



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Guía práctica para la gestión y comunicación asertiva en una organización de servicios de agua y alcantarillado en Trujillo, 2022.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTOR:

Mas Ganoza, Jorge Alberto (orcid.org/0000-0002-8018-2881)

ASESOR:

Dr. Sandoval Rios, Jose Elias (orcid.org/0000-0002-3453-1091)

CO-ASESORA:

Dra. Ramos Córdova, Gabriela Olivia (orcid.org/0000-0003-1367-594X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas y del Territorio

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TRUJILLO - PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios por haberme permitido llegar hasta
este punto y, haberme dado salud para
lograr mis objetivos,
además de su infinita bondad y amor.

A mi esposa e hijo por la motivación
constante que me ha permitido ser
una persona de bien, pero más que
nada, por su amor incondicional.

Gracias a esas personas importantes en
mi vida, que siempre estuvieron listas
para brindarme toda su ayuda, ahora me
toca regresar un poquito de todo lo
inmenso que me han otorgado.
Con todo mi cariño esta tesis se las
dedico a ustedes.

A mi esposa e hijo Anghi y Alexander
A mis padres Eduardo y Elisa
A mi abuelita Nicolasa
A mis hermanos
Y a mi nueva familia Guarniz Lozano.
¡Muchas gracias!

Jorge Mas Ganoza

Agradecimiento

Deseo expresar mi más sincera muestra de agradecimiento:

En primer lugar, a Dios por haberme permitido llegar hasta esta instancia, y haberme dado las fuerzas necesarias para seguir adelante.

Gracias esposa mía por hacer mi sueño realidad, mi sueño de ser padre. Y si tengo que agradecerse a alguien, es a ti por estar siempre conmigo, por haberte conocido, por aceptarme tal como soy, ahora Alexander y tú serán mi prioridad. ¡Los amo!

Mamá gracias a ti, he llegado hasta donde estoy. Soy quien soy, pues tú estuviste a mi lado en cada paso del camino, ayudándome e impulsándome a alcanzar mis metas. Gracias mamá, por toda la ayuda.

Querido padre, quiero darte las gracias no solo por ser mi padre y el mejor del mundo, si no por todo aquello que me enseñaste, valores que me han servido en la vida para ser una persona de bien. ¡Muchas gracias!

A mi asesor, Dr. José Elías Sandoval Ríos, quien ha sido la guía idónea, durante el proceso que ha llevado el realizar el presente trabajo, quien proporcionó todos sus conocimientos y lineamientos necesarios para que el presente trabajo sea posible y adecuado.

A nuestro jurado, por habernos orientado en el manejo de la investigación.

Jorge Mas Ganoza

Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	9
III. METODOLOGÍA	32
3.1. Tipo y diseño de investigación	32
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización	36
3.3. Variables y operacionalización de variables	36
3.4. Escenario de estudio	36
3.5. Participantes	36
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
3.7. Procedimiento	39
3.8. Rigor científico	40
3.9. Método de análisis de datos	41
3.10. Aspectos éticos	41
IV. RESULTADOS	42
V. DISCUSIÓN	52
VI. CONCLUSIONES	63
VII. RECOMENDACIONES	64
VIII. PROPUESTA	65
REFERENCIAS	84
ANEXO	92

Índice de Tablas

Tablas	Título	Pág.
Tabla 1	Prestación de servicios de agua y alcantarillado SEDALIB S.A., registrados entre 2009-2020.	46
Tabla 2	Prestación de servicios de agua y alcantarillado SEDALIB S.A., registrados entre 2009-2020, según áreas de estudio.	47
Tabla 3	Prestación de servicios de agua y alcantarillado SEDALIB S.A., registrados entre 2021-2022.	48
Tabla 4	Prestación de servicios de agua y alcantarillado SEDALIB S.A., registrados entre 2021- set. 2022, según áreas de estudio.	49
Tabla 5	Estadísticas de contrastación de hipótesis.	50

Índice de Gráficos y Figuras

Figuras.	Título	Pág.
Figura 1	Flujo de la interacción poliédrica de 4 caras del proyecto de diseño etnográfico.	35
Figura 2	Estructura de flujo de la guía práctica para la gestión y comunicación asertiva en y con la comunidad	68
Figura 3	Estructura y flujo de propósitos para la gestión y comunicación asertiva en y con la comunidad.	73

Resumen

Con el objetivo de determinar el efecto de co-construir y aplicar una guía práctica para la gestión y comunicación asertiva en y con la comunidad, en una organización de servicios de agua y alcantarillado de Trujillo, 2022, se realizó una investigación mixta básica y aplicada. La investigación etnográfica y experimental fue de diseño longitudinal y transversal. Se realizaron 3 reuniones de grupos focales, tres entrevistas en profundidad y se recolectaron datos registrados sobre la prestación de servicios SEDALIB S.A, antes 2009-2020 y después del experimento (2021-2022). Como resultado se co-construyó y aplicó una guía práctica para la gestión y comunicación asertiva en y con la comunidad, estructurada a través del desarrollo de talleres participativos, colaborativos y cooperativos para un accionar predictivo, preventivo, de mantenimiento y de acciones de vigilancia y de monitoreo de los procesos de gestión y comunicación asertiva en y con la comunidad. Se concluyó en que la aplicación de una guía práctica para la gestión y comunicación asertiva en y con la comunidad, en una organización de servicios de agua y alcantarillado de Trujillo, 2022, mejoran significativamente ($p < 0,05$) los procesos de gestión y comunicación asertiva en una organización de servicios de agua y alcantarillado de Trujillo, 2022.

Palabras clave: Guía práctica para la gestión y comunicación asertiva en y con la comunidad; gestión asertiva, comunicación asertiva, participación en y con la comunidad.

Abstract

In order to determine the effect of co-constructing and applying a practical guide for assertive management and communication in and with the community, in a Trujillo water and sewage service organization, 2022, a basic and applied mixed research was carried out. The ethnographic and experimental research was of longitudinal and cross-sectional design. 3 focus group meetings were held, three in-depth interviews and recorded data on the provision of SEDALIB S.A services were collected, before 2009-2020 and after the experiment (2021-2022). As a result, a practical guide for assertive management and communication in and with the community was co-constructed and applied, structured through the development of participatory, collaborative and cooperative workshops for predictive, preventive, maintenance and surveillance actions and monitoring of management processes and assertive communication in and with the community. It was concluded that the application of a practical guide for assertive management and communication in and with the community, in a Trujillo water and sewage service organization, 2022, significantly improves ($p < 0.05$) the management processes and assertive communication in a Trujillo water and sewage service organization, 2022.

Keywords: Practical guide for assertive management and communication in and with the community; assertive management, assertive communication, participation in and with the community.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SANDOVAL RIOS JOSE ELIAS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Guía práctica para la gestión y comunicación asertiva en una organización de servicios de agua y alcantarillado en Trujillo, 2022.", cuyo autor es MAS GANOZA JORGE ALBERTO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 22 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SANDOVAL RIOS JOSE ELIAS DNI: 16800090 ORCID: 0000-0002-3453-1091	Firmado electrónicamente por: JESANDOVALR el 22-01-2023 19:02:52

Código documento Trilce: TRI - 0526183