¿Cómo se pueden configurar ejes de acción que contribuyan a la mejora de la prestación del servicio de agua y saneamiento en la Municipalidad de Pacasmayo, 2021?

En función de estas inquietudes el objetivo general es: Proponer ejes de acción para contribuir a la mejora de la prestación del servicio de agua y saneamiento con base en los factores críticos de éxito determinantes de la satisfacción en stakeholders y funcionarios de la empresa prestadora de servicios en la Municipalidad de Pacasmayo, 2021.

Como objetivos específicos surgen: 1.- Determinar los factores críticos de éxito determinantes de la satisfacción de los stakeholders comunitarios que se desprenden de la gestión del servicio de agua y saneamiento en la Municipalidad de Pacasmayo, 2021; 2.- Determinar los factores críticos de éxito de acuerdo a la opinión de los funcionarios de la empresa prestadora del servicio de agua y saneamiento en la Municipalidad de Pacasmayo, 2021; 3.- Comparar las percepciones de los grupos de estudio con base en los factores críticos de éxito determinantes de satisfacción identificados, en la Municipalidad de Pacasmayo, 2021; 4. Configurar ejes de acción para contribuir a la mejora de la prestación del servicio de agua y saneamiento en la Municipalidad de Pacasmayo, 2021.

Como hipótesis general de investigación se precisa que los ejes de acción que se desprenden del análisis de los factores críticos de éxito determinantes de la satisfacción en stakeholders y funcionarios de la empresa prestadora de servicios

en la Municipalidad de Pacasmayo se orientarán a cubrir falencias en cuanto a los aspectos técnicos y de calidad del servicio.

Las hipótesis específicas plantean que: 1.- Los stakeholders comunitarios privilegian los aspectos técnicos y de calidad del servicio como factores determinantes del éxito en la gestión del servicio de agua y saneamiento en la Municipalidad de Pacasmayo, 2021. 2.- Los funcionarios de la empresa prestadora del servicio de agua y saneamiento en la Municipalidad de Pacasmayo, 2021, identifican a los aspectos técnicos y de calidad del servicio, así como a los económicos y financieros como factores determinantes del éxito en la gestión del servicio de agua y saneamiento. 3.- Existen diferencias en cuanto a las percepciones de los grupos de estudio con base en los factores críticos de éxito determinantes de satisfacción identificados, en la Municipalidad de Pacasmayo, 2021. 4.- Se requiere identificar ejes de acción que permitan contribuir a la mejora de la prestación del servicio de agua y saneamiento en la Municipalidad de Pacasmayo, 2021, que consideren los aspectos técnicos y de calidad de servicio.

En términos de justificación hay que señalar que el estudio responde al interés político y social del Estado peruano y de las instituciones públicas en términos de hacer operativa y recoger datos de la implantación de una política pública como es el Plan Nacional de Saneamiento 2017 – 2021 (Decreto N° 018-2017-VIVIENDA) (Congreso de la República, 2017), y que exige en su articulado la validación de la calidad de servicios a nivel de usuarios de manera que tal información nutra el sistema de evaluación para la toma de decisiones y coadyuve a una elevada valoración de los servicios por parte de los beneficiarios. El trabajo resulta entonces pertinente y relevante con respecto a la necesidad del estado peruano y de los gobiernos locales que muchas veces carecen de evidencias empíricas ajenas a lo interno de su organización.

En esta casa de estudios esfuerzos de esta naturaleza han sido contemplados a través de las directrices y políticas de investigación -RCUN°200-2018-UCV- (UCV, 2018), que respaldan en postgrado al área de Ciencias Sociales; subárea de

Ciencias Políticas; Desarrollo sostenible, emprendimiento y responsabilidad social; del programa de Gestión Pública y gobernabilidad, en la línea de investigación específica de: Gestión de políticas públicas y del territorio.

El aporte teórico y práctico-metodológico del trabajo es que se presenta una metodología descriptiva explicativa que permite la valoración e identificación de factores de éxito vinculados a la satisfacción de las comunidades que poco se han desarrollado en el país. Por tanto, los elementos resultantes del análisis empírico permiten enriquecer los constructos teóricos sobre este tema y aplicarlos en el campo de la gestión pública.

II. MARCO TEÓRICO

El desarrollo sostenible (DS) tiene su génesis oficial en el año 1992, y actualmente cuenta con la Agenda 2030 y los 17 objetivos que contempla como la guía de actuación en términos del ambiente natural, la esfera social, y los aspectos económicos y de gobernanza, por tanto los propósitos se alinean para crear una vía operativa para el logro de las metas previstas para erradicar los problemas de la humanidad y garantizar su permanencia en el planeta (Gil, 2018).

Estos objetivos tienen como fundamentos ejes axiológicos como son el respeto a los derechos de igualdad y la no discriminación de los semejantes, el acceso libre a la información, la participación de los sujetos y la transparencia en términos de rendición de cuentas, todo esto enmarcado en el discurso de la sostenibilidad (De Albuquerque y Roaf, 2017).

En este sentido, los estados se han encargado de diseñar políticas públicas afines a estos objetivos, por lo que se cuenta actualmente con planes que tienen vigor a nivel nacional, regional y local, con expresiones claras en los procesos de planeación territorial (Díaz, et al., 2009; Vélez, et al., 2019).

El Objetivo de DS 6 establece que el agua y el saneamiento son considerados actualmente como un derecho humano y plantea los retos orientados a preciar la garantía del manejo sostenible y el monitoreo del agua y el saneamiento para uso y beneficio de la población (Muñoz, 2019).

Se ha establecido también que un buen manejo de estos aspectos contribuiría al logro de otros objetivos del DS como son la salud pública, la equidad de género, la disminución de la pobreza y el incremento de los índices educativos (De Albuquerque y Roaf, 2017), por lo que mucho de lo cual responde a un enfoque de gobernanza basada en metodologías prospectivas (Elizondo, y Ramírez, 2020).

En el Perú existen muchas normativas con vinculación al DS, sin embargo es de interés de este trabajo destacar lo inherente al **Plan Nacional de Agua y Saneamiento** (Congreso de la República, 2017), como política pública que coadyuva al logro del objetivo 6 del DS. Este instrumento normativo establece en su articulado que no es suficiente con dotar a las comunidades y a la sociedad de obras de infraestructura mediante una adecuada inversión social, sino que también debe existir una validación de la calidad de servicios a nivel de usuarios y stakeholders de manera que tal información alimente los distintos sistemas de información y evaluación para la conveniente toma de decisiones de las instituciones de gestión pública y coadyuve junto a los operadores particulares a una elevada valoración de los servicios por parte de los beneficiarios y por ende a una construcción del estado de bienestar.

A nivel mundial han prosperado iniciativas de gestión del recurso donde se identifican esfuerzos públicos (Navarro et al., 2016), privados (Flores, 2019) o gestiones integradas público-privadas, enmarcándose estas últimas en lo que sería un estado relacional, orientado a subsanar los errores de la gestión privada y de los gobiernos en sus distintas escalas de actuación (Bizerra, 2016).

En Perú la gestión del agua y el saneamiento se realiza a través de operadoras que tienen la denominación de EPS: empresa prestadora de servicios. Las mismas son cualquier entidad de naturaleza pública, empresa privada o unidad social que se organiza para prestar los servicios de alcantarillado y suministro de agua potable tanto en el área urbana así como en sectores rurales, incluyéndose dentro de estas a las Unidades de Gestión Municipales (UGM) y las Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento (JASS), entre otras (Ministerio de Vivienda, 2018).

En la Municipalidad Distrital de Pacasmayo se han establecido lineamientos para mejorar los servicios a las comunidades en cuanto a saneamiento básico contemplando esto la integración o alianza con todos los sectores, así como promover el desarrollo de sistema de agua y desagüe, tal como se desprende del Plan de Desarrollo Concertado al 2021 (Gobierno Regional de la Provincia de

Pacasmayo, 2016). Actualmente hacen vida en la gestión empresas vinculadas a la UGM denominada División de Servicio de Agua y Saneamiento de Pacasmayo, así como JASS que se ocupan de áreas rurales y del riego agrícola.

Como stakeholders se conoce a los grupos o sujetos que son afectados en el transcurso de los procesos implantación de los proyectos de una organización (Li, Ng y Skitmore, 2012, 2013), constituyéndose en elementos impulsores o detractores de los mismos, por lo que las normativas tienden ya a contemplarlos en los procesos de gestión gubernamental (Bizerra, 2016).

Distintas clasificaciones se han reportado en la literatura universal reportándose tendencias donde los clúster de *stakeholders* no incorporan la presencia de organizaciones comunitarias así como de los beneficiarios o usuarios debido a la naturaleza financiera y economicista basadas de los proyectos (Bourne, 2009; Chowdhury et al., 2011). Estas coexisten junto a visiones que incorporan a los usuarios y beneficiarios como actores de primer orden en la gestión de los servicios sociales (Li et al. 2012; 2013; Bizerra Osorio, Timaná y Sierra, 2018).

De acuerdo a los lineamientos del *Global Reporting Initiative* (GRI, 2021) y a Li et al., (2012), se considera a los *stakeholders* como “grupos de interés”, y son conceptualizados como colectivos o sujetos que puedan ser influidos positiva o negativamente por el conjunto de actividades, los productos parciales o finales, y el suministro de servicios de una institución u organización, impactando estos a sujetos a su vez en la capacidad de la entidad para desarrollar con éxito sus planes estratégicos y lograr sus metas y objetivos.

Las metodologías GRI se han constituido en referencia internacional (Gonzabay, Reyes, Herrera, Deza, Rojas & Sequera, 2020), y contempla dentro de los grupos de interés a instituciones de los gobiernos a distintos niveles, los financistas o inversionistas, los operadores y constructores, los usuarios o destinatarios y beneficiarios en general, sectores organizados, y especialmente el grupo afectado por el o los proyectos (GRI, 2021).

La satisfacción de los *stakeholders* (usuarios, clientes y proveedores) (Domínguez y Cárdenas, 2017), se aborda poco en la literatura académica especializada, prevaleciendo generalmente el enfoque de evaluación desde las instituciones, con un sesgo notoriamente economicista (Bizerra et al., 2018).

Se ha reportado que el análisis de la satisfacción comunitaria y de los beneficiarios o usuarios de los servicios de índole pública no son frecuentemente realizados por lo cual se carece de una impresión del usuario que legitime el servicio, entendiendo este como una manifestación de una política pública y de la gobernanza en el ámbito social (Bizerra, 2016).

La satisfacción se asume como una percepción del sujeto que se privilegia de naturaleza subjetiva a la realidad concreta que se desprende de indicadores del proyecto (Nkado y Mbachu, 2001). La diferencia de puntos de vista entre los *stakeholders* y las organizaciones pueden ser una causa de insatisfacción con respecto al proyecto (Mbachu y Nkado, 2006; Li et al., 2012 y 2013).

Se ha determinado que los *stakeholders* tienden a estar satisfechos cuando están alineados con las acciones gerenciales de la organización, expresándose esto mediante compromiso y comunicación, al contrario de lo previsto en las tendencias economicistas que se sustentan en el análisis costo-tiempo-utilidad-calidad que suele guiar los proyectos (Leung, Ng y Cheung, 2004).

Se considera como *critical factors of success* (CFS), a las áreas de acción claves donde se requieren efectos tangibles positivos como muestra de una gestión eficiente que coadyuve al logro de los objetivos planteados, existiendo acuerdo sobre el uso del término (Babatunde, Opawole y Akinsiku, 2012; Ng et al., 2012; Alinaitwe y Ayesiga, 2013; Bizerra et al., 2018). La identificación de estas áreas permitiría reorientar acciones desde el punto de vista de la gestión pública en las distintas instancias de gobierno en el Perú.

Los CFS pueden variar en función de las etapas propias del ciclo de vida de un proyecto por lo que es preferible identificarlos en las etapas iniciales (Hardcastle, Edwards, Akintoye & Li, 2005; Li et al., 2013). Sin embargo, resulta bastante

frecuente que los análisis sobre CFS contemplen solo las expectativas de los informantes de los sectores más influyentes, ya sean privados o públicos, sin otorgar mayor importancia a las expectativas e intereses de las comunidades (Bizerra et al., 2018).

La identificación de los CFS actualmente es un insumo valioso, y para algunos autores resulta esencial (Ng et al., 2012), por lo que un proyecto solo alcanza el éxito si todas las partes involucradas expresan satisfacción con el mismo, por lo que esta se constituye en un indicador del éxito de los proyectos (Ng et al. (2010).

Los CFS también constituyen una medida de la satisfacción de los *stakeholders* lo cual favorece la rentabilidad a largo plazo del proyecto, puesto que mejoraría el desempeño expresado en indicadores del proyecto, se disminuiría el riesgo de fracaso y además daría una idea de la fiabilidad del instrumento de gestión (Wong, 2006).

En Europa, por ejemplo, han prosperado las iniciativas en la prestación y gestión de servicios públicos del análisis de satisfacción de las expectativas comunales por lo que las instancias de gobierno se ven en la obligación de analizar, valorar y determinar la importancia de este elemento para la mejora de los indicadores de gestión (Colet, 2011).

Iniciativas para medir la satisfacción y determinar factores relevantes han sido propuestas en distintos ámbitos de la gestión pública. En el campo de la salud pública que datan de la década de los 90 en el ámbito europeo (Varo, 1994), donde se evidencia un reconocimiento más temprano de la importancia de la satisfacción del usuario en la evaluación de la calidad de los servicios asistenciales.

El modelo con mayor difusión es el SERVQUAL (Parasuraman, Berry & Zeithaml, 1991), el cual ha sido ampliamente validado a nivel internacional (Zeithaml, Berry & Parasuraman, 1991; Zeithaml & Parasuraman, 1991; Parasuraman, Valarie, Zeithaml y Berry, 2010), y actualmente es el que maneja el Ministerio de Salud del

Perú para la medición de la calidad de servicio (Consejo Nacional de Salud del Perú, 2013; Ministerio de Salud, 2012).

Sin embargo, este modelo no ha sido validado ampliamente en el campo comunitario ni tampoco en evaluación de la calidad del servicio agua potable. Experiencias en estos campos han dado cabida a identificaciones de factores de éxito tanto por las vías cualitativas como cuantitativas (Bizerra, 2016). Los factores de éxito son esas condiciones claves que deben estar presentes tanto en el momento previo como durante el desarrollo del proyecto de manera que al momento de ser valorado su percepción sea positiva y se favorezca su éxito (Bizerra et al., 2018).

Finn & Louviere (1992) y Marley & Louviere (2005) han sugerido el empleo de la escala “Best-Worst Scaling” – BWS - que se traduce como “lo mejor y lo peor”, BWS, la cual ha sido validada en el campo privado y social (Marley, Flynn & Louviere, 2008; Marti, 2012). Burke et al. (2013), han destacado las ventajas estadísticas de esta escala. Primero, cuenta con un sustento teórico desarrollado por Marley & Louviere (2005). Su aplicación obliga al participante a establecer comparaciones realistas en contextos de restricciones notorias y recursos comprometidos. Los datos recolectados tienden a representar mayor variabilidad que las escalas clásicas, y por tanto tiende a eliminar el sesgo debido a fallas en la construcción del instrumento o a esquemas mentales del encuestado (Marley, Flynn & Louviere, 2008).

Burke et al. (2013), señala que la escala es flexible porque permite distintas estimaciones sobre las puntuaciones finales de cada opción de respuesta, y muestra propiedades estadísticas de una escala de medición numérica de intervalo (Bizerra, 2016). Como señalan Flynn & Marley (2007), Flynn, Louviere, Peters & Coast (2007) una de las formas más comunes de aplicación de la BWS es la del Diseño de Bloque Incompletos Balanceados (BIBD). Sus ventajas las posicionan de buena manera ante las escalas tradicionales (Flynn, Louviere, Peters & Coast, 2008). Aunque se consideran eficientes, una de las limitaciones es que se debe emplear más tiempo en las respuestas comparadas con otras

escalas (Chrzan & Golovashkina, 2006). También se da el caso que la escogencia entre alternativas supone mentalmente una tarea más complicada que repartir puntos en una escala tipo Likert donde además el encuestado puede agotarse por las comparaciones repetitivas que hace en el proceso de vaciado de los bloques de respuestas requeridas (Bizerra, 2016).

Para conocer el problema que se plantea en esta investigación es necesario examinar estudios que le hayan precedido para contextualizar el tema. En este sentido exponemos la investigación de Zebedayo (2020) quien hizo uso de la evaluación para conocer los efectos de las acciones gerenciales en la satisfacción del cliente en relación a los servicios hídricos y de saneamiento en Manawasa, Zambia. El propósito del investigador fue explorar cómo era influido el usuario de los servicios de agua y saneamiento a través de los sistemas de gestión tecnológica. A su vez, determinar los retos de la ciudad en función a establecer una gestión relacionada al cliente.

El muestreo fue de tipo intencional, para ello seleccionó a 78 usuarios de los servicios. Para recoger los datos usó un cuestionario. El análisis de los datos fue realizado en forma cualitativa y cuantitativa. Los hallazgos revelaron que MANAWASA atiende a sus usuarios en cuanto al servicio de agua, las consultas atendidas son incorporadas a la planificación del mercadeo, hace uso eficiente de los sistemas de información para dar mejores respuestas al servicio y su personal muestra competencias comunicacionales y del conocimiento en algunas áreas. Sin embargo, en el estudio el investigador concluyó que la empresa MANAWASA aún presenta retrasos técnicos en la implementación de un sistema apropiado y actualizado de Gestión de relaciones con el cliente. Por tal razón se evidencia falta de formación en el personal en lo que respecta a la mejora del servicio, en consecuencia la necesidad de establecer montos más altos para capacitar al personal.

Rustinsyah (2019) realizó su investigación alrededor de un asentamiento rural, en Subur Makmur, Indonesia. Sus habitantes habían construido un desarrollo sostenible exitoso, el cual estaba relacionado con los usuarios del agua. Para

conocer el nivel de satisfacción de estos usuarios con el servicio de agua, buscó establecer los niveles de satisfacción de los clientes y el servicio brindado por la empresa. Los datos fueron recogidos de la participación de 88 habitantes de cinco (5) aldeas colindantes. La muestra fue de tipo intencional, se consideraron la zona en que vivían, características demográficas y sus formas de producción agrícola. En el análisis se hizo uso de la correlación de Spearman. En las conclusiones indicó que al establecer la correlación de los indicadores de satisfacción, el de Producto obtuvo el coeficiente más alto (0,585). En cuanto a la dimensión calidad de servicio, se encontró que el indicador de Aseguramiento era el que tenía el coeficiente de correlación más alto (0,495).

El saneamiento ambiental de un área urbana es sinónimo de calidad de vida. Los investigadores Shaharier & Mondal (2019) resaltan en su estudio la importancia de este elemento para el medio ambiente. La investigación fue desarrollada en la Khulna, Bangladesh. Su propósito fue determinar el nivel en la calidad del servicio del saneamiento urbano de una de sus barriadas, en contrastación al índice de satisfacción del cliente, de acuerdo a los niveles de percepción y expectativas de los habitantes de esa comunidad. Para ello utilizaron una metodología combinada (modelo SERVQUAL y Proceso de Jerarquía Analítica). En sus resultados, los indicadores relacionados al servicio evidenciaron que el saneamiento satisface moderadamente a los usuarios de Khulna (58,5%).

Aguirre (2018) en Ecuador, realizó un estudio sobre la satisfacción del cliente en cuanto a los servicios de agua potable y servicios complementarios. La población seleccionada estuvo constituida por la miembros de la comunidad con más alto consumo y facturación. Para el apoyar la parte analítica usó el Modelo Service Performance, el cual permite evaluar la percepción de los usuarios a través de la calificación de los indicadores considerados dentro de las dimensiones perceptivas: empatía, capacidad de respuesta y seguridad, tangibilidad, fiabilidad. El método fue un análisis factorial exploratorio y modelo de regresión lineal. Concluyó que las percepciones sobre calidad de servicio son positivas en las dimensiones de empatía, fiabilidad y capacidad de respuesta. Sin embargo los valores para la dimensión seguridad resultaron bajos.

Kassa et.al. (2017) valoraron los elementos referentes a la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios las empresas de agua urbana de la Región Sur, Etiopía. Los datos fueron suministrados por 8.413 clientes, en diecisiete (17) localidades. Para la recolección de los datos usaron un cuestionario adaptado del modelo SERVQUAL. De igual forma, hicieron uso de los grupos focales de discusión para recopilar datos cualitativos de empleados, funcionarios de servicios públicos y clientes. Los datos revelaron los clientes estaban satisfechos con los servicios en un 47%. Sin embargo, el 43% de los usuarios estaban insatisfechos por distintas razones. Los niveles, en cuanto a satisfacción del cliente, fueron bajos y se mantuvieron por debajo del nivel de aceptación establecido para cada una de las dimensiones de la calidad del servicio. Estos bajos niveles también se pudieron evidenciar en los indicadores: comprensión de los clientes, comunicación y capacidad de respuesta. La correlación mostró que existía una relación positiva entre la satisfacción de los usuarios y las dimensiones de calidad del servicio. A partir del análisis de los datos, con el apoyo del modelo SERVQUAL, pudieron concluir que la satisfacción completa del usuario dependerá de que sean cubiertas las nuevas dimensiones establecidas en dicho modelo de evaluación de calidad del servicio.

Nonhlanhla (2017) se trazó una investigación cuya intención fue indagar sobre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en relación al servicio del agua y Saneamiento en EtheKwini, Sudáfrica. Para ello tuvo como propósito determinar los efectos de la calidad del servicio en la satisfacción de los clientes. La investigación fue de tipo cuantitativa. El instrumento para la recopilación de los datos fue un cuestionario estructurado. La población estuvo conformada por ocho (8) centros de atención al usuario de la empresa prestadora de los servicios. La muestra quedó conformada por los usuarios de cuatro (4) de los centros de atención, un total de doscientos once encuestados (211). El análisis de los resultados se realizó mediante el software estadístico SPSS. Los resultados revelaron que el 50 % de los usuarios estaba satisfecho con el servicio.

Por su parte en Ecuador, para Arredondo & Gómez (2017) la calidad del servicio y la satisfacción del usuario deben reproducirse en el producto que se ofrece. En

su investigación se trazaron la meta de evaluar cómo era percibida la calidad de los servicios de una empresa encargada del agua potable y alcantarillado sanitario, desde la visión del consumidor, basándose en lo propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988. La muestra fue aplicada a 100 consumidores. La recolección de los datos se realizó con un instrumento adaptado de la escala SERVQUAL (1988). Estos investigadores concluyeron que los consumidores pueden identificar claramente los indicadores de calidad dentro del servicio, por esa razón éstos solicitan que sus expectativas y necesidades con respecto al servicio que reciben sean contextualizadas.

En México, Flores (2016) planteó en su tesis doctoral el problema de la desigualdad en distribución de los servicios, en relación a su calidad, se debe a factores institucionales. Para dicha investigación seleccionó un conjunto de municipios con un universo poblacional de 50.000 personas. Esto con el fin de poder evaluar distintas formas de llevar a cabo el servicio dentro de una misma zona urbana. La investigación fue explicativa con un diseño mixto. La investigadora concluyó que se hace imprescindible conocer a profundidad los acuerdos interinstitucionales a fin de establecer mejores políticas públicas que posibiliten las mejoras en los servicios. A su vez, la investigación revela que las interacciones entre el sector público y privado aportan elementos suficientes para determinar el desarrollo del servicio de agua potable y saneamiento urbano. Por tales razones señala que es importante conocer sobre los acuerdos institucionales, ya que a raíz de ellos se pueden establecer mejores políticas públicas.

La investigación llevada a cabo por Gutiérrez & Navarro (2018) en Perú, también estuvo enfocada a establecer relaciones la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de los servicios brindados por una de las municipalidades de Cajamarca. La investigación se enmarcó en un diseño correlacional. La muestra fue no probabilística por conveniencia y estuvo conformada por 95 habitantes de la comunidad. El análisis estadístico inferencial de los datos recogidos arrojó una correlación de Pearson ($r = 0.905$), con una significancia de $p = 0,000$ inferior al

nivel de significancia de 0,05, por lo que se dedujo que existe una correlación positiva muy fuerte entre ambas variables.

En Perú, el tema sobre satisfacción del cliente o usuario y calidad de los servicios ha sido recurrente en los últimos años. Investigaciones como la de Pérez (2018) dan cuenta de ello. Este investigador realizó su estudio en uno de los poblados de la región de Huancavelica. Su intención fue la de relacionar las variables, antes mencionadas, en función a la prestación de los servicios de agua y saneamiento rural. El diseño de investigación fue descriptivo correlacional. La muestra consideró a noventa (90) usuarios locales del servicio de agua potable y saneamiento. El investigador concluyó que existía una relación moderada entre las variables: calidad y satisfacción de los servicios de agua y saneamiento rural.

Torres Gálvez (2018) a la par, en el mismo Perú, investigó sobre la relación entre la calidad de los servicios de saneamiento y la satisfacción del usuario en la provincia de San Martín. La investigación fue no experimental, bajo un descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 137 usuarios del servicio. La recolección de los datos se realizó a través de un cuestionario. Los datos de la correlación de Spearman arrojaron un resultado de 0,285, por lo que la investigadora concluyó que existía una relación directa y significativa entre la calidad de los servicios de saneamiento y la satisfacción del usuario.

En Lima, Perú, Bizerra (2016) se enfocó en el estudio de la satisfacción de los stakeholders. Su objetivo fue precisar las razones del éxito de los proyectos de Colaboración Público Privada (CPP) a partir de la percepción de los distintos grupos de usuarios de los servicios de agua y saneamiento. La investigación se enmarcó en un diseño mixto secuencial de tipo exploratorio. Como instrumentos usó la entrevista en profundidad y un cuestionario basado en la técnica Best-Worst, adecuada para ubicar las compensaciones (trade-off) entre alternativas.

La muestra fue constituida por expertos en CPP de saneamiento. Los resultados mostraron que en el grupo del sector público se le da prioridad a los servicios y su calidad, lo que es bien percibido por la comunidad. En el grupo del sector privado

se le da mayor importancia a los elementos financieros, legales y políticos. Este grupo es insistente en el control de pagos por los servicios brindados. En relación al grupo de los usuarios de los servicios observaron un consenso moderado entre los ambos. El investigador concluyó que es necesario incluir para las evaluaciones exitosas de los CPP, la variable satisfacción de los stakeholders. En el estudio se pudo apreciar una aplicación efectiva y clara del método Best-Worst como una manera para determinar prioridades en los stakeholders.

Otra de las investigaciones realizadas en Perú fue la de Gutiérrez (2016) cuyo propósito fue el de indagar sobre calidad de los servicios de saneamiento y su vinculación con la satisfacción del usuario. Su muestra fue de tipo probabilístico, estuvo conformada por 150 usuarios del servicio. La investigación respondió a diseño de tipo descriptivo correlacional. Los datos fueron analizados con el apoyo del software estadístico SPSS, versión 21. Estos revelaron que el 24% de los encuestados dijeron encontrarse poco satisfechos con la calidad de servicio de saneamiento básico recibido. Mientras que el 55% señaló estar regularmente satisfechos y tan solo un 21% se sienten muy satisfechos por el servicio. Para la prueba de correlación se hizo uso del Chi cuadrado con un 95% de confianza. Concluyó que existía una relación entre calidad de los servicios de saneamiento básico y la satisfacción de los usuarios.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El CONCYTEC (2018) ha establecido criterios para clasificar la investigación, para lo cual se ha seleccionado la de tipo aplicada, ya que se orientará a construir información para solventar los problemas de la sociedad peruana, en este caso, en el campo de la gobernabilidad que se vincula directamente con la sociedad como campo de estudio (Joas, 1997; 1998).

La revisión de antecedentes sobre el estudio de los factores determinantes de la satisfacción de los stakeholders y gestores públicos gestión del servicio de agua y saneamiento se han emprendido realizado desde una postura epistémica propia del paradigma positivista, que se fundamenta ontológicamente en el racionalismo crítico, cuyo lenguaje natural es el estadístico matemático, donde se consideran variables e hipótesis para describir su comportamiento y contrastar las mismas de forma inferencial. El paradigma positivista tiene una manifestación praxiológica que es el método analítico o hipotético – deductivo (Padrón, 1992; Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

El abordaje descriptivo de los objetivos específicos 1 y 2, plantea mediciones directamente de la realidad. Para esta investigación se manejó un nivel descriptivo – explicativo. Hernández *et al* (2014) establece que lo descriptivo perseguía identificar el comportamiento de las variables que se desprenden del objeto de estudio; por su parte las explicativas representan un avance pues procuran precisar las causas de tal comportamiento.

El diseño seleccionado es el no experimental (Andrade, 2008), donde no se prevé el establecimiento de grupos sujetos a control, ni se acude a la manipulación de variables. Se aclara que tampoco se realiza una clasificación con base en la causalidad y la independencia de las variables, por tanto las mismas se asumen como variables autónomas o independientes ni dependientes (Sierra, 2001), existiendo coherencia con la prueba de contraste inferencial seleccionada.

3.2. Variables y su operacionalización

Para los objetivos específicos 1 y 2 de la investigación las variables de investigación fueron las siguientes:

Variable 1 - Factores críticos de éxito determinantes de la satisfacción de los stakeholders comunitarios.

Variable 2 - Factores críticos de éxito de acuerdo a la opinión de los funcionarios de la empresa prestadora del servicio de agua y saneamiento.

La matriz de operacionalización de estas variables se presenta en el anexo 3.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población en investigaciones basadas en el enfoque cuantitativo corresponde al conjunto de sujetos que proveen la información o atributos discriminados en el cuadro de variables e instrumentos de recolección de información (Sierra, 2001; Hernández et al. 2014).

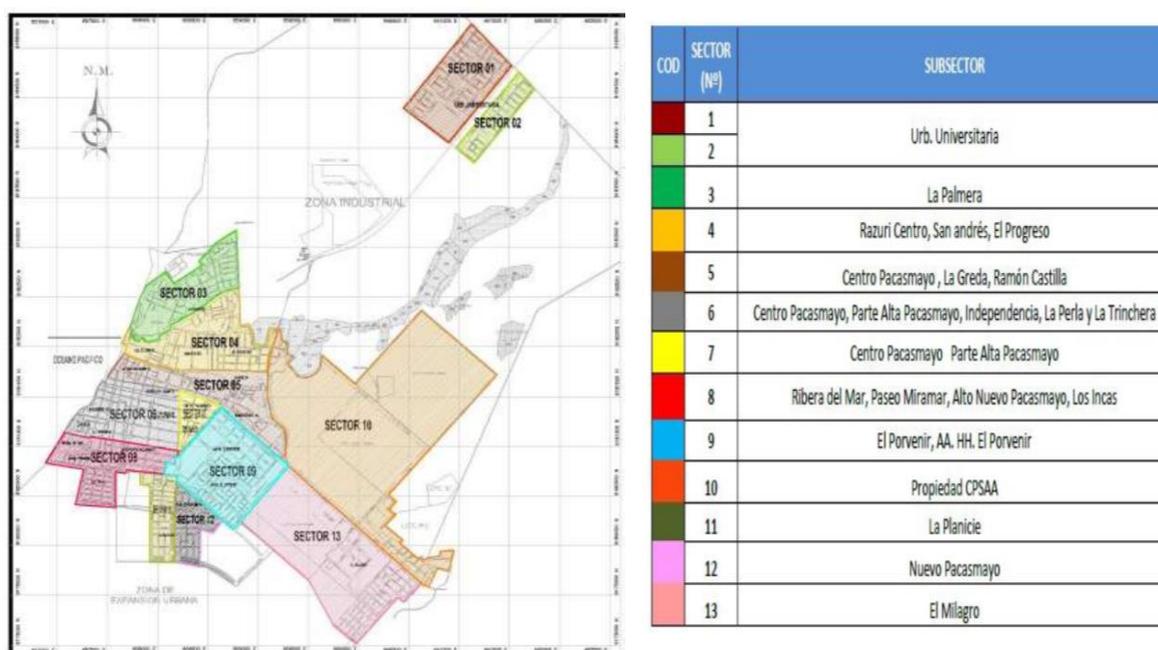


Figura 1. Sectorización catastral de Pacasmayo. Fuentes: Municipalidad Distrital de Pacasmayo (2015); MDP-División de Catastro (2019).

La población para este trabajo en lo correspondiente al objetivo específico 1, está conformada por 18653 sujetos que conforman los grupos de interés o *stakeholders* (Municipalidad Distrital de Pacasmayo, 2015). Se utilizó como referencia el esquema de ordenamiento territorial de Pacasmayo donde se identifican los sectores catastrales del año 2015, expresada en el Acuerdo de Consejo N° 184-2015-MDP (Municipalidad Distrital de Pacasmayo, 2015), que contempló 13 sectores urbanos, dentro de ellos a 11 sectores céntricos tal como se visualiza en la figura 1. Se excluyó a los sectores 1 y 2 por presentar dinámicas de atención distintas al casco central.

La tabla 1 precisa a los grupos o conglomerados de esta población.

Tabla 1. Muestra del estudio.

Sector	# Sector	n
Centro Poblado La Palmera	3	5
El Progreso, San Andrés y Razuri centro	4	5
Ramón Castilla y La Agreda	5	5
La Perla, Independencia y Centro - parte alta de Pacasmayo	6	5
Centro Pacasmayo y Parte Alta Pacasmayo	7	5
Los Incas, Paseo Miramar, Alto Nuevo	8	5
Pacasmayo y La Ribera del Mar	9	5
AAHH y El Porvenir	10	5
Zona o Campo Industrial	11	5
La Planicie	12	5
Nuevo Pacasmayo	13	5
El Milagro		
Total		55

Fuente: Elaboración propia a partir de las estadísticas de Catastro Municipal (2019). N: 18653 sujetos.

Dada la existencia de sectores catastrales se hizo un muestreo no probabilístico por conglomerados (55 sujetos) manejando cuotas mínimas por cada sector seleccionado (ver tabla 1), puesto que no se puede garantizar la probabilidad de todos los miembros de la comunidad ni se cuenta con un registro de habitantes confiable por cada sector, lo cual constituye una limitación para el estudio.

Este mismo tipo de muestreo se realizará para el objetivo específico 2. La División de Servicio de Agua y Saneamiento de Pacasmayo cuenta con 35 empleados en distintos niveles de servicio. Se logró encuestar a 25 sujetos.

Se consideraron a todos los sujetos que cumplieran con los siguientes *criterios de inclusión*: tener la disposición de participar, contar con experiencia en el tema del agua y el saneamiento, vivir en las comunidades y dar el consentimiento para participar en el estudio. Para los funcionarios además se exigió el encontrarse trabajando o haber estado en un cargo de toma de decisiones o de responsabilidad durante al menos un año.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica para recoger los datos fue la encuesta estructurada. El instrumento fue un cuestionario (ver anexo 4) basado en el modelo de escala BWS (“lo mejor y lo peor”) propuesto por Finn & Louviere (1992) y validado ampliamente por Marley & Louviere (2005), Marley, Flynn & Louviere (2008), Marti (2012), Burke et al. (2013), Bizerra (2016) y Bizerra et al. (2018), en el campo privado y social. En este trabajo se implementó una BWS que considera dieciséis (16) opciones o reactivos que corresponden a los 16 indicadores adaptados de los trabajos de Bizerra (2016), y Bizerra et al. (2018) que se desprenden de experiencias empíricas de investigación en proyectos de agua y saneamiento. El instrumento fue completado de manera presencial por el *stakeholders* o el funcionario de manera que se registró su mejor y su peor opinión o percepción para cada conglomerado establecido.

La validez se hizo por juicio de expertos en cuanto a los elementos formales y su adaptación específica al contexto nacional (ver anexo 5). Se consultaron a una investigadora con competencias en metodología de la investigación y construcción de instrumentos, y a un investigador con competencias investigativas y formación doctoral en Ciencias Administrativas y gestión pública. Ambos coincidieron en que el instrumento presentado cumple con los requisitos exigidos para su aplicación y que además ha sido aplicado y validado a nivel internacional.

La confiabilidad del cuestionario se realizó a partir de una prueba piloto a 20 sujetos. Se empleó el coeficiente Kuder Richardson (KR20) para determinar la coherencia en las respuestas donde se considera la escala nominal de las variables y la medición prevista en el modelo de escala BWS (“lo mejor y lo peor”). El valor obtenido fue de 0.841 (ver anexo 6) lo cual resulta ser confiable según lo que se desprende de Ruiz Bolívar (2002) y Pallella y Martins (2003) quienes precisan valores muy altos de fiabilidad para Alpha de Cronbach y Kuder Richardson ≥ 0.80 .

3.5. Procedimientos

A pesar del estado de emergencia y de aislamiento generado por el COVID-19, la recolección de los datos se realizó de manera presencial con las debidas medidas de bioseguridad. Se acudió al terreno configurándose así una fase de trabajo de campo y de sensibilización para con el trabajo. Una vez recolectada la información se procedió al procesamiento y análisis de los mismos.

3.6. Método de análisis de datos

La tesis contempló tres fases. La primera es de nivel descriptiva, y la siguiente es de nivel explicativo (García, 2009; Mejía, 2017). El abordaje descriptivo es previo al explicativo (Sierra Bravo, 2001; Cegarra, 2004). Debido a esto en primer lugar se hizo el procesamiento de la data recogida con el cuestionario. El proceso de tabulación de los datos recolectados se realizó en Excel, procediéndose a la codificación respectiva.

Mediante el empleo del software SPSS 24.0, se procedió al cálculo de las sumatorias, promedios y desviaciones estándar por cada factor, los cuales se plasmaron en tablas. La jerarquización de los factores se obtuvo de la raíz cuadrada ($\sqrt{}$) de la sumatoria (Σ) de los *best* (B) la cual se dividió entre la sumatoria (Σ) de los *worst* (W), tal como se resume en esta fórmula:

$$S = \sqrt{B/W}.$$

Donde:

B : sumatoria (Σ) de los *best*.

W : sumatoria (Σ) de los *worst*.

La fase explicativa e inferencial (objetivo específico 3) se establece con base en el diseño del contraste de hipótesis estadísticas, que se expresa mediante las siguientes hipótesis:

Prueba de U de Mann-Whitney

Hipótesis Nula

H_0 : No hay diferencias significativas entre la distribución de las valoraciones de los stakeholders y de los funcionarios de la empresa prestadora de servicio ($P: >0.05$).

Hipótesis Alternativa

H_1 : Si hay diferencias significativas entre la distribución de las valoraciones de los stakeholders y de los funcionarios de la empresa prestadora de servicio ($P: \leq 0.05$).

Nivel de Confianza: 95 %.

Nivel de error α : 5% ó 0,05

Criterio de toma de decisiones: para todo valor de $p: > 0,05$ se acepta H_0 , para todo valor de $p: \leq 0,05$ se rechaza H_0 .

La prueba de U de Mann-Whitney para muestras independientes es un test no paramétrico que presupone la independencia de las variables (Quispe, 2015). El test contrasta la H_0 que señala que la distribución de los valores de dos muestras independientes, provienen de una misma población o que tienen la misma distribución (Ramírez & Polack, 2020). Estos aspectos serán representados en tablas resumen que permitan visualizar las coincidencias y diferencias entre las percepciones indagadas.

La tercera fase se refiere al diseño de la propuesta (objetivo específico 4). La misma consideró los resultados y la discusión de las fases descriptiva e inferencial, los cuales posibilitaron la selección de ejes de acción plasmados en una propuesta de plan de acción.

3.7. Aspectos éticos

Se cumplió con los principios que se establecen en CONCYTEC (2018) en lo referente a la conducta ética del investigador, y la Declaración de Helsinki, por tanto se cuida el cumplimiento de los principios éticos de respeto y seguridad a los encuestados, y los datos provenientes de estos, los cuales fueron manejados de manera confidencial. La postura ética en este trabajo no concuerda con el plagio, la omisión de información y la falsa autoría. Se declara públicamente que no existe conflicto de interés al objeto de estudio, ni se violan normas ni derechos de la humanidad durante toda la investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Factores críticos de éxito determinantes de la satisfacción de los stakeholders comunitarios en cuanto a la gestión del servicio de agua y saneamiento

Antes de iniciar la presentación de los resultados de la tabla 2 es importante recordar que para establecer la jerarquización de los factores se procedió a obtener una puntuación mediante la raíz cuadrada ($\sqrt{\quad}$) de la sumatoria (Σ) de los best (B) dividida entre la sumatoria (Σ) de los worst (W) de la siguiente forma:

$$S = \sqrt{B/W}.$$

Para facilitar la lectura de los datos ofrecidos el autor hará uso de las iniciales de la frase: **F**actores **C**ríticos de **É**xito **D**eterminantes de la **S**atisfacción según la opinión de los grupos de interés o stakeholders y colocará al final de la abreviatura el número que corresponde al factor para señalar de cuál factor determinante se está hablando. Por ejemplo: **FCEDSS1**.

En la tabla 2 se observan las puntuaciones por dimensión de los Factores Críticos de Éxito Determinantes de la Satisfacción (FCDEDS) según la opinión de los grupos de interés o stakeholders. En tal sentido, en la dimensión *Aspectos Técnicos del Servicio* la media fue de 1.8, mientras que en la dimensión *Aspectos de Calidad del Servicio* la media fue de 2.0, en la dimensión *Aspectos Económicos y Financieros* la media fue 1.4, y finalmente en la dimensión *Aspectos Legales y entorno político* la media fue de 1.7. Jerárquicamente se observa mayor interés por la dimensión asociada a la calidad del servicio y menor interés por los temas relacionados a lo financiero.

Tabla 2. Puntuación de los Factores Críticos de Éxito Determinantes de la Satisfacción según la opinión de los grupos de interés o *stakeholders*.

	ΣB	ΣW	Puntos	Media
FCEDSS1. Que la empresa prestadora de servicio cumpla con las condiciones técnicas que exige el suministro.	44	11	2.0	
FCEDSS2. Que el servicio de agua y saneamiento debe ser continuo durante todo el día.	35	20	1.3	
FCEDSS3. Que la empresa prestadora de servicio posea personal técnico capacitado para resolver las fallas.	48	7	2.6	1.8
FCEDSS4. Que la empresa prestadora de servicio posea equipos técnicos y maquinaria de respaldo para las contingencias.	33	22	1.2	
FCEDSS5. Que el servicio de agua potable sea de buena calidad.	42	13	1.8	
FCEDSS6. Que el servicio de saneamiento (alcantarillado y aguas servidas) sea de buena calidad.	42	13	1.8	
FCEDSS7. Que el servicio esté disponible para la Comunidad a la brevedad posible ante cualquier eventualidad.	48	7	2.6	2.0
FCEDSS8. Que el costo del servicio de agua y saneamiento esté dentro de límites normales y aceptables.	40	15	1.6	
FCEDSS9. Que las contingencias sean asumidas por la empresa prestadora de servicio.	41	14	1.7	
FCEDSS10. Que se cumplan con los pagos a la empresa prestadora de servicio por los servicios ofrecidos.	28	27	1.0	
FCEDSS11. Que la empresa prestadora de servicio tenga suficiente capacidad financiera, experiencia y prestigio.	38	17	1.5	1.4
FCEDSS12. Que la empresa prestadora de servicio obtenga un reintegro en pagos por el servicio de la inversión realizada.	39	16	1.6	
FCEDSS13. Que la empresa prestadora de servicio se ajuste rápidamente ante posibles cambios en las leyes.	40	15	1.6	
FCEDSS14. Que el Gobierno de señales claras de apoyo a la empresa prestadora de servicio.	42	13	1.8	
FCEDSS15. Que exista una relación de confianza entre la empresa prestadora de servicio, el Gobierno y la Comunidad.	43	12	1.9	1.7
FCEDSS16. Que la Comunidad participe formalmente en la evaluación del servicio.	36	19	1.4	

Fuente: Cálculos propios.

Al realizar el análisis de los resultados se evidencia que en la jerarquización observada en el cuadro surge con mayor relevancia el ítem relacionado al FCEDSS3 con una puntuación de 2.6; con la misma ponderación se sitúa el FCEDSS7 (2.6). Seguido a estos factores se encuentra el FCEDSS1 cuya puntuación fue de 2.0. El factor FCEDSS15 obtuvo 1.9 puntos dentro de la jerarquización; mientras que los factores FCEDSS5, FCEDSS6 y FCEDSS14 obtuvieron la misma puntuación de 1.8., el factor FCEDSS9 presentó 1.7 puntos. Así mismo los factores FCEDSS8, FCEDSS13 y FCEDSS12 consiguieron una

puntuación de 1.6.; mientras que el factor FCEDSS11 obtuvo 1.5 puntos y seguido a éste el factor FCEDSS16 con 1.4 puntos. El factor FCEDSS2 obtuvo a su vez 1.3 puntos; y para finalizar el listado de jerarquías quedaron en los dos últimos lugares los factores FCEDSS4 (1.2 puntos) y FCEDSS10 (1.0 puntos).

Tabla 3. Jerarquización de los Factores Críticos de Éxito Determinantes de la Satisfacción según la opinión de los grupos de interés o *stakeholders*.

Factores Críticos de Éxito Determinantes de la Satisfacción	ΣB	ΣW	Puntos
FCEDSS3. Que la empresa prestadora de servicio posea personal técnico capacitado para resolver las fallas.	48	7	2.6
FCEDSS7. Que el servicio esté disponible para la Comunidad a la brevedad posible ante cualquier eventualidad.	48	7	2.6
FCEDSS1. Que la empresa prestadora de servicio cumpla con las condiciones técnicas que exige el suministro.	44	11	2.0
FCEDSS15. Que exista una relación de confianza entre la empresa prestadora de servicio, el Gobierno y la Comunidad.	43	12	1.9
FCEDSS5. Que el servicio de agua potable sea de buena calidad.	42	13	1.8
FCEDSS6. Que el servicio de saneamiento (alcantarillado y aguas servidas) sea de buena calidad.	42	13	1.8
FCEDSS14. Que el Gobierno de señales claras de apoyo a la empresa prestadora de servicio.	42	13	1.8
FCEDSS9. Que las contingencias sean asumidas por la empresa prestadora de servicio.	41	14	1.7
FCEDSS8. Que el costo del servicio de agua y saneamiento esté dentro de límites normales y aceptables.	40	15	1.6
FCEDSS13. Que la empresa prestadora de servicio se ajuste rápidamente ante posibles cambios en las leyes.	40	15	1.6
FCEDSS12. Que la empresa prestadora de servicio obtenga un reintegro en pagos por el servicio de la inversión realizada.	39	16	1.6
FCEDSS11. Que la empresa prestadora de servicio tenga suficiente capacidad financiera, experiencia y prestigio.	38	17	1.5
FCEDSS16. Que la Comunidad participe formalmente en la evaluación del servicio.	36	19	1.4
FCEDSS2. Que el servicio de agua y saneamiento debe ser continuo durante todo el día.	35	20	1.3
FCEDSS4. Que la empresa prestadora de servicio posea equipos técnicos y maquinaria de respaldo para las contingencias.	33	22	1.2
FCEDSS10. Que se cumplan con los pagos a la empresa prestadora de servicio por los servicios ofrecidos.	28	27	1.0

Fuente: Cálculos propios.

4.2. Factores críticos de éxito de acuerdo a la opinión de los funcionarios de la empresa prestadora del servicio de agua y saneamiento

En la tabla 4 se presentan los resultados de los Factores Críticos de Éxito Determinantes de la Satisfacción según la opinión de funcionarios (FCEDSF). En la dimensión *Aspectos Técnicos del Servicio* la media fue de 2.3., sin embargo, en la dimensión *Aspectos de Calidad del Servicio* la media fue más alta, de 2.6., en la dimensión *Aspectos Económicos y Financieros* la media fue 1.5., mientras que en la dimensión *Aspectos Legales y entorno político* la media fue de 1.9.

Tabla 4. Puntuación de los Factores Críticos de Éxito Determinantes de la Satisfacción según la opinión de los funcionarios.

	ΣB	ΣW	Puntos	Media
FCEDSF1. Que la empresa prestadora de servicio cumpla con las condiciones técnicas que exige el suministro.	13	2	2.5	
FCEDSF2. Que el servicio de agua y saneamiento debe ser continuo durante todo el día.	10	5	1.4	2.3
FCEDSF3. Que la empresa prestadora de servicio posea personal técnico capacitado para resolver las fallas.	14	1	3.7	
FCEDSF4. Que la empresa prestadora de servicio posea equipos técnicos y maquinaria de respaldo para las contingencias.	10	5	1.4	
FCEDSF5. Que el servicio de agua potable sea de buena calidad.	13	2	2.5	
FCEDSF6. Que el servicio de saneamiento (alcantarillado y aguas servidas) sea de buena calidad.	13	2	2.5	2.6
FCEDSF7. Que el servicio esté disponible para la Comunidad a la brevedad posible ante cualquier eventualidad.	14	1	3.7	
FCEDSF8. Que el costo del servicio de agua y saneamiento esté dentro de límites normales y aceptables.	11	4	1.7	
FCEDSF9. Que las contingencias sean asumidas por la empresa prestadora de servicio.	11	4	1.7	
FCEDSF10. Que se cumplan con los pagos a la empresa prestadora de servicio por los servicios ofrecidos.	8	7	1.1	1.5
FCEDSF11. Que la empresa prestadora de servicio tenga suficiente capacidad financiera, experiencia y prestigio.	11	4	1.7	
FCEDSF12. Que la empresa prestadora de servicio obtenga un reintegro en pagos por el servicio de la inversión realizada.	11	4	1.7	
FCEDSF13. Que la empresa prestadora de servicio se ajuste rápidamente ante posibles cambios en las leyes.	11	4	1.7	
FCEDSF14. Que el Gobierno de señales claras de apoyo a la empresa prestadora de servicio.	13	2	2.5	1.9
FCEDSF15. Que exista una relación de confianza entre la empresa prestadora de servicio, el Gobierno y la Comunidad.	12	3	2.0	
FCEDSF16. Que la Comunidad participe formalmente en la evaluación del servicio.	9	6	1.2	

Fuente: Cálculos propios.

En la tabla 5 se jerarquizan los Factores Críticos de Éxito Determinantes de la Satisfacción según la opinión de los funcionarios. La fórmula para la obtención de los resultados finales expresados en puntos sigue el mismo patrón que la mostrada en líneas anteriores.

Tabla 5. Jerarquización de los Factores Críticos de Éxito Determinantes de la Satisfacción según la opinión de los funcionarios.

Factores Críticos de Éxito Determinantes de la Satisfacción según la opinión de los funcionarios	$\sum B$	$\sum W$	Puntos
FCEDSF3. Que la empresa prestadora de servicio posea personal técnico capacitado para resolver las fallas.	14	1	3.74
FCEDSF7. Que el servicio esté disponible para la Comunidad a la brevedad posible ante cualquier eventualidad.	14	1	3.74
FCEDSF1. Que la empresa prestadora de servicio cumpla con las condiciones técnicas que exige el suministro.	13	2	2.55
FCEDSF5. Que el servicio de agua potable sea de buena calidad.	13	2	2.55
FCEDSF6. Que el servicio de saneamiento (alcantarillado y aguas servidas) sea de buena calidad.	13	2	2.55
FCEDSF14. Que el Gobierno de señales claras de apoyo a la empresa prestadora de servicio.	13	2	2.55
FCEDSF15. Que exista una relación de confianza entre la empresa prestadora de servicio, el Gobierno y la Comunidad.	12	3	2.00
FCEDSF8. Que el costo del servicio de agua y saneamiento esté dentro de límites normales y aceptables.	11	4	1.66
FCEDSF9. Que las contingencias sean asumidas por la empresa prestadora de servicio.	11	4	1.66
FCEDSF11. Que la empresa prestadora de servicio tenga suficiente capacidad financiera, experiencia y prestigio.	11	4	1.66
FCEDSF12. Que la empresa prestadora de servicio obtenga un reintegro en pagos por el servicio de la inversión realizada.	11	4	1.66
FCEDSF13. Que la empresa prestadora de servicio se ajuste rápidamente ante posibles cambios en las leyes.	11	4	1.66
FCEDSF2. Que el servicio de agua y saneamiento debe ser continuo durante todo el día.	10	5	1.41
FCEDSF4. Que la empresa prestadora de servicio posea equipos técnicos y maquinaria de respaldo para las contingencias.	10	5	1.41
FCEDSF16. Que la Comunidad participe formalmente en la evaluación del servicio.	9	6	1.22
FCEDSF10. Que se cumplan con los pagos a la empresa prestadora de servicio por los servicios ofrecidos.	8	7	1.07

Fuente: Cálculos propios.

A partir de los resultados se puede observar que los factores FCEDSF3 y FCEDSF7 encabezan la lista con la misma puntuación 3.74. Seguido de éstos, los factores FCEDSF1, FCEDSF5, FCEDSF6 y FCEDSF14 obtuvieron por igual 2.55 puntos. El factor FCEDSF15 presentó 2.0 puntos. Pero los siguientes

FCEDSF8, FCEDSF9, FCEDSF11, FCEDSF12 y FCEDSF13 se ubican con un mismo puntaje (1.66). De la misma forma sucede con los factores FCEDSF2 y FCEDSF4 los cuales obtuvieron 1.41 puntos. Por último en la jerarquización se encontraron los factores FCEDSF16 con 1.22 puntos y FCEDSF10 con 1.07 puntos (ver tabla 5).

4.3. Comparación de las percepciones de los grupos de estudio con base en los factores críticos de éxito determinantes de satisfacción

Las pruebas de comparación fueron realizadas por el ítem de cada dimensión para precisar en detalle dónde se ubicaban las diferencias significativas. Al realizar las comparaciones de medianas con la prueba estadística U de Mann-Whitney, se muestra que en relación a la Dimensión Aspectos Técnicos del Servicio, en el factor FCEDS1 la significancia (p-valor) fue de 0.951. En el caso del factor FCEDS2 la significancia fue de 0.859, en el factor FCEDS3 la significancia fue de 0.610 y en el factor FCEDS4 la significancia fue de 0.829. Los resultados evidencian que no existe diferencia significativa entre los ítems de la dimensión (ver tabla 6), por tanto se confirma la H_0 de igualdad de medianas que evidencia coincidencia en cuanto a la apreciación de estos factores.

Tabla 6. Comparación de medianas de los Factores Críticos de Éxito Determinantes de la Satisfacción según los grupos de opinión - Dimensión Aspectos Técnicos del Servicio.

Factores Críticos de Éxito Determinantes de la Satisfacción (FCEDS) - Dimensión Aspectos Técnicos del Servicio	U de Mann-Whitney	
	Z	Sig.
FCEDS1. Que la empresa prestadora de servicio cumpla con las condiciones técnicas que exige el suministro.	-0.062	0.951
FCEDS2. Que el servicio de agua y saneamiento debe ser continuo durante todo el día.	-0.178	0.859
FCEDS3. Que la empresa prestadora de servicio posea personal técnico capacitado para resolver las fallas.	-0.510	0.610
FCEDS4. Que la empresa prestadora de servicio posea equipos técnicos y maquinaria de respaldo para las contingencias.	-0.216	0.829

Fuente: Cálculos propios.

En cuanto a la comparación en la Dimensión de Calidad del Servicio (ver tabla 7), se observa que en el factor FCEDS5 la significancia fue de 0.661; en el caso del

factor FCEDS6 la significancia fue de 0.661, en el factor FCEDS7 la significancia fue de 0.610 y en el factor FCEDS8 la significancia fue de 0.580. Estos resultados indican que tampoco existe diferencia significativa entre los ítems de la dimensión, por tanto se confirma la H_0 de igualdad de medianas.

Tabla 7. Comparación de medianas de los Factores Críticos de Éxito Determinantes de la Satisfacción según los grupos de opinión - Dimensión Aspectos de Calidad del Servicio.

Factores Críticos de Éxito Determinantes de la Satisfacción (FCEDS) - Dimensión Aspectos de Calidad del Servicio	U de Mann-Whitney	
	Z	Sig.
FCEDS5. Que el servicio de agua potable sea de buena calidad.	-0.438	0.661
FCEDS6. Que el servicio de saneamiento (alcantarillado y aguas servidas) sea de buena calidad.	-0.438	0.661
FCEDS7. Que el servicio esté disponible para la Comunidad a la brevedad posible ante cualquier eventualidad.	-0.510	0.610
FCEDS8. Que el costo del servicio de agua y saneamiento esté dentro de límites normales y aceptables.	-0.554	0.580

Fuente: Cálculos propios.

Para la dimensión *Aspectos Económicos y Financieros* se observa que en el factor FCEDS9 la significancia fue de 0.367; en el caso del factor FCEDS10 la significancia fue de 0.835, en el factor FCEDS11 la significancia fue de 0.925 y en el factor FCEDS12 la significancia fue de 0.694. Se asume la aceptación de la H_0 de igualdad de medianas, pues tampoco existe diferencia significativa entre los ítems de la dimensión (ver tabla 8).

Tabla 8. Comparación de medianas de los Factores Críticos de Éxito Determinantes de la Satisfacción según los grupos de opinión - Dimensión Aspectos Económicos y Financieros.

Factores Críticos de Éxito Determinantes de la Satisfacción (FCEDS) - Dimensión Aspectos Económicos y Financieros	U de Mann-Whitney	
	Z	Sig.
FCEDS9. Que las contingencias sean asumidas por la empresa prestadora de servicio.	-0.903	0.367
FCEDS10. Que se cumplan con los pagos a la empresa prestadora de servicio por los servicios ofrecidos.	-0.208	0.835
FCEDS11. Que la empresa prestadora de servicio tenga suficiente capacidad financiera, experiencia y prestigio.	-0.095	0.925
FCEDS12. Que la empresa prestadora de servicio obtenga un reintegro en pagos por el servicio de la inversión realizada.	-0.394	0.694

Fuente: Cálculos propios.

En relación a la dimensión *Aspectos Legales y Entorno Político*, se evidencia que en el factor FCEDS13 la significancia fue de 0.580; en el caso del factor FCEDS14 la significancia fue de 0.661, en el factor FCEDS15 la significancia fue de 0.479 y en el factor FCEDS16 la significancia fue de 0.272. En esta última dimensión no se evidencia la existencia de una diferencia significativa entre los ítems de la dimensión (ver tabla 9).

Tabla 9. Comparación de medianas de los Factores Críticos de Éxito Determinantes de la Satisfacción según los grupos de opinión - Dimensión Aspectos Legales y entorno político.

Factores Críticos de Éxito Determinantes de la Satisfacción (FCEDS) - Dimensión Aspectos Legales y entorno político	U de Mann-Whitney Z	Sig.
FCEDS13. Que la empresa prestadora de servicio se ajuste rápidamente ante posibles cambios en las leyes.	-0.554	0.580
FCEDS14. Que el Gobierno de señales claras de apoyo a la empresa prestadora de servicio.	-0.438	0.661
FCEDS15. Que exista una relación de confianza entre la empresa prestadora de servicio, el Gobierno y la Comunidad.	-0.708	0.479
FCEDS16. Que la Comunidad participe formalmente en la evaluación del servicio.	-1.097	0.272

Fuente: Cálculos propios.

V. DISCUSIÓN

5.1. Factores críticos de éxito determinantes de la satisfacción de los stakeholders comunitarios en cuanto a la gestión del servicio de agua y saneamiento

En el Plan Nacional de Agua y Saneamiento (CR, 2017) se establece la necesidad de ofrecer servicios de calidad en el agua y del saneamiento a los stakeholders, quienes son afectados en el proceso incorporación o implementación de proyectos de una organización, como ya ha sido precisado en otros estudios (Ng y Skitmore, 2013), donde se coincide en que no solo se debe considerar en mejorar la infraestructura, sino que la atención de calidad es tan esencial como ampliar la estructura del servicio.

En los resultados de esta primera variable, la dimensión que evidenció ser más determinante en la satisfacción de los *stakeholders* fue los *Aspectos de Calidad del Servicio* (2.0). En este sentido se hace evidente que los *stakeholders* han sentido como determinante la calidad del servicio del agua y el saneamiento que reciben de la empresa encargada en su comunidad de Pacasmayo, aspecto ya resaltado en Ecuador por Aguirre (2018) y Shaharier & Mondal (2019) en Bangladesh. Esta puntuación ayuda a legitimar el servicio, tal como lo ha dicho Bizerra (2016) en Perú y Nonhlanhla (2017) en África.

Seguida de esta dimensión se encuentra la referente a *Aspectos Técnicos del Servicio* (1.8), la cual no se sitúa muy alejada de la dimensión anterior. Vale decir que tal posicionamiento se traduce en una respuesta acertada a las condiciones del servicio prestado a las comunidades debido a que se vincula a lo expuesto por Babatunde, Opawole y Akinsiku (2012), Aguirre (2018) y Shaharier & Mondal (2019) sobre las gestiones eficientes. Tradicionalmente se ha señalado que los aspectos técnicos y la capacidad de respuesta son temas sensibles de la satisfacción (Kassa et.al. (2017), generando inconformidad recurrente. De forma parecida se manifiesta la dimensión *Aspectos Legales y Entorno Político* (1.7), por lo que refiere una empresa en sintonía operacional con sus comunidades.

Los FCEDS permiten evaluar condiciones de un proyecto de servicios tal como han señalado otros autores (Alinaitwe y Ayesiga, 2013). Estos factores críticos de éxito pueden medir si las acciones de gestión han sido o no eficientes. Se hace evidente que en la dimensión *Aspectos Económicos y Financieros* (1.4) la valoración por parte de los stakeholders no es muy buena, razón para considerar reevaluar si el servicio prestado cumple con costos razonables por su uso. Desde otra perspectiva, la jerarquización sirve para mostrar las relevancias de los ítems consultados, siendo los de mayor puntuación aquellos que los *stakeholders* consideraron determinantes en la satisfacción como usuarios del servicio de agua y saneamiento. Por consiguiente, se analiza de los resultados expuestos que el ítem que incide en la satisfacción, con mayor énfasis, de los *stakeholders* son los factores FCEDSS3 (2.6) y FCEDSS7 (2.6).

Para los grupos de interés, es importante que el servicio prestado por la empresa garantice un personal técnico que conozca cómo solventar los problemas que se presentan. Pero además, la empresa debe tener un servicio constante y disponible todo el tiempo hacia la comunidad, parámetros que cumplen con lo establecido en el objetivo 6 del Plan Nacional sobre Desarrollo Sostenible (CR, 2017). Sumado a la lista, el siguiente ítem FCEDSS1 (2.0) revela una relación también con la necesidad de que la compañía brinde a su vez condiciones técnicas acordes con el suministro.

Otros factores que resaltan en la jerarquización son FCEDSS15 (1.9) seguido de FCEDSS5, FCEDSS6 y FCEDSS14 (1.8), estos tienen que ver con que se establezcan relaciones de confianza entre los grupos de interés, la empresa y el gobierno. Pero a su vez que estos velen porque el servicio brindado por la empresa sea de calidad, y pueda ser apoyada por el gobierno porque existe credibilidad en el servicio que ofrece.

Llama la atención que en los dos últimos lugares de la jerarquización se ubicarán los factores vinculados a aspectos económicos, esto se traduce en que los stakeholders pudiesen no estar interesados en las finanzas de la empresa prestadora de servicio, tampoco en el pago que realizan por el servicio siempre y

cuando el servicio sea suministrado constantemente y con la calidad que amerita (FCEDSS9 (1.7), FCEDSS8, FCEDSS13 y FCEDSS12 (1.6), FCEDSS11 (1.5), FCEDSS16 (1.4) y FCEDSS2 (1.3).

Estos grupos tampoco están interesados en formar parte de la evaluación que se le hace a la empresa en forma interventora. En tal caso los datos sugieren que los *stakeholders* prefieren opinar sobre las condiciones del servicio y que la propia empresa se encargue de mejorar las situaciones problemáticas que pueden presentarse (FCEDSS4 (1.2) y FCEDSS10 (1.0), coincidiendo con aspectos resaltados por Babatunde, Opawole y Akinsiku (2012), Alinaitwe y Ayesiga (2013) y Bizerra (2016).

5.2. Factores críticos de éxito de acuerdo a la opinión de los funcionarios de la empresa prestadora del servicio de agua y saneamiento

En el caso de los factores críticos de éxito determinantes de la satisfacción según la opinión de funcionarios se observó que la primera dimensión que destaca es la de los *Aspectos de Calidad del Servicio* (2.6). Este dato revela como los funcionarios están alineados con los intereses de la empresa, ya que para ellos es importante prestar un servicio de calidad a los usuarios, como ha señalado Flores (2016) en México.

En segundo lugar se posicionó la dimensión de los *Aspectos Técnicos del Servicio* (2.3), corroborando la alta puntuación de la dimensión anterior debido a que es notable, de acuerdo a estos datos, la atención técnica que ofrecen los funcionarios a fin de fortalecer la calidad del servicio en la empresa de agua y saneamiento de la comunidad de Pacasmayo. El posicionamiento de las dos primeras dimensiones entre los *stakeholders* y los funcionarios se superpone a lo dicho por Mbachu y Nkado (2006) sobre los inconvenientes que se presentan en caso de que no coincidan en la apreciación ambos grupos.

En relación a la dimensión *Aspectos Legales y Entorno Político* (1.9) esta señala la necesidad de que exista un reconocimiento por parte del gobierno del servicio que prestan y para ello, se hace a través de una adecuación rápida de la empresa

a las leyes establecidas. Lo anterior coincide con lo reportado por Aguirre (2018) y Arredondo & Gómez (2017) en Ecuador. En tal sentido, pareciera que existe buena comunicación entre la comunidad, el gobierno y los funcionarios debido a que no estiman que sea urgente atender las situaciones que se desprenden de esta dimensión y que podrían estar influidos por la gestión, como señaló Zebedayo (2020). Sin embargo, esto que resulta positivo no concuerda con otras experiencias en el mundo (Kassa et.al. 2017).

Finalmente la dimensión *Aspectos Económicos y Financieros* (1.5) indica que a los funcionarios les puede parecer que ya se encuentran cubiertos los aspectos económicos para que la empresa funcione correctamente. En todo caso no es un aspecto que limita la calidad en el servicio que ofrecen y que ha sido reportado por Gutiérrez & Navarro (2018) y en Perú por Pérez (2018) y Torres Gálvez (2018).

Al momento de jerarquizar los factores críticos de éxito determinantes de la satisfacción según la opinión de los funcionarios, los resultados permiten visualizar que existe una coincidencia en el posicionamiento obtenido con los *stakeholders*, es así que los factores FCEDSF3 y FCEDSF7 (3.74) ocupan los primeros dos lugares. Cabe señalar que esto indica que existe un interés genuino por parte de los funcionarios en brindar un servicio de calidad a la comunidad, así como también que el apoyo técnico sea el adecuado para asegurar las condiciones en que se ofrece el servicio de agua y saneamiento, lo cual ha sido reportado en la literatura pertinente (Arredondo & Gómez, 2017; Aguirre, 2018).

Otros factores que resaltan en la lista de jerarquización son FCEDSF1, FCEDSF5, FCEDSF6 y FCEDSF14 (2.55), se analiza entonces que los funcionarios siguen percibiendo que es adecuado adecuar el servicio técnico a las necesidades de la comunidad, con buena calidad y que en este sentido el gobierno reconozca la función que viene cumpliendo la empresa. Pero a su vez que el gobierno establezca una relación de confianza con la empresa (FCEDSF15, 2.0).

Los funcionarios también creen que algunos de los factores económicos como FCEDSF8, FCEDSF9, FCEDSF11, FCEDSF12 y FCEDSF13 (1.66) son de interés, sin embargo no presentan prioridad desde su percepción. En tal caso, los pagos razonables de factura, y los costos asumidos por la empresa son justos y necesarios para cumplir con la calidad en el servicio.

Por último, se posicionan el factor FCEDSF16 (1.22), el cual señala que los funcionarios no están interesados en una evaluación directa del. Tampoco parece significar importancia para ellos los pagos que la comunidad deba hacer para el disfrute del servicio (FCEDSF10, 1.07)

5.3. Comparación de las percepciones de los grupos de estudio con base en los factores críticos de éxito determinantes de satisfacción identificados

Los resultados obtenidos de las comparaciones de media a través de la prueba estadística U de Mann-Whitney, indican que no se evidencia diferencia significativa en ninguna de las dimensiones estudiadas entre los grupos de interés o *stakeholders* y los funcionarios. En relación a ello se analiza que tanto la empresa como los grupos de interés en la comunidad de Pacasmayo coinciden con los factores críticos de éxito del servicio de agua y saneamiento brindado.

A pesar de no ubicarse diferencias significativas al comparar los pares de percepciones, resulta notoria la diferencia en la jerarquización. En tal sentido la propuesta que resulte de este trabajo debe apuntar a dar mayor relevancia a los aspectos de retribución económica a la empresa por el servicio prestado. Esto se ha analizado anteriormente en el Perú (Bizerra, 2016, Gutiérrez & Navarro, 2018; Pérez (2018); Torres Gálvez (2018). Esta consideración sería un aval legítimo de exigencia de calidad de servicio y respuesta técnica oportuna.

VI. CONCLUSIONES

Con respecto al objetivo de determinar los factores críticos de éxito determinantes de la satisfacción de los *stakeholders* comunitarios hay que señalar que estos privilegian los *aspectos técnicos y de calidad del servicio* colocando en franco desinterés los *aspectos económicos y financieros*, así como los *aspectos legales y entorno político*.

Los *stakeholders* comunitarios de Pacasmayo fijan su la atención en la calidad del servicio recibida por encima de la estructura del servicio. Es por ello que resaltan la importancia de tener personal técnico capacitado por parte de la empresa para resolver las fallas, como también la disposición de contar con el servicio de forma inmediata ante las eventualidades que se presenten en la comunidad.

Los *stakeholders* comunitarios no se mostraron interesados en pertenecer al grupo encargado de la evaluación que se realiza a la empresa en forma interventora. Éstos prefieren solo emitir su opinión sobre las condiciones del servicio y dejar la responsabilidad a la empresa de resolver sus situaciones internas.

Para el caso de la exploración realizada con los funcionarios se observó una valoración similar a la emitida por los *stakeholders* comunitarios, indicando que la gestión del servicio de agua y saneamiento en la Municipalidad de Pacasmayo tiene exigencias internas y de los grupos de interés por dar respuesta a las necesidades del colectivo comunitario o *stakeholders*. Los funcionarios a su vez emitieron altas valoraciones sobre estar alineados con el préstamo de un servicio con calidad técnica. Esta valoración indica que existe la visión de ofrecer un buen servicio hacia la comunidad y de lo que ello implica en términos generales.

La comparación de las percepciones de los grupos de estudio con base en los factores críticos de éxito determinantes de satisfacción identificados no arrojó diferencias significativas ($p\text{-valor} > 0.05$). Por tanto, la empresa y los grupos de interés de la comunidad de Pacasmayo concordaron en cuáles son los factores

críticos de éxito del servicio de agua y saneamiento que deben cumplirse para ofrecer un servicio de calidad.

La configuración de ejes de acción para contribuir a la mejora de la prestación del servicio de agua y saneamiento en la Municipalidad de Pacasmayo dio pie a una propuesta que se nutre de los insumos generados en el diagnóstico. El diseño de la misma confirma la hipótesis general de investigación que precisaba que los ejes de acción que se desprenden del análisis de los factores críticos de éxito determinantes de la satisfacción en stakeholders y funcionarios de la empresa prestadora de servicios en la Municipalidad de Pacasmayo se orientaban a cubrir falencias en cuanto a los aspectos técnicos y de calidad del servicio.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la empresa prestadora de servicios en la Municipalidad de Pacasmayo, a partir de los resultados y su discusión, sistematizar el monitoreo de la evaluación de la satisfacción de los grupos de interés o stakeholders, así como de los funcionarios.

También se le recomienda mejorar los niveles de corresponsabilidad de los actores claves que participan en la gestión del servicio de agua y saneamiento en Pacasmayo. Así como evaluar los costos del servicio en función a la inversión real realizada y el impacto generado en la comunidad.

Por último, se recomienda a la empresa implantar la propuesta diseñada para mejorar los indicadores de satisfacción con base en los factores críticos de éxito en Pacasmayo y contribuir así a tomar mejores decisiones en pro de una mejor gestión pública.

VIII. PROPUESTA

8.1. Construcción del Aporte Práctico

8.1.1. Problemas Priorizados

Se revelaron necesidades en áreas estratégicas de servicio vinculados a los aspectos de evaluación y cumplimiento de pagos por la prestación del servicio. Estos aspectos fueron los que menor puntuación tuvieron en el diagnóstico realizado (ver tabla 10).

Tabla 10. Factores Críticos de Éxito Determinantes de la Satisfacción jerarquizados y problemas a priorizar.

Factores Críticos de Éxito Determinantes de la Satisfacción jerarquizados según la opinión de los grupos de interés o stakeholders	$\sum B$	$\sum W$	Puntos
FCEDSS4. Que la empresa prestadora de servicio posea equipos técnicos y maquinaria de respaldo para las contingencias.	33	22	1.2
FCEDSS10. Que se cumplan con los pagos a la empresa prestadora de servicio por los servicios ofrecidos.	28	27	1.0
Factores Críticos de Éxito Determinantes de la Satisfacción jerarquizados según la opinión de los funcionarios	$\sum B$	$\sum W$	Puntos
FCEDSF16. Que la Comunidad participe formalmente en la evaluación del servicio.	9	6	1.22
FCEDSF10. Que se cumplan con los pagos a la empresa prestadora de servicio por los servicios ofrecidos.	8	7	1.07

Fuente: El autor (2021).

En la tabla 11 se señalan los aspectos considerados en el diagnóstico estratégico con base en una Matriz FODA.

Tabla 11. Matriz FODA.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Gerenciales: - La organización promueve el cambio continuo. - Líderes comprometidos que impulsan y promueven el logro de metas. - Compromiso de los funcionarios. - Empatía del prestador de servicio con el interés del usuario.	Administrativas: - Pocos funcionarios para afrontar la atención al cliente. - Quejas frecuentes ante fallas del servicio de agua. - Ausencia de liderazgo compartido. - Fallas en el pago del servicio. Calidad de Servicio: - Fallas en la capacidad de respuesta del servicio al usuario.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
- Posibilidad de cambios en los procesos de gestión del servicio de agua y saneamiento en Pacasmayo.	- Crecientes exigencias de parte de la comunidad.

Fuente: El autor (2021).

8.1.2. Fundamentación

El objetivo general de este trabajo se orienta a proponer ejes de acción para contribuir a la mejora de la prestación del servicio de agua y saneamiento con base en los factores críticos de éxito determinantes de la satisfacción en stakeholders y funcionarios de la empresa prestadora de servicios en la Municipalidad de Pacasmayo, 2021. Para ello fue necesario realizar un diagnóstico con base en el instrumento aplicado y reportado en capítulos anteriores.

De parte de los stakeholders se pudo detectar que los aspectos menos valorados fueron el que la empresa prestadora de servicio posea *equipos técnicos y maquinaria de respaldo para las contingencias* y *que se cumplan con los pagos a la empresa prestadora de servicio por los servicios ofrecidos* (ver tabla 10).

Del lado de los funcionarios se revelaron necesidades en áreas estratégicas de servicio vinculados a los aspectos de *evaluación y cumplimiento de pagos por la prestación del servicio*. Estos aspectos fueron los que menor puntuación tuvieron en el diagnóstico realizado (ver tabla 10).

Sobre el primero señalado por los *stakeholders* hay que señalar que depende de un aspecto presupuestal y financiero de envergadura. En tal sentido, esta propuesta se centra en un eje de formación de los stakeholders y funcionarios en cuanto a la *retribución necesaria por motivo de los servicios ofrecidos por la empresa prestadora* y los *procesos de gestión en términos de corresponsabilidad*. Este tema ha sido señalado por autores a lo largo del mundo (Mbachu y Nkado, 2006; Alinaitwe y Ayesiga, 2013; Arredondo & Gómez, 2017; Aguirre, 2018) y en el Perú (Bizerra, 2016; Gutiérrez & Navarro, 2018; Pérez, 2018); Torres Gálvez, 2018).

De esta forma surge como necesidad alinear los procesos de corresponsabilidad entre la comunidad y los funcionarios para dar relevancia al aspecto de corresponsabilidad en la gestión, como han señalado Kassa et.al. (2017) y Zebedayo (2020).

Denominación de la estrategia

Estrategia de corresponsabilidad entre la comunidad, el gobierno y los funcionarios para dar relevancia a la gestión del servicio de agua y saneamiento en Pacasmayo.

Propósito

Diseñar una estrategia de corresponsabilidad entre la comunidad, el gobierno y los funcionarios para dar relevancia a la gestión del servicio de agua y saneamiento en Pacasmayo.

Misión

Incrementar los niveles de corresponsabilidad entre la comunidad, el gobierno y los funcionarios para dar relevancia a la gestión del servicio de agua y saneamiento en Pacasmayo.

Visión

Posicionar a Pacasmayo como un ejemplo de corresponsabilidad entre la comunidad, el gobierno y los funcionarios para dar relevancia al aspecto de la gestión del servicio de agua y saneamiento.

Valores transversales

Eficiencia - Honestidad – Tolerancia – Confianza - Respeto – Empatía – Solidaridad.

8.1.3. Diseño del Plan de Acción.

El plan de acción incorpora los siguientes aspectos estructurales: Objetivo Estratégico - Acciones - Fechas de Inicio y Cierre (Ejecución) – Meta e Indicador de la meta – Recursos necesarios – Responsables. El orden se presenta en función de las cuatro estrategias que surgen de la matriz **FODA** (ver tabla 12), las cuales se resumen en la siguiente tabla:

Tabla 12. Matriz FODA y estrategias.

Fuerzas internas	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	Gerenciales: - La organización promueve el cambio continuo. - Líderes comprometidos que impulsan y promueven el logro de metas. - Compromiso de los funcionarios. - Empatía del prestador de servicio con el interés del usuario.	Administrativas: - Pocos funcionarios para afrontar la atención al cliente. - Quejas frecuentes ante fallas del servicio de agua. - Ausencia de liderazgo compartido. - Fallas en el pago del servicio. Calidad de Servicio: - Fallas en la capacidad de respuesta del servicio al usuario.
Fuerzas externas		
OPORTUNIDADES	F*O (ESTRATEGIA OFENSIVA)	D*O (ESTRATEGIA DE REORIENTACIÓN)
- Posibilidad de cambios en los procesos de gestión del servicio de agua y saneamiento en Pacasmayo.	Promoción del liderazgo compartido y reconocimiento a los funcionarios y líderes comunitarios que apoyan la gestión del servicio de agua y saneamiento en Pacasmayo.	Diseño e implantación del protocolo de atención a las comunidades mejorar la capacidad de retroalimentación sobre el servicio prestado en Pacasmayo.
AMENAZAS	F*A (ESTRATEGIA DEFENSIVA)	D*A (ESTRATEGIA DE SUPERVIVENCIA)
- Crecientes exigencias de parte de la comunidad.	Monitoreo y evaluación de los indicadores de pago por el servicio de agua y saneamiento en Pacasmayo.	Valoración del recurso agua en las comunidades.

Fuente: El autor (2021).

A continuación se presenta el plan de acción por cada eje de acción.

Tabla 13. Estrategia ofensiva: Promoción del liderazgo compartido y reconocimiento a los funcionarios y líderes comunitarios que apoyan la gestión del servicio de agua y saneamiento en Pacasmayo.

Objetivo Estratégico	Actividades	Fechas de Inicio y Cierre	Meta	Indicador de la meta	Recursos	Responsables
Promover el liderazgo compartido y reconocimiento a los funcionarios y líderes comunitarios que apoyan la gestión del servicio de agua y saneamiento en Pacasmayo.	Realización del Webinar de formación sobre Liderazgo Compartido.	3/07/21	Informar y capacitar sobre cómo el liderazgo se construye colectiva e individualmente y permite influir en el desempeño colectivo e individual.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ N° de asistentes al Webinar. ▪ N° de líderes orientados a la tarea. ▪ N° de líderes orientados a las relaciones. 	Laptop. Láminas Power Point. Conexión internet.	de El tesista, funcionarios y líderes comunitarios a
	Establecer reconocimientos al personal: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Líderes comunitarios por sector. ▪ Funcionarios prestadores de servicio. 	3/07/21	Incrementar la motivación y satisfacción del personal con su trabajo. Incrementar la motivación y satisfacción de los líderes comunitarios con la cogestión del servicio de agua y saneamiento.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realización del acto de reconocimiento. ▪ N° de funcionarios asistentes. ▪ N° de líderes comunitarios por sector asistentes. 	Laptop. Láminas Power Point. Conexión internet. Impresiones	de El tesista, funcionarios y líderes comunitarios a

Fuente: El autor (2021).

Tabla 14. Estrategia de reorientación: Diseño e implantación del protocolo de atención a las comunidades mejorar la capacidad de retroalimentación sobre el servicio prestado en Pacasmayo.

Objetivo Estratégico	Actividades	Fechas de Inicio y Cierre	Meta	Indicador de la meta	Recursos	Responsables
Diseñar e implantar el protocolo de atención a las comunidades mejorar la capacidad de retroalimentación sobre el servicio prestado en Pacasmayo.	<ul style="list-style-type: none"> Diseño del protocolo de atención al usuario ante fallas del servicio de agua. 	10/07/21	Contar con un protocolo estandarizado de atención al usuario.	<ul style="list-style-type: none"> Diseño del protocolo. Impresión del protocolo. 	Laptop - Data Papelotes Lápices plumones	El tesista, funcionarios y líderes comunitarios
	<ul style="list-style-type: none"> Realización del taller para lograr la sensibilización y capacitación sobre el protocolo de atención al cliente diseñado. 	17/07/21	Mejorar la capacidad de respuesta al cliente.	Incrementar en un 50% la valoración de los indicadores de satisfacción en cuanto a la atención de fallas de respuesta del servicio al usuario.	Papelotes Lápices plumones Impresiones	El tesista, funcionarios y líderes comunitarios

Fuente: El autor (2021).

Tabla 15. Estrategia de supervivencia: Valoración del recurso agua en las comunidades.

Objetivo Estratégico	Actividades	Fechas de Inicio y Cierre	Meta	Indicador de la meta	Recursos	Responsables
Valorar del recurso agua en las comunidades.	Realización del Webinar de sensibilización y capacitación sobre la valoración del recurso agua en las comunidades.	3/07/21	Mejorar la Valoración del recurso agua en las comunidades.	<ul style="list-style-type: none"> Nº de asistentes al Webinar. 	Laptop. Láminas de Power Point. Conexión a internet.	El tesista, funcionarios y líderes comunitarios

Fuente: El autor (2021).

Tabla 16. Estrategia defensiva: Monitoreo y evaluación de los indicadores de pago por el servicio de agua y saneamiento en Pacasmayo.

Objetivo Estratégico	Actividades	Fechas de Inicio y Cierre	Meta	Indicador de la meta	Recursos	Responsables
Monitorear y evaluar los indicadores de pago por el servicio de agua y saneamiento en Pacasmayo	<ul style="list-style-type: none"> Monitoreo y evaluación de los indicadores de pago por el servicio de agua y saneamiento en Pacasmayo 	30/07/21 a 30/07/21	<p>Mejorar los indicadores de pago del servicio.</p> <p>Disminuir la tasa de morosidad en el pago del servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Disminuir en un 20% los indicadores de pago del servicio (tasa de morosidad) en un intervalo de dos meses (julio 2021 a septiembre 2021). 	Laptop - Data Internet	El tesista, funcionarios y líderes comunitarios

Fuente: El autor (2021).

8.1.4. Evaluación de la estrategia

El proceso de evaluación de la implantación de la estrategia diseñada se realizará en términos de la medición de sus efectos bajo un enfoque cuantitativo que requiere definir un escenario de contraste para determinar la causalidad, lo cual se hará a través del diseño de un escenario contrafactual. El escenario establece que la variable X o causal (La estrategia de corresponsabilidad entre la comunidad, el gobierno y los funcionarios para dar relevancia a la gestión del servicio de agua y saneamiento en Pacasmayo) fue la causa de Y_1 (variable de efecto: satisfacción de los stakeholders) y Y_2 (variable de efecto: satisfacción del funcionario), sí y sólo si tanto X como Y pueden registrar empíricamente su ocurrencia.

Estos elementos se precisan a continuación:

Variable Independiente (X):

Estrategia de corresponsabilidad entre la comunidad, el gobierno y los funcionarios para dar relevancia a la gestión del servicio de agua y saneamiento en Pacasmayo.

Variable Dependiente o de efecto (Y_1): Satisfacción de los stakeholders.

Variable Dependiente o de efecto (Y_2): Satisfacción de los funcionarios.

Esto requerirá una prueba de comparación de medianas (Prueba de U de Mann-Whitney), para la cual se diseña el siguiente sistema de hipótesis:

Hipótesis Nula o H_0 : No hay diferencias significativas entre la distribución de las valoraciones de los stakeholders y de los funcionarios de la empresa prestadora de servicio para los momentos pre-estrategia y pos-estrategia (p -valor: >0.05).

Hipótesis Alternativa o H_1 : Si hay diferencias significativas entre la distribución de las valoraciones de los stakeholders y de los funcionarios de la empresa prestadora de servicio para los momentos pre-estrategia y pos-estrategia (p -valor: >0.05).

Nivel de Confianza: 95 %; Nivel de error α : 5% ó 0,05.

Criterio de toma de decisiones: para todo valor de p : $> 0,05$ se acepta H_0 , para todo valor de p : $\leq 0,05$ se rechaza H_0 .

El rechazo de H_0 debido a valoraciones significativamente mejores en el escenario pos-estrategia indicará un efecto positivo de la estrategia diseñada.

IX. REFERENCIAS

- Aguirre Villavicencio, Mildred. (2018). Satisfacción de los altos consumidores en relación a la calidad del servicio de agua potable de la ciudad de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10926>
- Alinaitwe, H. y Ayesiga, R. (2013). Success factors for the implementation of public-private partnerships in the construction industry in Uganda. *Journal of Construction in Developing Countries*, 18(2), 1-4.
- Andrade, S. (2008). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: Editorial Andrade.
- Arredondo Domínguez, E. R. A., & Gómez Cárdenas, R. E. G. (2017). La calidad en los servicios públicos desde la perspectiva del consumidor: el caso de la empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado de Santo Domingo (EPMAPA-SD). Mikarimin. *Revista Científica Multidisciplinaria*. e-ISSN 2528-7842, 3(2), 13-24.
- Babatunde, S., Opawole, A. y Akinsiku, O. (2012). Critical success factors in public-private partnership (PPP) on infrastructure delivery in Nigeria. *Journal of Facilities Management*, 10(3), 212-225.
- Bizerra Osorio, I. (2016). Estudio de las prioridades en la satisfacción de los stakeholders en proyectos de colaboración público privada de agua y saneamiento [Ph.D. Thesis, Universitat Ramon Llull]. En TDX (Tesis Doctorals en Xarxa). <http://www.tdx.cat/handle/10803/352471>
- Bizerra Osorio, I., Timaná, J. & Sierra, V. (2018). Estudio de las prioridades en la satisfacción de los stakeholders en proyectos de colaboración público-privada de agua y saneamiento. In 53^o Asamblea Anual CLADEA 2018, San José.

- Bourne, L. (2009). *Stakeholder relationship management: A maturity model for organisational implementation*.
http://samples.sainsburysebooks.co.uk/9780566091933_sample_946465.pdf
- Bravo, A. S. (2017). Hacia un reconocimiento del agua como derecho humano universal. *Revista de Direito Econômico e Socioambiental*, 8(3), 220-238.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6311968.pdf>
- Burke, P. F., Schuck, S., Aubusson, P., Buchanan, J., Louviere, J. J. y Prescott, A. (2013). Why do early career teachers choose to remain in the profession? The use of best-worst scaling to quantify key factors. *International Journal of International Journal of Education Research*, 62, 259-268.
- Cegarra, J. (2004). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. Madrid: Díaz de Santos.
- Chowdhury, A. N., Chen, P. H. y Tiong R. L. (2011). Analysing the structure of public-private partnership projects using network theory. *Construction Management and Economics*, 29(3), 247-260.
- Chrzan, K. y Golovashkina, N. (2006). An empirical test of six stated importance measures. *International Journal of Marketing Research*, 48(6), 717-40.
- Colet, N. (2011). La Ley de Contratos del Sector Público (LCSP), cuatro años después. *En Anuario Partners ESADE*, 17-52.
- CONCYTEC (2018). Reglamento de Calificación, Clasificación y Registro de los Investigadores del Sistema Nacional De Ciencia, Tecnología E Innovación Tecnológica. Reglamento RENACYT. Lima: Autor.
https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Congreso de la República (2017). DECRETO SUPREMO N° 018-2017-VIVIENDA. Decreto Supremo que aprueba el Plan Nacional de Saneamiento 2017 – 2021. <http://extwprlegs1.fao.org/docs/pdf/per173233.pdf>

Consejo Nacional de Salud del Perú. Lineamientos y medidas de reforma del sector salud [Internet]. Lima; 2013 [citado el 16 de mayo de 2018]. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/portada/Especiales/2013/reforma/documentos/documentoreforma11122013.pdf>.

De Albuquerque, C., y Roaf, V. (2017). ¿Cómo el derecho humano al agua y saneamiento mejora la práctica del desarrollo? 1. *Panorama internacional y regional*, 5. <https://core.ac.uk/download/pdf/154767296.pdf#page=6>

Díaz, A. P., Hernández, N. C., Muñoz, D., Olaya, W. R., Perilla, C., Sánchez, F., y Sánchez, K. (2009). Desarrollo sostenible y el agua como derecho en Colombia. *Revista Estudios Socio-Jurídicos*, 11(1), 84-116. <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/sociojuridicos/article/view/53>

Domínguez, E. R., y Cárdenas, R. E. (2017). La calidad en los servicios públicos desde la perspectiva del consumidor: el caso de la empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado de Santo Domingo (EPMAPA-SD). *Mikarimin. Revista Científica Multidisciplinaria*. e-ISSN 2528-7842, 3(2), 13-24. <http://45.238.216.13/ojs/index.php/mikarimin/article/view/601>

Echeverri, Á. (2013). La noción del servicio público y el estado social de derecho. El caso colombiano. *Novum Jus: Revista Especializada en Sociología Jurídica y Política*; Vol. 7, no. 2 (jul.-dic. 2013); p. 111-127. <https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/16581>

Elizondo, S., Gómez, V., y Ramírez, S. (2020). Análisis prospectivo del sector de agua potable y saneamiento de Costa Rica al año 2040. Recuperado de: <http://dspace-aya.eastus.cloudapp.azure.com:8080/xmlui/handle/aya/169>

Finn, A. & Louviere, J. (1992). Determining the appropriate response to evidence of public concern: The case of food safety. *Journal of Public Policy & Marketing*, 11(2), 12-25.

Flores Ortega, J. I. (2019). La provisión descentralizada de servicios públicos en México: el caso del agua potable y su saneamiento". Tesis doctoral. Centro de Investigación y Docencia Económica. <http://hdl.handle.net/11651/3988>

- Flynn, T. N. y Marley, A. A. J. (2007). Best worst scaling: Theory and methods. *Handbook of Choice Modeling*. Recuperado en junio 2014 de: <https://www.unisa.edu.au/Global/business/centres/i4c/docs/papers/wp12-002.pdf>
- Flynn, T. N., Louviere, J. J., Peters, T. J. Coast, J. (2008). Estimating preferences for a dermatology consultation using best-worst scaling: Comparison of various methods of analysis. *BMC Medical Research Methodology*, 8(1), 76.
- Flynn, T. N., Louviere, J. J., Peters, T. J. y Coast, J. (2007). Best–worst scaling: What it can do for health care research and how to do it. *Journal of health economics*, 26(1), 171-189.
- García, F. (2009). La investigación tecnológica. Investigar, idear e innovar en ingenierías y ciencias sociales. México: Editorial Limusa.
- Gil, C. G. (2018). Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): una revisión crítica. *Papeles de relaciones ecosociales y cambio global*, (140), 107-118. http://www.cvongd.org/ficheros/documentos/ods_revision_critica_carlos_gomez_gil.pdf
- Global Reporting Initiative (2021). Standars Global Reporting. Amsterdam: Autor. <https://www.globalreporting.org/how-to-use-the-gri-standards/gri-standards-spanish-translations/>
- Gobierno Regional de la Provincia de Pacasmayo (2016). Plan de Desarrollo Concertado: La Provincia de Pacasmayo al 2021 (PDC: PPmyo - 2021). Pacasmayo: Autor.
- Gonzabay Núñez, J. C., Reyes, V. M., Herrera Brunett, G. A., Deza Navarrete, C. A., Rojas Lujan, V. W. & Sequera Morales, A. G. (2020). Analysis of the sustainability of a sugarcane company in Ecuador. *Research, Society and Development*, 9(11), e76091110538. <https://doi.org/10.33448/rsd-v9i11.10538>
- Gutiérrez Carlos & Navarro Yover. (2018). Relación entre Satisfacción del Usuario y Calidad de Servicio en los servidores Municipales de la Municipalidad

Distrital de Santa Rosa – Jaén—Cajamarca, 2018. Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/25252>

Gutiérrez López, J. F. (2016). Calidad de los servicios de saneamiento básico y su relación con la satisfacción del usuario en el distrito de Juanjui – provincia de Mariscal Cáceres 2016. Universidad Nacional de San Martín.
<http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/2500>

Hardcastle, C., Edwards, P. J., Akintoye, A. y Li, B. (2005). Critical success factors for PPP/PFI projects in the UK construction industry. *Construction management and economics*, 23(5), 459-471.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. México: Mc Graw - Hill.

Joas, H. (1997). Pragmatism in American Sociology. En: Ken Plummer (Edit.). The Chicago School. Critical Assessments. Vol II. pp:117-153. Londres y Nueva York: Routledge.

Joas, H. (1998). El pragmatismo y la teoría de la Sociedad. Madrid: Siglo XXI.

Kassa, K., Chernet, M., Kelemework, G., Zewde, B., & Woldemedhin, A. (2017). Customer satisfaction survey: The case of urban water supply services in Southern Ethiopia. *Water Practice and Technology*, 12(4), 1009-1017.
<https://doi.org/10.2166/wpt.2017.105>

Leung, M. Y., Ng, S. T. y Cheung, S. O. (2004). Measuring construction project participant satisfaction. *Construction Management and Economics* 22(3), 319-331.

Ley del Sistema Nacional de Evaluación Nro. 28740 (2006). El Peruano.
Recuperado de:
https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/14243/PLAN_14243_2013_28740.pdf

Li, T. H., Ng, S. T. y Skitmore, M. (2012). Conflict or consensus: An investigation of stakeholder concerns during the participation process of mayor

- infrastructure and construction projects in Hong Kong. *Habitat International*, 36 (2), 333-342.
- Li, T. H., Ng, S. T. y Skitmore, M. (2013). Evaluating stakeholder satisfaction during public participation in major infrastructure and construction projects: A fuzzy approach. *Automation in Construction*, (29), 123-135.
- Lozada, J. (2014). Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria. CIENCIAMÉRICA, N° 3, pp (34-39).
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749>
- Marley, A. A. & Louviere, J. J. (2005). Some probabilistic models of best, worst, and best-worst choices. *Journal of Mathematical Psychology*, 49 (6), 464-480.
- Marley, A. A. J., Flynn, T. M. & Louviere, J. J. (2008). Probabilistic models of set-dependent and attribute-level best-worst choice. *Journal of Mathematical Psychology*, 52(5), 281-296.
- Marti, J. (2012). A best–worst scaling survey of adolescents' level of concern for health and non-health consequences of smoking. *Social Science & Medicine*, 75(1), 87-97.
- Mballa, L. V., y Espericueta, F. H. (2018). Las políticas públicas de abastecimiento de agua potable y saneamiento para la localidad de Escalerillas, San Luis Potosí–México: escenarios y percepción ciudadana. *Agua y territorio*, (11), 137-152. Recuperado de:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6493234>
- Mejía, E. (2017). La Investigación Científica en Educación. Lima: Ediciones APEEM.
- Ministerio de Vivienda (2018). Implementacion de una JASS. Lima: Autor.
https://ww3.vivienda.gob.pe/ejes/agua_saneamiento/fortalecimiento_operador_es.html

- Ministerio de Salud (2012). Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. RM N° 527-2011. Lima: MINSA.
- Moscoso, A. M., y Silva, J. T. V. (2017). La participación ciudadana en los Consejos de Administración. El caso ecuatoriano en las Empresas de agua potable. *Cadernos de Dereito Actual*, (6), 153-183. Recuperado de: <http://cadernosdedereitoactual.es/ojs/index.php/cadernos/article/view/192/114>
- Municipalidad Distrital de Pacasmayo – MDP - División de Catastro (2019). Plan de Prevención y Reducción de Riesgos de Desastres del Distrito Pacasmayo. San Pedro de Lloc: Autor.
- Municipalidad Distrital de Pacasmayo (2015). Acuerdo de Consejo N° 184-2015-MDP. San Pedro de Lloc: Autor.
- Muñoz, A. P. L. (2019). *Aplicación del Objetivo de Desarrollo Sostenible 6 de “Agua y Saneamiento” en el manejo del Desarrollo Sostenible del Proyecto Hidroeléctrico RENACE en el período 2015-2018* (Disertación Doctoral, Universidad de San Carlos de Guatemala). Recuperado de: <http://polidoc.usac.edu.gt/digital/cedec11897.pdf>
- Navarro, K., Rivera, P., y Sánchez, R. (2016). Análisis del manejo de agua en la ciudad de Tijuana, Baja California: Factores críticos y retos. *Estudios fronterizos*, 17(33), 53-82. <http://www.scielo.org.mx/pdf/estfro/v17n33/v17n33a3.pdf>
- Ng, S. T., Wong, Y. M. y Wong, J. M. (2012). Factors influencing the success of PPP at feasibility stage – A tripartite comparison study in Hong Kong. *Habitat International*, 36(4), 423-432.
- Nkado, R. N. y Mbachu, J. I. (2001). Modelling client needs and satisfaction in the built environment. *Proceedings of the ARCOM Conference*, Salford, UK, 5-7 de setiembre.

- Nonhlanhla Crownia, N. (2017). An assessment of service quality and customer satisfaction at eThekweni Municipality: Water and Sanitation Unit. [Thesis]. <https://researchspace.ukzn.ac.za/handle/10413/18032>
- Padrón, J. (1992). Patrones en Investigación Educativa. Informes de investigación. Caracas: UNESR (mimeo).
- Parella, S. y Martins, F. (2003). *Metodología de la Investigación cuantitativa*. Caracas: Fedupel.
- Parasuraman, A., Berry, L. & Zeithaml, V. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450.
- Parasuraman, A., Valarie, E., Zeithaml, A., y Berry, L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. American Marketing Association. [citado el 23 de junio de 2018]. Disponible en: <http://www.jstor.org/stable/1251430>. 2010.
- Pérez Picón, W. D. (2018). Satisfacción del usuario y calidad de los servicios de aguay saneamiento rural del centro poblado de San Miguel de Quiñiri, distrito de Moya, provincia y región de Huancavelica, 2018. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/32746>
- Quispe Quiroz, U. (2015). *Fundamentos de Estadística Básica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Ramírez Ríos, A., & Polack Peña, A. M. (2020). Estadística inferencial. Elección de una prueba estadística no paramétrica en investigación científica. *Horizonte De La Ciencia*, 10(19), 191-208. <https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2020.19.597>
- Ruiz Bolívar, C. (2002). *Instrumentos de Investigación Educativa*. Venezuela: Fedupel.
- Rustinsyah, R. (2019). Determining the satisfaction level of water user association service quality for supporting sustainable rural development. *Development*

Studies Research, 6(1), 118-128.
<https://doi.org/10.1080/21665095.2019.1629821>

Sales, R. G. (2018). La percepción del agua en el ordenamiento territorial. Pequeños Productores Ganaderos de Mendoza-Argentina. *Bitácora Urbano Territorial*, 28(3), 161-170. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0124-79132018000300161&script=sci_abstract&tlng=pt

Serrano, B., Tendero, R., y Merino, R. (2018). Parámetros indicadores del agua potable doméstica urbana, umbrales y consecuencias para la salud. <http://www.riarte.es/bitstream/handle/20.500.12251/351/CONTART%202018%20047%20p.473-484.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Shaharier, A., & Mondal, M. (2019). Assessment of sanitation service quality in urban slums of Khulna city based on SERVQUAL and AHP model: A case study of railway slum, Khulna, Bangladesh. *Journal of Urban Management*, 8(1), 20-27. <https://doi.org/10.1016/j.jum.2018.08.002>

Sierra Bravo, R. (2001). *Técnicas de Investigación Social. Teoría y Ejercicios*. Madrid: Paraninfo S.A.

Torres Gálvez, M. (2018). Calidad de los servicios de saneamiento y su relación con la satisfacción del usuario en el distrito de Morales-provincia de San Martín-2018. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28774>

Universidad César Vallejo. Resolución de Consejo Universitario - RCUN°200-2018-UCV. Líneas de Investigación de las Carreras Profesionales de Pregrado y de los Programas de Postgrado. Recuperado de: [https://www.ucv.edu.pe/datafiles/RCUN%C2%B0200-2018-UCV-%C3%BAltimo%20L%C3%8DNEAS%20DE%20INVESTIGACI%C3%93N%20VERIFICADO%20OKKKKKKK%20JUNIO%20\(1\).pdf](https://www.ucv.edu.pe/datafiles/RCUN%C2%B0200-2018-UCV-%C3%BAltimo%20L%C3%8DNEAS%20DE%20INVESTIGACI%C3%93N%20VERIFICADO%20OKKKKKKK%20JUNIO%20(1).pdf)

Varo, J. (1994). *Gestión Estratégica de la Calidad de Servicios Sanitarios*. Madrid: Un Modelo de Gestión Hospitalaria.

- Vélez, J. A. A., Armijo, F. G. N., y Olvera, J. U. (2019). Buen Vivir y Políticas públicas en Ecuador: una revisión del proceso formativo de la Ley Orgánica de Recursos Hídricos. *Pro Sciences*, 3(26), 24-30.
<http://www.journalprosciences.com/index.php/ps/article/view/153>
- Zebedayo, S. (2020). Assessment of the Effects of Customer Relationship Management in Customer Satisfaction”, A case of MasasiNachingwea Water Supply and sanitation Authority, Mtwara [Thesis, Mzumbe University].
<http://scholar.mzumbe.ac.tz/handle/11192/4665>
- Zeithaml, V. & Parasuraman, A. (1991). Relevant knowledge series: Service Quality. Cambridge, Mass.: Marketing Science Institute.
- Zeithaml, V., Berry, L. & Parasuraman, A (1991). Communication and Control Processes in Delivery of Service Quality. *Journal of Marketing*, 52, 35-48.

X. ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables. Operacionalización de la variable 1.

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
Factores críticos de éxito determinantes de la satisfacción de los stakeholders comunitarios en cuanto a la gestión del servicio de agua y saneamiento	Áreas de acción claves donde se requieren efectos tangibles positivos como muestra de una gestión eficiente que coadyuve al logro de los objetivos planteados, existiendo acuerdo sobre el uso del término (Babatunde, Opawole y Akinsiku, 2012; Ng et al., 2012; Alinaitwe y Ayesiga, 2013; Bizerra et al., 2018).	Aspectos Técnicos del Servicio	Valoración de la satisfacción por el cumplimiento de aspectos de carácter técnico que impulsan la calidad del servicio.	<p>Que la empresa prestadora de servicio cumpla con las condiciones técnicas que exige el suministro.</p> <p>Que el servicio de agua y saneamiento debe ser continuo durante todo el día.</p> <p>Que la empresa prestadora de servicio posea personal técnico capacitado para resolver las fallas.</p> <p>Que la empresa prestadora de servicio posea equipos técnicos y maquinaria de respaldo para las contingencias.</p> <p>Que el servicio de agua potable sea de buena calidad.</p> <p>Que el servicio de saneamiento (alcantarillado y aguas servidas) sea de buena calidad.</p>	Nominal
		Aspectos de Calidad del Servicio	Valoración de la satisfacción por el cumplimiento de aspectos vinculados a la calidad del servicio.	<p>Que el servicio esté disponible para la Comunidad a la brevedad posible ante cualquier eventualidad.</p> <p>Que el costo del servicio de agua y saneamiento esté dentro de límites normales y aceptables.</p>	
		Aspectos Económicos y Financieros	Valoración de la satisfacción por el cumplimiento de aspectos económicos y financieros vinculados a la calidad del servicio y que se desprende de la relación proveedor - cliente.	<p>Que las contingencias sean asumidas por la la empresa prestadora de servicio.</p> <p>Que se cumplan con los pagos a la empresa prestadora de servicio por los servicios ofrecidos.</p> <p>Que la empresa prestadora de servicio tenga suficiente capacidad financiera, experiencia y prestigio.</p> <p>Que la empresa prestadora de servicio obtenga un reintegro en pagos por el servicio de la inversión realizada.</p>	
		Aspectos Legales y entorno político	Valoración de la satisfacción por el cumplimiento de aspectos legales y del entorno político vinculados a la calidad del servicio y que se desprende de la relación proveedor - cliente.	<p>Que la empresa prestadora de servicio se ajuste rápidamente ante posibles cambios en las leyes.</p> <p>Que el Gobierno de señales claras de apoyo a la empresa prestadora de servicio.</p> <p>Que exista una relación de confianza entre la empresa prestadora de servicio, el Gobierno y la Comunidad.</p> <p>Que la Comunidad participe formalmente en la evaluación del servicio.</p>	

Fuente: El autor.

Operacionalización de la variable 2.

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
Factores críticos de éxito de acuerdo a la opinión de los funcionarios de la empresa prestadora del servicio de agua y saneamiento	Áreas de acción claves donde se requieren efectos tangibles positivos como muestra de una gestión eficiente que coadyuve al logro de los objetivos planteados, existiendo acuerdo sobre el uso del término (Babatunde, Opawole y Akinsiku, 2012; Ng et al., 2012; Alinaitwe y Ayesiga, 2013; Bizerra et al., 2018).	Aspectos Técnicos del Servicio	Valoración de la satisfacción por el cumplimiento de aspectos de carácter técnico que impulsan la calidad del servicio.	<p>Que la empresa prestadora de servicio cumpla con las condiciones técnicas que exige el suministro.</p> <p>Que el servicio de agua y saneamiento debe ser continuo durante todo el día.</p> <p>Que la empresa prestadora de servicio posea personal técnico capacitado para resolver las fallas.</p> <p>Que la empresa prestadora de servicio posea equipos técnicos y maquinaria de respaldo para las contingencias.</p> <p>Que el servicio de agua potable sea de buena calidad.</p> <p>Que el servicio de saneamiento (alcantarillado y aguas servidas) sea de buena calidad.</p> <p>Que el servicio esté disponible para la Comunidad a la brevedad posible ante cualquier eventualidad.</p> <p>Que el costo del servicio de agua y saneamiento esté dentro de límites normales y aceptables.</p>	Nominal
		Aspectos de Calidad del Servicio	Valoración de la satisfacción por el cumplimiento de aspectos vinculados a la calidad del servicio.	<p>Que las contingencias sean asumidas por la empresa prestadora de servicio.</p> <p>Que se cumplan con los pagos a la empresa prestadora de servicio por los servicios ofrecidos.</p> <p>Que la empresa prestadora de servicio tenga suficiente capacidad financiera, experiencia y prestigio.</p> <p>Que la empresa prestadora de servicio obtenga un reintegro en pagos por el servicio de la inversión realizada.</p>	
		Aspectos Económicos y Financieros	Valoración de la satisfacción por el cumplimiento de aspectos económicos y financieros vinculados a la calidad del servicio y que se desprende de la relación proveedor - cliente.	<p>Que la empresa prestadora de servicio se ajuste rápidamente ante posibles cambios en las leyes.</p> <p>Que el Gobierno de señales claras de apoyo a la empresa prestadora de servicio.</p> <p>Que exista una relación de confianza entre la empresa prestadora de servicio, el Gobierno y la Comunidad.</p>	
		Aspectos Legales y entorno político	Valoración de la satisfacción por el cumplimiento de aspectos legales y del entorno político vinculados a la calidad del servicio y que se desprende de la relación proveedor - cliente.	<p>Que la Comunidad participe formalmente en la evaluación del servicio.</p>	

Fuente: El autor.

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y
GOBERNABILIDAD

Cuestionario para determinar factores de la satisfacción en los stakeholders y funcionarios de la empresa prestadora de servicios en la Municipalidad de Pacasmayo, 2021.

El siguiente cuestionario se presenta como instrumento de recolección de datos para responder a los objetivos trazados en una investigación que es requisito parcial para obtener el grado académico de PhD en Gestión Pública y Gobernabilidad– Universidad César Vallejo, Perú.

El propósito de la investigación es determinar factores de la satisfacción en los stakeholders y funcionarios de la empresa prestadora de servicios en la Municipalidad de Pacasmayo, 2021.

Las respuestas ofrecidas en el cuestionario son de carácter confidenciales, en consecuencia los resultados no se expondrán con datos de los participantes.

Instrucciones: Responda en la manera más precisa y clara posible. Lea detenidamente antes de responder.

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Mg. Wilman Erik Baltodano Contreras

ITEMS	Factor MÁS importante	Factor MENOS importante
1. Que la empresa prestadora de servicio cumpla con las condiciones técnicas que exige el suministro.		
2. Que el servicio de agua y saneamiento debe ser continuo durante todo el día.		
3. Que la empresa prestadora de servicio posea personal técnico capacitado para resolver las fallas.		
4. Que la empresa prestadora de servicio posea equipos técnicos y maquinaria de respaldo para las contingencias.		
5. Que el servicio de agua potable sea de buena calidad.		
6. Que el servicio de saneamiento (alcantarillado y aguas servidas) sea de buena calidad.		
7. Que el servicio esté disponible para la Comunidad a la brevedad posible ante cualquier eventualidad.		
8. Que el costo del servicio de agua y saneamiento esté dentro de límites normales y aceptables.		
9. Que las contingencias sean asumidas por la empresa prestadora de servicio.		
10. Que se cumplan con los pagos a la empresa prestadora de servicio por los servicios ofrecidos.		
11. Que la empresa prestadora de servicio tenga suficiente capacidad financiera, experiencia y prestigio.		
12. Que la empresa prestadora de servicio obtenga un reintegro en pagos por el servicio de la inversión realizada.		
13. Que la empresa prestadora de servicio se ajuste rápidamente ante posibles cambios en las leyes.		
14. Que el Gobierno de señales claras de apoyo a la empresa prestadora de servicio.		
15. Que exista una relación de confianza entre la empresa prestadora de servicio, el Gobierno y la Comunidad.		
16. Que la Comunidad participe formalmente en la evaluación del servicio.		

Muchas gracias por su colaboración

Anexo 3. Validación del instrumento.

EVALUADOR 1

Dr. Carlos Alberto Deza Navarrete

Docente de la Universidad Nacional de Tumbes – Director de la Escuela de Postgrado, Tumbes, Provincia de Tumbes, Perú.

FICHA DE VALIDACIÓN DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL CUESTIONARIO

Instrucciones: Marque con una X si se cumple con el indicador evaluado.

DIMENSIÓN	Indicadores	ITEM	SI	NO	OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS
ONTOLÓGICA	Bases teóricas	Los ítems se ajustan a las bases teóricas.	X		
TELEOLÓGICA	Metodológica	El instrumento es coherente con la técnica de recolección de datos señalada en la tesis.	X		
		La escala de medición de la variable es coherente con la prueba estadística seleccionada.	X		
	Práctica	La aplicación del cuestionario no requiere de competencias especiales ajenas al conocimiento del tema.	X		
	Objetivo General	El instrumento es coherente con el objetivo general de la investigación.	X		
	Objetivo Específicos	El instrumento es coherente con los objetivos específicos de la investigación.	X		
SUSTANTIVA	Organización	La organización de los ítems se ajusta al orden de las dimensiones e indicadores del cuadro de variables.	X		
	Relación	El cuestionario guarda relación entre cada uno de sus elementos.	X		

OBSERVACIONES GENERALES:

Instrumento con historial previo de aplicación en literatura y artículos académico en revistas indizadas. Ya se ha analizado su confiabilidad e estos artículos, por tanto cumple con el rigor científico.

SUGERENCIAS:

Aplicar la prueba piloto.



Dr. Carlos Alberto Deza Navarrete

Docente de la Universidad Nacional de Tumbes – Director de la Escuela de Postgrado, Tumbes, Provincia de Tumbes, Perú, <https://orcid.org/0000-0002-3324-374>

http://directorio.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do;jsessionid=7c942fc7c1eb85fc956b3a26af9?id_investigador=75933

FICHA DE VALIDACIÓN DE LOS ÍTEMS DEL CUESTIONARIO

Instrucciones: Marque con una X si se cumple con el indicador evaluado. De no cumplirse deje la celda en blanco.

ÍTEMS	Pertinencia	Relevancia	Construcción gramatical
1. Que la empresa prestadora de servicio cumpla con las condiciones técnicas que exige el suministro.	x	x	x
2. Que el servicio de agua y saneamiento debe ser continuo durante todo el día.	x	x	x
3. Que la empresa prestadora de servicio posea personal técnico capacitado para resolver las fallas.	x	x	x
4. Que la empresa prestadora de servicio posea equipos técnicos y maquinaria de respaldo para las contingencias.	x	x	x
5. Que el servicio de agua potable sea de buena calidad.	x	x	x
6. Que el servicio de saneamiento (alcantarillado y aguas servidas) sea de buena calidad.	x	x	x
7. Que el servicio esté disponible para la Comunidad a la brevedad posible ante cualquier eventualidad.	x	x	x
8. Que el costo del servicio de agua y saneamiento esté dentro de límites normales y aceptables.	x	x	x
9. Que las contingencias sean asumidas por la empresa prestadora de servicio.	x	x	x
10. Que se cumplan con los pagos a la empresa prestadora de servicio por los servicios ofrecidos.	x	x	x
11. Que la empresa prestadora de servicio tenga suficiente capacidad financiera, experiencia y prestigio.	x	x	x
12. Que la empresa prestadora de servicio obtenga un reintegro en pagos por el servicio de la inversión realizada.	x	x	x
13. Que la empresa prestadora de servicio se ajuste rápidamente ante posibles cambios en las leyes.	x	x	x
14. Que el Gobierno de señales claras de apoyo a la empresa prestadora de servicio.	x	x	x
15. Que exista una relación de confianza entre la empresa prestadora de servicio, el Gobierno y la Comunidad.	x	x	x
16. Que la Comunidad participe formalmente en la evaluación del servicio.	x	x	x

Pertinencia: Cada planteamiento se ajusta a la teoría y lo reportado en las variables.

Relevancia: Los ítems resultan relevantes. **Construcción gramatical:** Clara construcción gramatical.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador:



Dr. Carlos Alberto Deza Navarrete

Docente de la Universidad Nacional de Tumbes – Director de la Escuela de Postgrado, Tumbes, Provincia de Tumbes, Perú, <https://orcid.org/0000-0002-3324-3741>

http://directorio.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do;jsessionid=7c942fc7c1eb85fcf956b3a26af9?id_investigador=75933

Especialidad del evaluador: Metodología de la investigación y gestión de proyectos de investigación y desarrollo. Análisis de datos numéricos. Investigador registrado en Renacyt.

Tumbes, 16 de enero del 2021

EVALUADOR 2

Dr. Moisés Wilder Max Ríos

Consultor en Gestión Pública y Gobernabilidad.

FICHA DE VALIDACIÓN DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL CUESTIONARIO

Instrucciones: Marque con una X si se cumple con el indicador evaluado.

DIMENSIÓN	Indicadores	ITEM	SI	NO	OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS
ONTOLÓGICA	Bases teóricas	Los ítems se ajustan a las bases teóricas.	X		
TELEOLÓGICA	Metodológica	El instrumento es coherente con la técnica de recolección de datos señalada en la tesis.	X		
		La escala de medición de la variable es coherente con la prueba estadística seleccionada.	X		
	Práctica	La aplicación del cuestionario no requiere de competencias especiales ajenas al conocimiento del tema.	X		
	Objetivo General	El instrumento es coherente con el objetivo general de la investigación.	X		
	Objetivo Específicos	El instrumento es coherente con los objetivos específicos de la investigación.	X		
SUSTANTIVA	Organización	La organización de los ítems se ajusta al orden de las dimensiones e indicadores del cuadro de variables.	X		
	Relación	El cuestionario guarda relación entre cada uno de sus elementos.	X		

OBSERVACIONES GENERALES:

Instrumento con rigor científico y consistencia interna.

SUGERENCIAS:

Realizar la prueba piloto.


Moisés Wilder Max Ríos
Doctor en Derecho

FICHA DE VALIDACIÓN DE LOS ÍTEMS DEL CUESTIONARIO

Instrucciones: Marque con una X si se cumple con el indicador evaluado. De no cumplirse deje la celda en blanco.

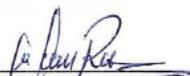
ÍTEMS	Pertinencia	Relevancia	Construcción gramatical
1. Que la empresa prestadora de servicio cumpla con las condiciones técnicas que exige el suministro.	X	X	x
2. Que el servicio de agua y saneamiento debe ser continuo durante todo el día.	X	X	x
3. Que la empresa prestadora de servicio posea personal técnico capacitado para resolver las fallas.	X	X	x
4. Que la empresa prestadora de servicio posea equipos técnicos y maquinaria de respaldo para las contingencias.	X	X	x
5. Que el servicio de agua potable sea de buena calidad.	X	X	x
6. Que el servicio de saneamiento (alcantarillado y aguas servidas) sea de buena calidad.	X	X	x
7. Que el servicio esté disponible para la Comunidad a la brevedad posible ante cualquier eventualidad.	X	X	x
8. Que el costo del servicio de agua y saneamiento esté dentro de límites normales y aceptables.	X	X	x
9. Que las contingencias sean asumidas por la empresa prestadora de servicio.	X	X	x
10. Que se cumplan con los pagos a la empresa prestadora de servicio por los servicios ofrecidos.	X	X	x
11. Que la empresa prestadora de servicio tenga suficiente capacidad financiera, experiencia y prestigio.	X	X	x
12. Que la empresa prestadora de servicio obtenga un reintegro en pagos por el servicio de la inversión realizada.	X	X	x
13. Que la empresa prestadora de servicio se ajuste rápidamente ante posibles cambios en las leyes.	X	X	x
14. Que el Gobierno de señale claras de apoyo a la empresa prestadora de servicio.	X	X	x
15. Que exista una relación de confianza entre la empresa prestadora de servicio, el Gobierno y la Comunidad.	X	X	x
16. Que la Comunidad participe formalmente en la evaluación del servicio.	X	X	x

Comentario final: el instrumento agrupa ítems que son pertinentes, relevantes y que gozan de excelente construcción gramatical.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez evaluador:



Moisés Wilder Max Ríos
Doctor en Derecho

Moisés Wilder Max Ríos (Huamachuco). Abogado titulado en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM) - Lima - Perú. Doctor en Derecho de la Universidad Particular Antenor Orrego (UPAO) – Trujillo). Ocupó el cargo de Asesor Legal de diferentes Gobiernos Locales (municipalidades), Gerente de Administración de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión – Huamachuco – La Libertad, Asesor de la Primera Vicepresidencia del Congreso de la República del Perú. En la actualidad se desempeña como Asesor Legal Externo de la Asociación Civil Fondo Social Alto Chicama – Trujillo – La Libertad.

<https://orcid.org/0000-0002-1660-1332>

http://directorio.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do;jsessionid=00dbe53ab7103b44d54dad31e2ed?id_investigador=246753

Especialidad del evaluador: Metodología de la investigación y análisis de datos cuantitativos. Investigador registrado en Renacyt - Asesor en Gestión Pública y Gobernabilidad.

Trujillo, 27 de febrero del 2021

EVALUADOR 3

Dr. Francisco Rogger Carruitero Lecca

Docente de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos – Lima. Perú.

FICHA DE VALIDACIÓN DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL CUESTIONARIO

Instrucciones: Marque con una X si se cumple con el indicador evaluado.

DIMENSIÓN	Indicadores	ITEM	SI	NO	OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS
ONTOLOGICA	Bases teóricas	Los ítems se ajustan a las bases teóricas.	X		
TELEOLOGICA	Metodológica	El instrumento es coherente con la técnica de recolección de datos señalada en la tesis.	X		
		La escala de medición de la variable es coherente con la prueba estadística seleccionada.	X		
	Práctica	La aplicación del cuestionario no requiere de competencias especiales ajenas al conocimiento del tema.	X		
	Objetivo General	El instrumento es coherente con el objetivo general de la investigación.	X		
	Objetivo Específicos	El instrumento es coherente con los objetivos específicos de la investigación.	X		
SUSTANTIVA	Organización	La organización de los ítems se ajusta al orden de las dimensiones e indicadores del cuadro de variables.	X		
	Relación	El cuestionario guarda relación entre cada uno de sus elementos.	X		

OBSERVACIONES GENERALES:

Instrumento con historial previo de aplicación en literatura y artículos académico en revistas indizadas. Ya se ha analizado su confiabilidad en estos artículos, por tanto cumple con el rigor científico.

SUGERENCIAS:

Aplicar la prueba piloto.



Dr. Francisco Rogger Carruitero Lecca

Docente de la Docente de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos – Lima. Perú.

<https://orcid.org/0000-0002-7615-153X>

http://directorio.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do;jsessionid=aa7f8b5762ab45f2246dbfd95b04?id_investigador=105041

FICHA DE VALIDACIÓN DE LOS ÍTEMS DEL CUESTIONARIO

Instrucciones: Marque con una X sí se cumple con el indicador evaluado. De no cumplirse deje la celda en blanco.

ÍTEMS	Pertinencia	Relevancia	Construcción gramatical
1. Que la empresa prestadora de servicio cumpla con las condiciones técnicas que exige el suministro.	x	x	x
2. Que el servicio de agua y saneamiento debe ser continuo durante todo el día.	x	x	x
3. Que la empresa prestadora de servicio posea personal técnico capacitado para resolver las fallas.	x	x	x
4. Que la empresa prestadora de servicio posea equipos técnicos y maquinaria de respaldo para las contingencias.	x	x	x
5. Que el servicio de agua potable sea de buena calidad.	x	x	x
6. Que el servicio de saneamiento (alcantarillado y aguas servidas) sea de buena calidad.	x	x	x
7. Que el servicio esté disponible para la Comunidad a la brevedad posible ante cualquier eventualidad.	x	x	x
8. Que el costo del servicio de agua y saneamiento esté dentro de límites normales y aceptables.	x	x	x
9. Que las contingencias sean asumidas por la empresa prestadora de servicio.	x	x	x
10. Que se cumplan con los pagos a la empresa prestadora de servicio por los servicios ofrecidos.	x	x	x
11. Que la empresa prestadora de servicio tenga suficiente capacidad financiera, experiencia y prestigio.	x	x	x
12. Que la empresa prestadora de servicio obtenga un reintegro en pagos por el servicio de la inversión realizada.	x	x	x
13. Que la empresa prestadora de servicio se ajuste rápidamente ante posibles cambios en las leyes.	x	x	x
14. Que el Gobierno de señales claras de apoyo a la empresa prestadora de servicio.	x	x	x
15. Que exista una relación de confianza entre la empresa prestadora de servicio, el Gobierno y la Comunidad.	x	x	x
16. Que la Comunidad participe formalmente en la evaluación del servicio.	x	x	x

Pertinencia: Cada planteamiento se ajusta a la teoría y lo reportado en las variables.

Relevancia: Los ítems resultan relevantes. **Construcción gramatical:** Clara construcción gramatical.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez evaluador:



Dr. Francisco Rogger CARRUITERO LECCA

Dr. Francisco Rogger Carruitero Lecca

Docente de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos – Lima. Perú.

<https://orcid.org/0000-0002-7615-153X>

http://directorio.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do;jsessionid=aa7f8b5762ab45f2246dbfd95b04?id_investigador=105041

Abogado, magister y doctor en derecho por la Pontificia Universidad Católica del Perú, Doctor en Derecho por la Universidad de Castilla La Mancha Toledo, *suma cum laudem*, Master en Teoría de las Organizaciones por la Universidad de Burdeos Francia, bachiller y doctor en Educación por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Profesor Asociado TC en la Facultad de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Nacional mayor de San Marcos.

Especialidad del evaluador: Experto en Metodología de la investigación y gestión de proyectos de investigación y desarrollo. Análisis de datos cuantitativos y cualitativos. Investigador acreditado en Renacyt - Programa Carlos Monge Medrano Nivel III.

Lima, 16 de enero del 2021

EVALUADOR 4

Dr. Víctor Manuel Reyes

Doctor en Ciencias Administrativas – Catedrático universitario Universidad Nacional de Tumbes

FICHA DE VALIDACIÓN DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL CUESTIONARIO

Instrucciones: Marque con una X si se cumple con el indicador evaluado.

DIMENSIÓN	Indicadores	ITEM	SI	NO	OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS
ONTOLOGICA	Bases teóricas	Los ítems se ajustan a las bases teóricas.	X		
TELEOLOGICA	Metodológica	El instrumento es coherente con la técnica de recolección de datos señalada en la tesis.	X		
		La escala de medición de la variable es coherente con la prueba estadística seleccionada.	X		
	Práctica	La aplicación del cuestionario no requiere de competencias especiales ajenas al conocimiento del tema.	X		
	Objetivo General	El instrumento es coherente con el objetivo general de la investigación.	X		
	Objetivo Específicos	El instrumento es coherente con los objetivos específicos de la investigación.	X		
SUSTANTIVA	Organización	La organización de los ítems se ajusta al orden de las dimensiones e indicadores del cuadro de variables.	X		
	Relación	El cuestionario guarda relación entre cada uno de sus elementos.	X		

OBSERVACIONES GENERALES:

Instrumento con precedente en obra escrita, claramente validado a través de publicaciones en revistas indizadas. Cuenta con estudio de confiabilidad que permite constatar su rigor científico y con carga factorial determinada.

SUGERENCIAS:

Proceder a realizar prueba piloto.



Dr. VÍCTOR MANUEL REYES

FICHA DE VALIDACIÓN DE LOS ÍTEMS DEL CUESTIONARIO

Instrucciones: Marque con una X sí se cumple con el indicador evaluado. De no cumplirse deje la celda en blanco.

ÍTEMS	Pertinencia	Relevancia	Construcción gramatical
1. Que la empresa prestadora de servicio cumpla con las condiciones técnicas que exige el suministro.	X	X	X
2. Que el servicio de agua y saneamiento debe ser continuo durante todo el día.	X	X	X
3. Que la empresa prestadora de servicio posea personal técnico capacitado para resolver las fallas.	X	X	X
4. Que la empresa prestadora de servicio posea equipos técnicos y maquinaria de respaldo para las contingencias.	X	X	X
5. Que el servicio de agua potable sea de buena calidad.	X	X	X
6. Que el servicio de saneamiento (alcantarillado y aguas servidas) sea de buena calidad.	X	X	X
7. Que el servicio esté disponible para la Comunidad a la brevedad posible ante cualquier eventualidad.	X	X	X
8. Que el costo del servicio de agua y saneamiento esté dentro de límites normales y aceptables.	X	X	X
9. Que las contingencias sean asumidas por la empresa prestadora de servicio.	X	X	X
10. Que se cumplan con los pagos a la empresa prestadora de servicio por los servicios ofrecidos.	X	X	X
11. Que la empresa prestadora de servicio tenga suficiente capacidad financiera, experiencia y prestigio.	X	X	X
12. Que la empresa prestadora de servicio obtenga un reintegro en pagos por el servicio de la inversión realizada.	X	X	X
13. Que la empresa prestadora de servicio se ajuste rápidamente ante posibles cambios en las leyes.	X	X	X
14. Que el Gobierno de señales claras de apoyo a la empresa prestadora de servicio.	X	X	X
15. Que exista una relación de confianza entre la empresa prestadora de servicio, el Gobierno y la Comunidad.	X	X	X
16. Que la Comunidad participe formalmente en la evaluación del servicio.	X	X	X

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo. **Construcción gramatical:** Se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo. **Construcción gramatical:** Se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Questionario para determinar factores de la satisfacción en los stakeholders y funcionarios de la empresa prestadora de servicios en la Municipalidad de Pacasmayo, 2021.

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dr. Víctor Manuel Reyes



Dr. VÍCTOR-MANUEL REYES

Especialidad del evaluador: Metodología y análisis de datos cuantitativos y cualitativos. Investigador acreditado Renacyt – Programa Carlos Monges Medrano Nivel III.

https://ctivtae.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id_investigador=152283

<https://orcid.org/0000-0002-8336-0444>

28 de febrero de 2021

EVALUADOR 5

Dra. Adriana Gabriela Sequera Morales

Catedrática – Escuela de Posgrado – Universidad Nacional de Tumbes

FICHA DE VALIDACION DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL CUESTIONARIO

Instrucciones: Marque con una X sí se cumple con el indicador evaluado.

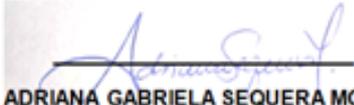
DIMENSIÓN	Indicadores	ITEM	SI	NO	OB SERVACIONES Y SUGERENCIAS
ONTOLOGICA	Bases teóricas	Los ítems se ajustan a las bases teóricas.	X		
TELEOLOGICA	Metodológica	El instrumento es coherente con la técnica de recolección de datos señalada en la tesis.	X		
		La escala de medición de la variable es coherente con la prueba estadística seleccionada.	X		
	Práctica	La aplicación del cuestionario no requiere de competencias especiales ajenas al conocimiento del tema.	X		
	Objetivo General	El instrumento es coherente con el objetivo general de la investigación.	X		
	Objetivo Específicos	El instrumento es coherente con los objetivos específicos de la investigación.	X		
SUSTANTIVA	Organización	La organización de los ítems se ajusta al orden de las dimensiones e indicadores del cuadro de variables.	X		
	Relación	El cuestionario guarda relación entre cada uno de sus elementos.	X		

OBSERVACIONES GENERALES:

Instrumento con precedente en obra escrita, claramente validado a través de publicaciones en revistas indizadas. Cuenta con estudio de confiabilidad que permite constatar su rigor científico y con carga factorial determinada.

SUGERENCIAS:

Proceder a realizar prueba piloto.


DRA. ADRIANA GABRIELA SEQUERA MORALES

FICHA DE VALIDACIÓN DE LOS ÍTEMS DEL CUESTIONARIO

Instrucciones: Marque con una X sí se cumple con el indicador evaluado. De no cumplirse deje la celda en blanco.

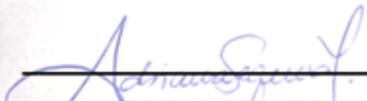
ÍTEMS	Pertinencia	Relevancia	Construcción gramatical
17. Que la empresa prestadora de servicio cumpla con las condiciones técnicas que exige el suministro.	x	x	x
18. Que el servicio de agua y saneamiento debe ser continuo durante todo el día.	x	x	x
19. Que la empresa prestadora de servicio posea personal técnico capacitado para resolver las fallas.	x	x	x
20. Que la empresa prestadora de servicio posea equipos técnicos y maquinaria de respaldo para las contingencias.	x	x	x
21. Que el servicio de agua potable sea de buena calidad.	x	x	x
22. Que el servicio de saneamiento (alcantarillado y aguas servidas) sea de buena calidad.	x	x	x
23. Que el servicio esté disponible para la Comunidad a la brevedad posible ante cualquier eventualidad.	x	x	x
24. Que el costo del servicio de agua y saneamiento esté dentro de límites normales y aceptables.	x	x	x
25. Que las contingencias sean asumidas por la empresa prestadora de servicio.	x	x	x
26. Que se cumplan con los pagos a la empresa prestadora de servicio por los servicios ofrecidos.	x	x	x
27. Que la empresa prestadora de servicio tenga suficiente capacidad financiera, experiencia y prestigio.	x	x	x
28. Que la empresa prestadora de servicio obtenga un reintegro en pagos por el servicio de la inversión realizada.	x	x	x
29. Que la empresa prestadora de servicio se ajuste rápidamente ante posibles cambios en las leyes.	x	x	x
30. Que el Gobierno de señales claras de apoyo a la empresa prestadora de servicio.	x	x	x
31. Que exista una relación de confianza entre la empresa prestadora de servicio, el Gobierno y la Comunidad.	x	x	x
32. Que la Comunidad participe formalmente en la evaluación del servicio.	x	x	x

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Construcción gramatical: Se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir []
No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: DRA. ADRIANA GABRIELA SEQUERA MORALES



DRA. ADRIANA GABRIELA SEQUERA MORALES

Especialidad del evaluador: Metodología y análisis de datos cuantitativos y cualitativos.

https://ctivitaec.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id_investigador=204384

<https://orcid.org/0000-0001-5779-900X>

Trujillo, 2 de febrero del 2021

Anexo 4. Confiabilidad del instrumento

Estadísticas de fiabilidad Kuder Richardson (KR20)		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,841	,850	16

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Que la empresa prestadora de servicio cumpla con las condiciones técnicas que exige el suministro.	11,40	11,832	,551	,827
2. Que el servicio de agua y saneamiento debe ser continuo durante todo el día.	11,60	11,305	,550	,826
3. Que la empresa prestadora de servicio posea personal técnico capacitado para resolver las fallas.	11,30	12,747	,349	,838
4. Que la empresa prestadora de servicio posea equipos técnicos y maquinaria de respaldo para las contingencias.	11,65	11,713	,404	,836
5. Que el servicio de agua potable sea de buena calidad.	11,45	11,839	,477	,831
6. Que el servicio de saneamiento (alcantarillado y aguas servidas) sea de buena calidad.	11,45	11,945	,438	,833
7. Que el servicio esté disponible para la Comunidad a la brevedad posible ante cualquier eventualidad.	11,30	12,432	,554	,832
8. Que el costo del servicio de agua y saneamiento esté dentro de límites normales y aceptables.	11,50	11,842	,430	,833
9. Que las contingencias sean asumidas por la empresa prestadora de servicio.	11,45	11,734	,517	,829
10. Que se cumplan con los pagos a la empresa prestadora de servicio por los servicios ofrecidos.	11,70	12,853	,066	,857
11. Que la empresa prestadora de servicio tenga suficiente capacidad financiera, experiencia y prestigio.	11,55	11,103	,648	,820
12. Que la empresa prestadora de servicio obtenga un reintegro en pagos por el servicio de la inversión realizada.	11,50	11,947	,394	,835
13. Que la empresa prestadora de servicio se ajuste rápidamente ante posibles cambios en las leyes.	11,50	11,000	,732	,815
14. Que el Gobierno de señales claras de apoyo a la empresa prestadora de servicio.	11,45	12,155	,360	,837
15. Que exista una relación de confianza entre la empresa prestadora de servicio, el Gobierno y la Comunidad.	11,40	12,042	,464	,832
16. Que la Comunidad participe formalmente en la evaluación del servicio.	11,55	11,313	,576	,824

Fuente: Cálculos propios.

Anexo 5. Consentimiento informado.



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La investigación, titulada “**Factores de éxito y satisfacción en stakeholders y funcionarios de la empresa prestadora de servicios de agua y saneamiento en Pacasmayo, 2021**”, es realizada por el **Mg. Wilman Erik Baltodano Contreras**, y asesorado por el **Dr. Víctor Rojas Luján**, con el objetivo de *Proponer ejes de acción para contribuir a la mejora de la prestación del servicio de agua y saneamiento con base en los factores críticos de éxito determinantes de la satisfacción en stakeholders y funcionarios de la empresa prestadora de servicios en la Municipalidad de Pacasmayo, 2021.*

En este sentido le solicitamos su participación asegurándole confiabilidad, transparencia, confianza, respeto mutuo y profesionalidad de la persona que realizará la investigación. Se le garantiza que no será sometido a ninguna situación que le pueda generar malestar. La técnica que se usará para la recolección de datos será la Encuesta. La información solo será usada para fines de investigación y la información será guardada rigurosamente por el investigador hasta su incineración cuando ya no sean útiles para el estudio.

Asimismo le informamos que puede retirarse del estudio cuando crea conveniente, sin que le genere ningún costo u otra consecuencia.

Conociendo toda esta información, el participante declara que acepta participar voluntariamente en este estudio, dada su trascendencia en la formación académica.

Marzo de 2021

Firma del Participante
Mg. Wilman Erik Baltodano Contreras

Anexo 6. Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	MARCO TEÓRICO	DIMENSIONES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p>¿Qué acciones pueden contribuir a la mejora de la prestación del servicio de agua y saneamiento con base en los factores críticos de éxito determinantes de la satisfacción en stakeholders y funcionarios de la empresa prestadora de servicios en la Municipalidad de Pacasmayo, 2021?</p> <p>¿Qué ejes de acción se desprenden del análisis de los factores críticos de éxito determinantes de la satisfacción en stakeholders y funcionarios de la empresa prestadora de servicios en la Municipalidad de Pacasmayo, 2021?</p>	<p>H₀: No existen diferencias significativas entre los factores críticos de éxito determinantes de satisfacción identificados en los grupos de estudio, en la Municipalidad de Pacasmayo, 2021.</p> <p>H₁: Existen diferencias significativas entre los factores críticos de éxito determinantes de satisfacción identificados en los grupos de estudio, en la Municipalidad de Pacasmayo, 2021.</p>	<p>Objetivo general: Proponer ejes de acción para contribuir a la mejora de la prestación del servicio de agua y saneamiento con base en los factores críticos de éxito determinantes de la satisfacción en stakeholders y funcionarios de la empresa prestadora de servicios en la Municipalidad de Pacasmayo, 2021.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Determinar los factores críticos de éxito determinantes de la satisfacción de los stakeholders comunitarios que se desprenden de la gestión del servicio de agua y saneamiento en la Municipalidad de Pacasmayo, 2021. 2.- Determinar los factores críticos de éxito de acuerdo a la opinión de los funcionarios de la empresa prestadora del servicio de agua y saneamiento en la Municipalidad de Pacasmayo, 2021. 3.- Comparar las percepciones de los grupos de estudio con base en los factores críticos de éxito determinantes de satisfacción identificados, en la Municipalidad de Pacasmayo, 2021. 4. Configurar ejes de acción para contribuir a la mejora de la prestación del servicio de agua y saneamiento en la Municipalidad de Pacasmayo, 2021. 	<p>Factores críticos de éxito determinantes de la satisfacción de los stakeholders comunitarios</p> <p>Factores críticos de éxito de acuerdo a la opinión de los funcionarios de la empresa prestadora del servicio de agua y saneamiento</p>	<p>El Desarrollo Sostenible y las metas en cuanto al agua potable.</p> <p>Plan Nacional de Agua y Saneamiento.</p> <p>Gestión del servicio de agua y saneamiento</p> <p>Métodos de medición de la satisfacción.</p> <p>La Escala de medición BW (Best-Worst) y la determinación de factores críticos</p>	<p>Aspectos Técnicos del Servicio de Calidad del Servicio Económicos y Financieros</p> <p>Aspectos Legales y entorno político</p> <p>Aspectos Técnicos del Servicio de Calidad del Servicio Económicos y Financieros</p> <p>Aspectos Legales y entorno político</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo. Tipo: Descriptiva-explicativa Diseño: No experimental. Población: La población estará constituida por 18653 posibles stakeholders comunitarios y 35 funcionarios. Muestra: Muestreo no probabilístico (220 posibles stakeholders comunitarios) y 35 funcionarios. Técnicas: Encuesta. Instrumento: Cuestionario correspondiente a la Escala de medición BW (Best-Worst). Análisis inferencial: Prueba de Kolmogorov-Sminov para muestras independientes.</p>

Fuente: El autor.