



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión de proyectos de inversión y calidad de servicios públicos
en el distrito de La Huaca – Piura, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en gestión pública**

AUTOR:

Graus Arbildo, Dennis Angel (orcid.org/0000-0003-4753-1100)

ASESOR:

Dr. Calderón Paniagua, Dennys Geovanni (orcid.org/0000-0002-6569-0634)

CO-ASESOR:

Dr. Merino Núñez, Mirko (orcid.org/0000-0002-8820-6382)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios por la posibilidad de culminar mis estudios de posgrado y concretar el sueño de obtener este grado de maestro en gestión pública.

A mis familiares, por todo el apoyo que me brindaron para seguir avanzando durante estos tres ciclos académicos.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, por darme la oportunidad de continuar con este proceso de capacitación constante vinculado a la administración pública, más aún, en este tipo de modalidad de enseñanza aprendizaje.

A los docentes que han participado en mi formación a lo largo de los tres ciclos académicos de la maestría en gestión pública.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de	iv
contenidos Índice	v
de tablas Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población, muestra y muestreo	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5 Procedimientos	21
3.6 Método de análisis de datos	22
3.7 Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	45
VI. CONCLUSIONES	55
VII. RECOMENDACIONES	57
REFERENCIAS	59
ANEXOS	65

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 <i>Prueba de normalidad por Kolmogorov – Smirnov de las variables de investigación</i>	24
Tabla 2 <i>Frecuencia de la variable gestión de proyectos de inversión y la variable calidad de servicios públicos en el distrito de La Huaca</i>	25
Tabla 3 <i>Frecuencia de la dimensión programación multianual de inversiones y la variable calidad de servicios públicos en el distrito de La Huaca</i>	27
Tabla 4 <i>Frecuencia de la dimensión formulación y evaluación y la variable calidad de servicios públicos en el distrito de La Huaca</i>	29
Tabla 5 <i>Frecuencia de la dimensión ejecución y la variable calidad de servicios públicos en el distrito de La Huaca</i>	31
Tabla 6 <i>Frecuencia de la dimensión funcionamiento y la variable calidad de servicios públicos en el distrito de La Huaca</i>	33
Tabla 7 <i>Significancia y correlación entre Gestión de proyectos de inversión y calidad de servicios públicos</i>	37
Tabla 8 <i>Significancia y correlación entre programación multianual de inversiones y calidad de servicios públicos</i>	39
Tabla 9 <i>Significancia y correlación entre formulación y evaluación y calidad de servicios públicos</i>	40
Tabla 10 <i>Significancia y correlación entre ejecución y calidad de servicios públicos</i>	42
Tabla 11 <i>Significancia y correlación entre funcionamiento y calidad de servicios públicos</i>	43

Resumen

Esta investigación ha tenido como objetivo central determinar cómo la gestión de proyectos de inversión se relaciona con la calidad de servicios públicos en el distrito de La Huaca – Piura, 2022, asimismo contó con un tipo de investigación aplicada, de igual forma un diseño no experimental, de similar manera un enfoque cuantitativo y un corte correlacional, por su parte, respecto a la población estuvo constituida por 10 594 habitantes que radican en el distrito de La Huaca, con una muestra de 371 habitantes, asimismo se ha empleado como técnica de recolección a la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados han evidenciado que la gestión de proyectos de inversión presenta una relación positiva baja respecto a la calidad de servicios públicos, toda vez que se ha obtenido un p valor de 0,000 mayor al 0,05 de significancia, asimismo un coeficiente de Rho de Spearman de 0,382. Concluyendo que existe relación positiva baja entre la gestión de proyectos de inversión y la calidad de servicios públicos en el distrito de La Huaca – Piura durante el año 2022, denotando que en la medida que los proyectos de inversión sean desarrollados con la finalidad de satisfacer las necesidades sociales, se tendrá una mejor percepción sobre la calidad del servicio público recibido, sobre todo en la fase de funcionamiento del ciclo de inversión.

Palabras clave: Gestión, proyectos de inversión, calidad de servicio público.

Abstract

This research has had as its main objective to determine how the management of investment projects is related to the quality of public services in the district of La Huaca - Piura, 2022, it also had a type of applied research, in the same way a non-experimental design, in a similar way a quantitative approach and a correlational cut, for its part with respect to the population it was constituted by 10 594 inhabitants who reside in the district of La Huaca, with a sample of 371 inhabitants, it has also been used as a collection technique to the survey and as an instrument the questionnaire. The results have shown that the management of investment projects presents a low positive relationship with respect to the quality of public services, since a p value of 0.000 greater than 0.05 of significance has been obtained, as well as a Spearman's Rho coefficient of 0.382. Concluding that there is a low positive relationship between the management of investment projects and the quality of public services in the district of La Huaca - Piura during the year 2022, denoting that to the extent that investment projects are developed in order to satisfy the social needs, there will be a better perception of the quality of the public service received, especially in the operating phase of the investment cycle.

Keywords: Management, investment projects, quality of public service.

I. INTRODUCCIÓN

Dentro del contexto internacional, la pobreza es considerada como un problema social que atañe a diversos países, la cual aumenta cuando los gobernantes no consiguen invertir los recursos públicos de manera eficiente dotando a la ciudadanía de servicios con la calidad necesaria, tal es así que, la necesidad de mitigar esta problemática se encuentra contemplada dentro del objetivo 11 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (Organización de las Naciones Unidas, 2015) que busca contar con ciudades más inclusivas, así como seguras, resilientes y finalmente que sean sostenibles, específicamente en los numerales 11.1 y 11.2 cuya finalidad al 2030 es dotar de servicios básicos adecuados, que sean seguros y asequibles; asimismo, proporcionar sistemas de transporte que mejoren la seguridad vial y atiendan las necesidades de la población que sus condiciones económicas y sociales se encuentran en estado de mayor vulnerabilidad.

En este escenario, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL] (2014) detalla que la brecha que se genera entre la oferta y las acciones de demanda en infraestructura de los países latinoamericanos, entre los años 2012 al 2022, es aproximadamente del 6% anual del producto bruto interno, evidenciando el déficit que presentan los países para generar inversiones con impacto social; al respecto Cuenca y Torres (2020), denotan la importancia que tiene la inversión estatal en infraestructura pública, puesto que ayuda a alcanzar mayores índices de desarrollo, repercutiendo en la mejora sobre los estándares relacionados a la calidad vinculadas a la vida de los pobladores y por ende mitigar la problemática vinculada con la pobreza de la sociedad, asimismo, precisan que la infraestructura de uso público es vital para brindar servicios de calidad y afrontar los desafíos que dichos objetivos de desarrollo plantean en los temas sociales, ambientales y económicos.

A nivel nacional, Escaffi (2022) sostiene que en el Perú existe una insuficiente capacidad de gasto de calidad, no solo en las grandes inversiones estatales sino en las de menor envergadura, puesto que demoran alrededor de dos años en elaborar los expedientes técnicos y un año adicional en ejecutarlos, aunado a ello, se tiene que, en concordancia con lo detallado por el Ministerio de Economía

y Finanzas [MEF] (2021), el 41,9% de proyectos que se encuentran en construcción, registran variaciones de más del 25% respecto a la pre inversión; asimismo, el 69,7% de las obras presentan retrasos en su culminación o puesta en servicio, y a setiembre del 2021 la Contraloría General de la República (CGR) registró más de 2 400 obras paralizadas, reflejando de manera clara la falta de gestión que tienen las autoridades, impactando negativamente en la pérdida de recursos públicos, así como en la insatisfacción ciudadana ya que no sienten que sus problemas sociales hayan sido atendidos.

Lo antes descrito, se agrava si se tiene en cuenta que la mayor cantidad de inversiones son de menor envergadura, según el banco de inversiones a octubre de 2021, el 99% de los proyectos tienen montos de inversión menores a s/ 50 millones, sin embargo, representan el 54% del monto de inversión, dentro de estas últimas más de la mitad cuestan menos de s/ 1 millón y representan el 4% del presupuesto público, sobre todo a nivel regional y municipal (MEF, 2021)

A nivel local, la situación no discrepa de la problemática antes detallada, puesto que las inversiones estatales en obras públicas en la región Piura presentan serias deficiencias, tal es así que, por citar un caso, la CGR detectó que, en obras, cuyo fin era evitar inundaciones, no se colocaron estructuras de acero denominadas “tablaestacas” o estas fueron instaladas deficientemente, lo que ocasionó presencia de fisuras por efecto del colapso del concreto así como exposición de las varillas de acero (El Comercio, 2020).

En ese mismo extremo, específicamente las inversiones ejecutadas en el distrito La Huaca, producto de la realización de controles simultáneos en la modalidad de control concurrente a cargo del órgano de control de la Municipalidad Provincial de Paita, ha evidenciado que presentan deficiencias vinculadas a la ausencia del personal clave, deficiencias en el control técnico de los trabajos realizados, inconsistencias en los planos, y problemas de seguridad y salud que afectan a los pobladores de los sectores donde se vienen desarrollando las obras públicas (CGR, 2021), dichas observaciones en servicios vinculados con la transitabilidad vehicular y peatonal; mejoramiento de servicios básicos como lo son el agua potable y el alcantarillado (CGR, 2019). Aunado a ello, la ausencia de sensibilidad social de parte de empresas locales perjudica los servicios públicos de la comunidad, tal es así que AgroAurora por construir un muro de piedra impidió

que las aguas del río discurren con normalidad en la citada zona, perjudicando el abastecimiento para el riego de los cultivos (Cultivalú, 2019).

En tal sentido, resulta relevante ejecutar esta investigación dentro del ámbito de competencia del distrito de La Huaca, ya que lo antes expuesto denotaría una problemática existente respecto a la gestión vinculada a los proyectos de inversión y como esta guardaría concordancia con la posibilidad de brindar una mejor calidad respecto a los servicios públicos en beneficios de la comunidad que integra el mencionado distrito.

En este contexto, se tiene que la investigación lleva por título: Gestión de proyectos de inversión pública y calidad de servicios públicos en el distrito de La Huaca, Piura – 2022; y plantea como problema general: ¿Cómo la gestión de proyectos de inversión se relaciona con la calidad de servicios públicos en el distrito de La Huaca – Piura, 2022?; de igual manera plantea como problemas específicos: a) ¿Cómo la programación multianual de inversiones se relaciona con la calidad de servicios públicos en el distrito de La Huaca – Piura, 2022?; b) ¿Cómo la formulación y evaluación se relaciona con la calidad de servicios públicos en el distrito de La Huaca – Piura, 2022?; c) ¿Cómo la ejecución se relaciona con la calidad de servicios públicos en el distrito de La Huaca – Piura, 2022?; d) ¿Cómo el funcionamiento se relaciona con la calidad de servicios públicos en el distrito de La Huaca – Piura, 2022?

Teniendo como punto de partida la situación problemática antes expuesta, así como el problema de investigación, en este escenario se cuenta como justificación práctica, que el trabajo permitirá aplicar los conocimientos de la maestría, vinculándolos a las áreas de proyectos de inversión y la finalidad pública que busca todo proyecto dentro de la sociedad, tal es así que mediante la recopilación de información se tendrá una visión general sobre la opinión de los ciudadanos respecto a la participación de la entidad municipal en la búsqueda de disminuir las problemáticas sociales brindando adecuados servicios públicos, de tal forma que le permitan generar acciones de mejora en las distintas fases que se dan dentro de la gestión de inversiones para dar una efectiva atención a las necesidades sociales.

De igual manera, la investigación se justifica puesto que por su relevancia social busca conocer como en la medida del tiempo la ciudadanía considera que se

ha estado cumpliendo con la finalidad pública de las inversiones alineadas a poder cerrar las brechas en infraestructura, así como las de accesibilidad a los servicios básicos, contribuyendo de forma colateral al desarrollo del mencionado distrito y por ende a generar un espacio de desarrollo sostenible.

En tal sentido, se tiene que el objetivo general considerado en este trabajo fue determinar cómo la gestión de proyectos de inversión se relaciona con la calidad de servicios públicos en el distrito de La Huaca – Piura, 2022, de similar manera se tienen los siguientes objetivos específicos; a) Determinar cómo la programación multianual de inversiones se relaciona con la calidad de servicios públicos en el distrito de La Huaca – Piura, 2022; b) Determinar cómo la formulación y evaluación se relaciona con la calidad de servicios públicos en el distrito de La Huaca – Piura, 2022; c) Determinar cómo la ejecución se relaciona con la calidad de servicios públicos en el distrito de La Huaca – Piura, 2022; d) Determinar cómo el funcionamiento se relaciona con la calidad de servicios públicos en el distrito de La Huaca – Piura, 2022.

Finalmente, es de precisar que la hipótesis general considerada en la investigación fue la gestión de proyectos de inversión se relaciona con la calidad de los servicios públicos en el distrito de La Huaca – Piura, 2022; de igual manera se han considerado como hipótesis específicas: a) La programación multianual de inversiones se relaciona con la calidad de servicios públicos en el distrito de La Huaca – Piura, 2022; b) La formulación y evaluación se relaciona con la calidad de servicios públicos en el distrito de La Huaca – Piura, 2022; c) La ejecución se relaciona con la calidad de servicios públicos en el distrito de La Huaca – Piura, 2022; d) El funcionamiento se relaciona con la calidad de servicios públicos en el distrito de La Huaca – Piura, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En el desarrollo del presente capítulo se ha considerado sustentar los aspectos vinculados a los antecedentes de la investigación y a las bases teóricas que sustentan dicha investigación.

Inicialmente, se consideró el siguiente contexto sobre los antecedentes internacionales vinculados con las variables de estudio detalladas en el primer capítulo; Arévalo (2021) en su investigación que tuvo como objetivo conocer la eficiencia que se da durante la puesta en desarrollo de proyectos vinculados a la inversión en obras públicas en varios países de Latinoamérica, contó con un enfoque cualitativo, de tipo básica y bajo los alcances de un diseño de revisión sistémica, obteniendo como resultado que la ejecución de la inversión ha denotado un incremento en deficiencias e inconvenientes que no permiten optimizar la eficiencia de los proyectos, por ende, dificultan satisfacer las necesidades de carácter básico que tienen los pobladores, concluyendo que es pertinente que las entidades públicas reconozcan cuales son las necesidades que tienen los ciudadanos, y en base a esto adoptar estrategias que apoyen en la mejora el manejo presupuestal de los recursos estatales para garantizar el crecimiento y calidad en los servicios públicos. Lo detallado denota la relevancia que tiene, previo al desarrollo de la investigación, conocer el historial de tiempo sobre las intervenciones que se ejecutan en la unidad de análisis, con la finalidad de tomarlo como punto de inicio para estudiar la gestión de proyectos vinculados a inversiones.

De igual manera, Castro y Matés (2020), en su artículo de investigación, que tuvo como finalidad detallar la importancia que ha tenido la inversión extranjera en los servicios de carácter público de agua y gas en España entre los años 1850 y 1936, con una metodología en base al análisis documental, obtuvo como resultado que las inversiones extranjeras han jugado un papel preponderante dentro de los servicios de gas y agua vinculados al aspecto de proceso inversor dentro del ámbito municipal, concluyendo que las inversiones priorizadas vinculadas a los suministros de agua y gas fueron desarrolladas en las grandes ciudades del citado país, por la cantidad de pobladores a los que iban a beneficiar; en dicho contexto es importante resaltar la necesidad por buscar la mitigación de las brechas con proyectos de

inversión los cuales tienen que centrarse en vincular la mayor cantidad poblacional que abarque el problema público.

Aunado a ello, Lall y Alarcón (2022), en su artículo de investigación que buscó describir los procedimientos bajo los cuales se llevan a cabo los proyectos de inversión de carácter público en el caso de Guyana, con una metodología constituida por el tipo básica y diseño no experimental, encontró como resultado que los lineamientos vinculados al desarrollo de proyectos permiten esclarecer los enfoques teóricos sobre la forma de gestionar proyectos en Guyana, concluyendo que la inversión pública es una herramienta fundamental para detectar los proyectos y las características que deben tener para contribuir a la eficiencia de dichas inversiones; lo antes mencionado evidencia la pertinencia de estudiar el nivel de impacto que las inversiones estatales tienen, sobre todo alineadas a mejorar los servicios públicos y por ende la calidad con la que se brindan, así como su incidencia sobre la calidad de vida de los ciudadanos.

En ese mismo sentido, Orellana y Marshall (2017), en su artículo de investigación que tuvo por finalidad evidenciar cómo la inversión pública de nivel municipal guarda relación con la calidad que se percibe sobre las condiciones vinculadas a la vida de los pobladores que radican en las metrópolis de Chile, que contó con una metodología de tipo básica y un método estadístico constituido por componentes principales, como resultado establece que, en la medida que exista mayor inversión per cápita de cada municipio se aumenta la calidad de vida urbana, concluyendo que la inversión estatal depende de forma directa de las fuentes de inversión pública con las que se cuenta, específicamente los fondos comunes municipales, para que la calidad de vida aumente o disminuya. Lo antes descrito evidencia que, si bien es necesario generar proyectos de inversión para que los servicios públicos se mejoren y de manera colateral la calidad de vida aumente, un factor fundamental es contar con fuente de financiamiento.

Asimismo, Vargas y Zavaleta (2020) en su artículo de investigación que buscó encontrar cómo la gestión del presupuesto por resultados se vincula con la calidad de gasto de las entidades locales, que contó con una metodología de diseño de tipo no experimental, de corte longitudinal y correlacional predictivo, obtuvo como resultados que la entidad analizada tiene un 84% de nivel de ejecución de presupuesto por resultados, asimismo contó con el 66% de ejecución del gasto,

concluyendo que las variables de investigación denotan presentar una relación directa que es significativa. Por lo que, se denota la importancia de optimizar los recursos públicos efectivizando el gasto público de tal forma que se genere mejoras en las realidades problemáticas donde se ejecutan los proyectos de inversión, guardando concordancia con la investigación puesto que para efectivizar la ejecución de los proyectos un factor fundamental es el presupuesto público con el que se cuenta.

De otro lado, se procede a presentar los argumentos vinculados a los antecedentes del ámbito nacional respecto a las variables de estudio; así, para Corimanya (2021) en su investigación cuya finalidad fue establecer cómo la inversión en infraestructura se vincula con la calidad educativa en una institución educativa del distrito de Comas, cuya metodología fue del tipo básica, mediante el método hipotético deductivo y con diseño no experimental de corte transversal, obtuvo que dichas variables guardan relación puesto que el Rho de Spearman fue de 0,538; concluyendo que entre las variables de investigación hay una relación positiva moderada. Lo antes detallado denota la importancia de tomar decisiones adecuadas para que las inversiones del estado puedan aumentar la calidad de los servicios de tipo público que se brindan, en este caso vinculado a la infraestructura del sector educación.

Del mismo modo, García (2021), en su investigación que tuvo como finalidad establecer cómo la gestión de proyectos desarrollados en el estado se vincula con los estándares de calidad ambiental en el sector agricultura de la provincia de San Martín, bajo una metodología básica, de diseño no experimental, cuantitativa y con corte transversal, obtuvo como resultado que se cuenta con un nivel regular de gestión de proyectos de inversión, asimismo, de cumplimiento de estándares de calidad ambiental; concluyendo que las variables de estudio no se vinculan, dado que, se obtuvo un resultado de Rho de Spearman de 0,239, pero una significancia de 0,137 superior a 0,05 contemplado como el margen de error, lo antes descrito evidencia que, si bien es cierto, se tienen que tener criterios adecuados para optimizar la gestión de las intervenciones públicas, dicho aspecto no se vincula con mejorar la calidad ambiental, ya que superior a dicho criterio está satisfacer y/o responder a solucionar una problemática social primigenia.

Asimismo, Obregón (2021), cuya investigación tuvo como finalidad conocer como la gestión de las inversiones estatales se relacionan con la calidad que se percibe de los servicios de tipo público en una entidad de nivel de gobierno local, contando con una metodología caracterizada por ser básica, contando con un corte transversal y de un diseño no experimental, obtuvo como valor resultante un Rho de Spearman de 0,930; que expresa que dichas variables tienen una relación significativa, concluyendo que la variable gestión de proyectos de inversión de naturaleza pública se correlaciona de forma alta y positiva respecto a la calidad que se percibe de los servicios de carácter público en el distrito de Independencia de la provincia de Huaraz; lo antes indicado evidencia la importancia que tiene ejecutar de forma adecuada los proyectos de inversión con la intención de solucionar los problemas públicos que están vinculado directamente con los servicios que brindan las entidades estatales.

De igual forma, Reyes (2020), en su investigación que propuso como finalidad analizar cómo la gestión de proyectos de inversión incide en la calidad de vida de los ciudadanos del sector Virú, la cual contó con una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo básica, con un corte transversal, alcanzó como resultado que en dicho sector, según la percepción de los pobladores, se tiene una regular gestión de proyectos de inversión, asimismo, estos inciden en generar regulares condiciones de calidad de vida; concluyendo que el valor de Rho de Spearman permite denotar la existencia, entre las variables de investigación, de una relación muy significativa. Esto denota que, mientras se puedan realizar intervenciones de forma adecuada y oportuna se podrá incidir en la mejora vinculada a la calidad correspondiente a los servicios de carácter público, por ende, en la misma calidad de vida de los ciudadanos de un determinado sector.

Finalmente, Suarez (2019) en su investigación que propuso como objetivo conocer cómo el sistema de inversión pública se relaciona con respecto a la calidad de los servicios relativos a infraestructura de tipo universitaria en la provincia de Tumbes, con una metodología de carácter básico, descriptiva correlacional, y de naturaleza cualitativa con un corte transversal, alcanzó como resultado que dichas variables de investigación presentan una correlación, la cual es alta y de carácter significativo; concluyendo que mediante el coeficiente de Pearson de 0,810 se aceptó la hipótesis de investigación, determinando la influencia del sistema de

inversión de naturaleza pública respecto a la calidad de los servicios; lo antes señalado evidencia la importancia que tiene tomar adecuadas decisiones sobre la ejecución de proyectos de inversión con la intención que aumente la calidad de los servicios, para este caso, vinculados a la infraestructura de carácter universitario y coadyuvar a mejorar la calidad educativa.

Ahora bien, se procede a precisar las bases científicas que abordan el sustento de las variables de investigación; iniciando por definir la información vinculada a la variable gestión vinculada a los proyectos de inversión, de donde se resalta la terminología inversión pública como la capacidad que se tiene para administrar y optimizar los recursos en las entidades públicas con la finalidad de orientar estos recursos a buscar propósitos de alta efectividad en la provisión de bienes y servicios alineados al cierre de brechas, tanto de infraestructuras como de accesibilidad, necesarias para dicha finalidad (MEF, 2017).

En esa misma línea, Cohen y Martínez (2002), precisan que la inversión pública conlleva los procesos mediante los cuales la administración pública, desembolsa capital para cubrir problemáticas ciudadanas, asimismo corregir la inestabilidad territorial relacionándola con el crecimiento económico mediante la dotación de infraestructura para brindar servicios públicos.

Por su parte Castañeda (2016), define al sistema nacional vinculado a la inversión pública como leyes, normativas y lineamientos que orientan los procedimientos de presupuesto de inversión, velando por tener un adecuado tiempo de asignación, así como procedimientos transparentes, con la finalidad de elegir la ruta más idónea que analice la real necesidad social, y mediante la inserción de presupuesto realizar obras públicas con alto impacto de tipo positivo en mejorar las características de habitabilidad y condiciones de habitabilidad de la población beneficiaria.

Concordante con lo descrito líneas arriba, el MEF (2017), define a los proyectos de inversión como aquellas intervenciones de carácter temporal que son financiados con presupuesto estatal, y tienen la finalidad de generar capital físico, intelectual e institucional, que creen y/o mejoren los mecanismos mediante los cuales se desarrollan los servicios o se producen los bienes, destacando la responsabilidad que tienen las entidades gubernamentales por cubrir y garantizar su ejecución para una eficiente prestación.

De lo antes detallado, el MEF (2017), considera pertinente la evaluación de la citada variable empleado las siguiente cuatro dimensiones que se procede a detallar: 1) Programación multianual de inversiones, 2) Formulación y evaluación, 3) Ejecución y 4) Funcionamiento.

La dimensión programación multianual de inversiones, según el MEF (2017) conlleva la finalidad de contar con una vinculación entre los resultados obtenidos del planeamiento estratégico, así como el presupuesto por resultados, mediante el cual se elabora la cartera de inversiones, la misma que tiene que estar orientada a cerrar las brechas prioritarias en cuanto a objetivos y metas ya sea a nivel del territorio nacional, sectorial u otros.

La dimensión formulación y evaluación, según el MEF (2017) conlleva el proceso mediante el cual se formulan los proyectos, donde se establecen los procedimientos para cumplir con las metas planificadas en la programación previa, antes descrita, se analiza la pertinencia para desarrollar las acciones de las propuestas técnicas de los proyectos de inversión bajo los alcances de estándares de calidad y el nivel de servicio, así como la rentabilidad e indicadores de sostenibilidad.

La dimensión ejecución, según el MEF (2017) comprende la materialización de lo previamente establecido en los perfiles de inversión, ya que contempla la elaboración de los expedientes técnicos, o el documento equivalente según corresponda, para luego desarrollar la fase de ejecución física de la inversión y seguidamente el cierre de dicha inversión mediante la liquidación físico y financiero.

La dimensión funcionamiento, según el MEF (2017) corresponde cuando un proyecto ya ha culminado su ejecución física y entramos al desarrollo de la operación y las acciones de mantenimiento que sean pertinentes a los activos generados mediante la ejecución. Asimismo, en dicha fase es pertinente contemplar una evaluación ex post con la finalidad de obtener lecciones vinculadas a las etapas previas, las mismas que deben permitir mejorar las intervenciones con futuras inversiones.

De igual manera se procede a detallar las bases científicas que sustentan la variable calidad de servicios públicos, en una primera instancia hablar de calidad es referirnos a diversos aspectos entre diferentes grupos de interés y autores, puesto que no todos tienen una opinión similar sobre la percepción de la

mencionada variable (Gairín, 2010). Asimismo, la calidad se define como la cualidad vinculada al bien o servicio que se origina en base a un juicio valorativo sobre las atribuciones que conlleva este, su intensidad y aspectos resaltantes de ser el caso (Herrera y Cervantes, 2018). Adicionalmente esta terminología, según la Real Academia Española, se define como el conglomerado de características y/o atribuciones de alguna cosa sobre la cual se tiende a generar una apreciación personal.

Seguidamente, es preciso definir al servicio, como aquel conjunto de acciones ofertadas a un público objetivo (Fisher et al., 1988), en ese sentido, relacionado a los servicios públicos, este puede ser definido como aquella necesidad insatisfecha por la población que le permite al estado tomar cartas en el asunto para brindar una determinada actividad dentro de un contexto necesario (Lau, 2005), es importante destacar que únicamente las entidades gubernamentales son capaces de brindar servicios públicos, como un conjunto de procedimientos estructurados dentro de un marco normativo que lo encamina.

Ahora bien, indagar respecto a la calidad de servicio es producto de la valoración que se realiza sobre la expectativa que se genera y posteriormente sobre la percepción de lo recibido, lo que permite entender la brecha entre ambos factores para generar aspectos de mejora (Gronroos, 1984). Asimismo, la calidad del servicio se conceptualiza como la diferencia existente entre lo que el usuario está esperando respecto a lo que realmente ha apreciado (Parasuraman et al, 1988) en tal caso, a mayor sea la distancia de esta brecha, la disconformidad aumentará sobre el servicio que los usuarios perciben luego de recibirlo.

Por último, la PCM (2021), define la calidad de servicio público como la capacidad inherente que ostenta el estado para lograr la satisfacción de las necesidades públicas y las expectativas sociales que tienen los ciudadanos, en ese entender surge el modelo correspondiente a la gestión de la calidad total, para que las autoridades adopten las mejores posturas en la provisión de sus servicios alineadas al grado de adecuación de condiciones solicitadas por la población, así como a los resultados que esperan recibir, mejorando el valor público que proyectan.

De lo detallado, la PCM (2021), considera pertinente la evaluación de la citada variable empleando las siguientes seis dimensiones de la gestión de calidad

de servicios en el sector público alineadas a satisfacer las necesidades de la ciudadanía: 1) Conocer las necesidades y expectativas de los usuarios, 2) Identificar la magnitud del servicio, 3) Fortalecimiento del servicio, 4) Medición y análisis, 5) Liderazgo y compromiso de la alta dirección y 6) Cultura de calidad de servicios en las personas.

La dimensión conocer las necesidades y expectativas de los usuarios, según la PCM (2021) conlleva a que la entidad debe partir de un proceso de recopilación de insumos que permitan generar su modelo para contar con una gestión alineada a proveer servicios públicos de calidad, comprende conocer las expectativas y necesidades de las personas, sistematizando sus necesidades, sustentándolas en evidencias consistentes, así como identificar las características que deben poseer los bienes y servicios brindados.

La dimensión identificar la magnitud del servicio, según la PCM (2021) parte de conocer las necesidades, así como, las expectativas de las personas, en base a lo cual las entidades ofrecen los bienes y servicios, así como los reestructuran o rediseñan en el tiempo, para hacer frente a nuevas necesidades y expectativas, procurando mejorar la productividad, en beneficio de los ciudadanos, por ende, generar con ellos valor público.

La dimensión fortalecimiento del servicio, según la PCM (2021) parte de la identificación del valor del servicio, la entidad determina e implementa los servicios o bienes pertinentes dentro de los cuales alineados a esta investigación se tienen los recursos, procesos e infraestructura, en este entender se precisa que la gestión pública busque contar con espacios en los cuales se puedan realizar procesos de articulación que demanden el fortalecer los bienes y servicios como una cadena de trámite en la que participen diferentes entidades para instaurar una cultura cimentada en la calidad de los servicios, que permita vincular la participación de las personas con la entidad a cargo del servicio.

La dimensión medición y análisis, según la PCM (2021) considera que las entidades públicas sean capaces de generar herramientas que les permita realizar la evaluación periódica respecto a la satisfacción percibida por los usuarios, sobre los servicios recibidos, y en base a estos se pueda plantear mejoras para aumentar la calidad del servicio, además, el grado de aceptación de la población.

La dimensión liderazgo y compromiso de la alta dirección, según la PCM (2021) aborda el desarrollo de acciones vinculadas a mejorar la calidad de los servicios de naturaleza pública en base a la promoción de la participación ciudadana generando mecanismo para que las personas manifiesten su opinión sobre los servicios que reciben y en base al grado de satisfacción que se denota, reestructurar los procedimientos mediante los cuales se brindan los servicios públicos para aumentar su valor público.

La dimensión cultura de calidad de servicios en las personas, según la PCM (2021) conlleva la preocupación de las entidades por capacitar a los ciudadanos sobre los aspectos que involucra brindar un servicio público, y en base a su opinión calificada generar procesos de mejora continua.

III.METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Esta investigación se ha generado teniendo en consideración el tipo de investigación aplicada, al respecto según Padrón (2006), dicha investigación busca la generación de nuevo conocimiento considerando como punto de inicio la aplicación directa de este en problemas sociales, tal cual el presente estudio, que vincula la generación de proyectos de inversión y cómo estos mejoran o no la calidad de los servicios de carácter público proporcionados a los usuarios externos.

Por otra parte, se ha considerado trabajar bajo el enfoque cuantitativo, puesto que, dicha investigación parte del desarrollo de contrastar las hipótesis con la intención de ampliar el conocimiento sobre las variables de estudio (Gallardo, 2021).

Para concluir, contó con un nivel descriptivo correlacional, el cual tiene la finalidad de evidenciar el nivel de vinculación existente entre las variables de estudio, así como, respecto a las dimensiones que lo integran (Robles y Rojas, 2015).

Diseño de investigación

Se consideró en concordancia con los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014) un diseño de investigación no experimental, el cual busca por medio de la observación comprender el comportamiento de las variables, y mediante esto aportar al conocimiento con nuevos sustentos teóricos.

Asimismo, se consideró emplear el corte transversal, ya que la recopilación de información se desarrolló en un instante determinado en el tiempo (Robles y Rojas, 2015), en este caso en particular el último trimestre del año 2022.

Por último, considerando a Popper (2008) se optó desarrollar la investigación bajo los alcances del método hipotético deductivo, toda vez que se busca, en base

a la contrastación de hipótesis, observar el fenómeno, aceptando o rechazando las premisas planteadas que afirmen o nieguen los postulados iniciales.

3.2 Variables y operacionalización

V1: Gestión de proyectos de inversión

Sobre esta variable, la definición conceptual sostenida por el MEF (2017), precisa que son aquellas intervenciones de carácter temporal que son financiados con presupuesto estatal, y tienen la finalidad de generar capital físico, intelectual e institucional, que creen y/o mejoren la manera como se brindan los servicios o se producen los bienes dentro de las entidades gubernamentales.

Respecto a la definición operacional de la variable gestión de proyectos de inversión será evaluada mediante un instrumento con opciones múltiples, partiendo de realizar preguntas alineadas a la dimensión programación multianual de inversiones, así como a aquella correspondiente a formulación y evaluación, al igual que a la de ejecución, asimismo, a la dimensión funcionamiento.

Sobre los indicadores vinculados la variable gestión de proyectos de inversión, para la dimensión programación multianual de inversiones se tienen los indicadores de diagnóstico social, planeamiento estratégico, cierre de brechas de infraestructura y servicios públicos, priorización de proyectos; respecto a la dimensión formulación y evaluación se han considerado los indicadores de participación ciudadana, problemas sociales, transparencia de información, calidad en la elaboración de PIP; por su parte para la dimensión ejecución se tienen los indicadores de solución de problemas públicos, impacto social, seguimiento INFObras y liquidación de obras; por último sobre la dimensión funcionamiento se tienen los indicadores de deficiencias técnicas, operación y mantenimiento, capacidad técnica y capacidad institucional.

Por último, respecto a la escala de medición de los instrumentos que se emplearon en la investigación, se consideró una escala tipo Likert, que contó con cinco opciones múltiples e intervalo ordinal.

V2: Calidad de servicio público

Sobre esta variable, la definición conceptual sostenida por la PCM (2021) precisa que es la capacidad inherente que tiene el estado para satisfacer las necesidades y las expectativas que tienen los ciudadanos, en ese entender surge el modelo de gestión de la calidad total, para que las entidades acojan las mejores posturas en la provisión de sus servicios alineadas al grado de adecuación de condiciones y por ende a los resultados que los ciudadanos desean recibir.

En cuanto a la definición operacional correspondiente a la variable calidad de servicios públicos será evaluada mediante un instrumento con opciones múltiples, partiendo de realizar preguntas alineadas a la dimensión conocer las necesidades y expectativas de los usuarios, así como a aquella relativa a identificar la magnitud del servicio, de igual forma a la de fortalecimiento del servicio, además a la de medición y análisis, asimismo, a la dimensión de liderazgo y compromiso de la alta dirección y a la de cultura de calidad de servicios en los pobladores.

Sobre los indicadores vinculados a la variable calidad de servicios públicos, se contempla para la dimensión conocer las necesidades y expectativas, los indicadores de características, medios y métodos, nivel de conocimiento y segmentación; para la dimensión identificar el valor del servicio, se tienen los indicadores de transparencia de información, cobertura del servicio y mecanismos de identificación; para la dimensión fortalecimiento del servicio se tiene como indicadores a la estructura organizacional, políticas y planes de desarrollo, y puntos críticos de servicios; para la dimensión medición y análisis se tienen los indicadores de herramientas de medición y evaluación, evaluación periódica y mejora continua; para la dimensión de liderazgo y compromiso de la alta dirección se tiene como indicadores la participación ciudadana, condiciones para la medición de servicios y la inversión pública; finalmente para la dimensión cultura de calidad de servicios en las personas se tienen los indicadores de capacitaciones ciudadanas, infraestructura adecuada y encuesta de satisfacción.

Por último, respecto a la escala de medición de los instrumentos que se emplearon en la investigación, se consideró una escala tipo Likert, que contó con cinco opciones múltiples e intervalo ordinal.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

Respecto a la población, esta se define como el conjunto población que será parte de la investigación, seleccionados por características especiales para alcanzar los fines de la investigación (Ventura, 2017).

En tal sentido, este trabajo consideró a los habitantes del distrito de La Huaca, ya que son directamente quienes se benefician con la implementación de proyectos de inversión, quienes constituyen una cantidad de 10 594 personas, según el Instituto Nacional de Estadísticas e Informática (2017). Adicionalmente es oportuno precisar tanto los criterios de inclusión como exclusión que se consideraron para el desarrollo de la presente investigación:

Criterios de inclusión: se incluyó a todos los habitantes del distrito de La Huaca, que por lo menos han vivido un año en dicho distrito, asimismo que sean mayores de edad, puesto que su opinión a criterio del tesista será con mayor grado de objetividad.

Criterios de exclusión: No se consideraron dentro del alcance de esta investigación recabar información de personas que radiquen fuera del distrito de La Huaca, asimismo que sean menores de edad, ya que su opinión presuntamente no es del todo confiable y mermaría los resultados que se pretenden alcanzar.

Muestra

La muestra se contextualiza como la representación selectiva obtenida de la población de estudio, que se sectoriza para poder aplicar el instrumento de estudio (Valderrama, 2013), a continuación, se muestran los elementos, fórmula y valores que se emplearon para determinar la cantidad de muestra de esta investigación:

- Se tiene para el nivel de confiabilidad del 95% un valor de $Z = 1,96$
- Se tiene para el margen de error el valor de $+ 5,00\%$. (e)
- Se tiene para la probabilidad de ocurrencia un valor de 50% . (P)
- Se tiene para el tamaño de la población un valor de $10\ 594$ (N)

$$n = \frac{N z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}{(N-1)e^2 + z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}$$

$$n = \frac{10\,594 * 1.96^2 * 0.50 * (1 - 0.50)}{(10\,594 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.50 * (1 - 0.50)}$$

$$n = 371$$

Por medio del desarrollo de la fórmula antes descrita, la muestra estuvo constituida por la cantidad de 371 habitantes del distrito de La Huaca a quienes se les aplicó el instrumento de estudio.

Muestreo

El muestreo de investigación conlleva el procedimiento por medio del cual se eligen los elementos que serán parte de la muestra, en base a parámetros, criterios y/o procedimientos con la finalidad de contar con la mayor precisión y objetividad al momento de aplicar los instrumentos (Mata y Macassi, 1997).

Para esta investigación, en concordancia con López (2004) se consideró el tipo de muestreo no probabilístico, específicamente el por conveniencia.

Unidad de análisis

Es aquella que se define como el contexto en el cual se analizarán los elementos seleccionados de la población (Hernández y Mendoza, 2018), para el caso en particular, la unidad de análisis fue el distrito de La Huaca que forma parte de la provincia de Paita, sector en el cual se analizó las variables de investigación.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Para desarrollar la investigación se creyó pertinente emplear la técnica de la encuesta, al respecto Hernández y Mendoza (2018), precisan que esta técnica tiene gran versatilidad por la forma en la cual se sistematiza las preguntas alienadas a los indicadores y dimensiones de las cuales surgen, así como por la practicidad en el levantamiento de información a los sujetos de estudio.

Instrumentos

Se consideró como instrumento al cuestionario, según Carrasco (2008), precisa que este permite la recopilación de información de forma fácil, asimismo, tiene la ventaja de ser una herramienta flexible en la generación de interrogantes y empleado en investigaciones de carácter social. Cabe precisar que su pertinencia se sustenta debido a la objetividad de plantear preguntas alineadas a las dimensiones seleccionadas para cada una de las variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), que en este caso la constituyen tanto la gestión de proyectos de inversión como la calidad de los servicios públicos. A continuación, se muestra el detalle de las fichas técnicas por cada variable:

Ficha técnica de instrumento 1:

Nombre: Cuestionario de Gestión de proyectos de inversión

Autor: Dennis Angel Graus Arbildo

Dimensiones: Programación multianual de inversiones, formulación y evaluación, ejecución y funcionamiento.

Baremos: Entre 19 a 39, inadecuado; entre 40 a 60, regular; entre 61 a 80, adecuado.

Ficha técnica de instrumento 2:

Nombre: Cuestionario de Calidad de servicios públicos

Autor: Dennis Angel Graus Arbildo

Dimensiones: Conocer las necesidades y expectativas de los usuarios, identificar la magnitud del servicio, fortalecimiento del servicio, medición y análisis, liderazgo y compromiso de la alta dirección, cultura de calidad de servicios en las personas. Baremos: Entre 33 a 53, malo; entre 54 a 74, regular; entre 75 a 94, bueno.

Validez y confiabilidad

La prueba de validación, así como la prueba de confiabilidad de los instrumentos, corresponden al primer paso que se tiene que ejecutar para que los instrumentos elaborados puedan ser aplicables a la muestra de estudio, en tal sentido Carrasco (2008) detalla que la validación de los instrumentos busca obtener la pertinencia y eficacia de los instrumentos sometiéndolos a una valoración de expertos.

En tal sentido, respecto a la validez de las preguntas que se encuentran dentro de los instrumentos, estos fueron puestos a la consideración de tres expertos, mediante el formato estandarizado para validación con el que cuenta la Universidad César Vallejo, siendo los expertos consultados Mg. Janeth Jinez Condori cuya especialidad es Maestro en Ingeniería Civil con mención en gerencia de la construcción, MBA Grisely Rosalie Quispe Vilca cuya especialidad es Magister en Dirección y Gestión de Empresas MBA y Mg. Cynthia Nohely Hinojosa Huaracallo cuya especialidad es Maestro en Contabilidad, Tributación y Auditoría, obteniendo el resultado de aplicable; las validaciones de los expertos antes descritos se encuentran adjuntas dentro de los anexos de esta investigación.

Cabe precisar que el primer experto seleccionado cuenta con una maestría de especialidad vinculada a la primera variable de inversión, asimismo, labora en una entidad fiscalizadora por lo que conoce la problemática social respecto a la segunda variable; respecto al segundo experto cuenta con publicaciones de artículos de investigación vinculados a las dos variables de investigación, asimismo, por la afinidad de la maestría y trabajo profesional que desarrolla dentro de un ministerio del territorio peruano tiene dominio de las dos variables de investigación; respecto al tercer experto por su formación y experiencia profesional en cargos directivos en diversas entidades públicas conoce el proceso bajo el cual se

desarrollan los proyectos de inversión y consecuentemente cómo inciden en la calidad mediante la cual se dan los servicios que se brinda a la ciudadanía.

Una vez superada la validez del instrumento, corresponde desarrollar la confiabilidad, que es definida como el rango sobre el cual los resultados mantendrán cierta tendencia a dar un valor similar, posterior a la aplicación repetitiva de un instrumento de evaluación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Ahora bien, para el desarrollo de la confiabilidad se procedió a emplear el alfa de Cronbach, que es un procedimiento estadístico cuya finalidad es realizar la cuantificación, de manera sencilla, de la confiabilidad luego de la aplicación de campo de una prueba piloto (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018).

En este contexto, se tuvo a bien aplicar una encuesta para desarrollar la prueba piloto, que estuvo constituida por la cantidad de 40 habitantes, posterior a ello mediante el alfa de Cronbach se interpretaron los resultados estadísticos obtenidos. En ese extremo, respecto a la variable gestión vinculada a los proyectos de inversión se ha obtenido un valor de alfa de Cronbach de 0,839 cuya interpretación es Bueno; de igual manera para la variable calidad de servicios de tipo público se ha encontrado un valor de 0,946 cuya interpretación es Excelente, en tal sentido, ambos instrumentos elaborados han demostrado superar la prueba de confiabilidad, por tanto, pueden ser aplicados a la totalidad de la muestra elegida para este estudio.

3.5 Procedimientos

Los procedimientos utilizados en la presente investigación, inician con la respectiva aprobación del proyecto de tesis, toda vez que, contando con la opinión favorable del asesor, acto seguido se desarrolla el acopio de información sobre la totalidad de la muestra previamente establecida, para lo cual antes se ha tenido que superar la prueba de validación mediante la opinión de profesionales con el grado de maestro en un juicio de expertos, así como la prueba de confiabilidad mediante el desarrollo matemático para determinar la cuantía del alfa de Cronbach luego de la recopilación de percepciones en una prueba piloto.

Concluido el acopio de información, se procede a ejecutar el análisis descriptivo mediante la sumatoria de los resultados por cada pregunta para obtener

las dimensiones, así como la sumatoria de las dimensiones para obtener las dos muestras de investigación, y mediante un rango de: adecuado, regular e inadecuado, expresar dichos resultados en base a la percepción de los encuestados.

Seguidamente, corresponde desarrollar el análisis inferencial de la información, para lo cual se optará por emplear el Rho de Spearman, mediante el cual obtendremos si las variables de investigación guardan relación y que nivel de relación presentan.

Contando con estos resultados, se procede a realizar la discusión de resultados en concordancia con los antecedentes detallados en el capítulo 2 de tal forma que se pueda evidenciar la concordancia o discordancia con otras investigaciones de similares características para generar aporte al conocimiento.

Finalmente, se redactan tanto las conclusiones como las recomendaciones de la investigación, con lo que se concluye la elaboración del informe final de tesis para que sea revisado por el docente asesor y posteriormente pueda ser programado para la defensa del trabajo ante el jurado de tesis.

3.6 Método de análisis de datos

Respecto al método por medio del cual se realizó el análisis de datos, es preciso indicar que se utilizó el software SPSS v24.0, en el cual se agruparon las preguntas por dimensiones e indicadores, asimismo, se obtuvo valores en tablas de frecuencia y las contrastaciones de hipótesis por medio de los resultados de Rho de Spearman.

Por otro lado, es de considerar que para el análisis de datos de manera previa se obtuvo los valores mediante la recopilación de información en dos cuestionarios con una escala Likert de cinco opciones múltiples, siendo estas las siguientes: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) A veces, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo.

3.7 Aspectos éticos

Respecto a los aspectos éticos considerados en esta investigación, se tiene que los datos han pasado por un adecuado rigor científico, ya que tienen como punto de partida dos instrumentos que superaron la prueba de confiabilidad y validez, así como para el análisis descriptivo e inferencial se consideró los procedimientos establecidos dentro de la guía de elaboración de tesis aprobada por la Universidad César Vallejo.

Además, es oportuno indicar que los procedimientos y resultados contaron de credibilidad y validez, puesto que, son el producto de la aplicación de dichos instrumentos, mediante los cuales las conclusiones y recomendaciones generarán un entorno de mejora ante la situación problemática abordada.

De igual forma, en relación a la autonomía con la que se desarrolló la investigación, es necesario tener en cuenta que, esta tiene la finalidad de estudiar la situación problemática planteada sin ninguna intención de parcializarse con la entidad o agentes externos no contemplados dentro de los alcances de esta investigación.

Finalmente precisar, que esta investigación guarda vinculación con las líneas de investigación vigentes y aprobadas por la Universidad César Vallejo, que orientan los procedimientos para la consecución del grado académico de Maestro en Gestión Pública.

IV. RESULTADOS

El desarrollo de este capítulo contempla la presentación de los resultados en dos secciones, la primera vinculada a los resultados descriptivos concordantes con los objetivos planteados al inicio del trabajo, seguidamente los resultados inferenciales donde adicionalmente se procede a desarrollar la contrastación de las hipótesis, en tal sentido, sobre este último es de mencionar que se ha seleccionado el estadístico de Rho de Spearman en base a los resultados obtenidos de la siguiente prueba de normalidad según el método de Kolmogorov – Smirnov, por contar con una cantidad de muestra superior a las 50 unidades, tal como se detalla:

Ho. Los datos devienen de una distribución normal.

H1: Los datos no devienen de una distribución normal.

Si el p valor es mayor a 0,05; entonces corresponde aceptar Ho

Si el p valor es menor a 0,05; entonces corresponde no aceptar Ho

Tabla 1

Prueba de normalidad por Kolmogorov – Smirnov de las variables de investigación.

Variable	Estadístico	gl.	Significancia
Gestión de proyectos de inversión	0,071	371	0,000
Calidad de servicios públicos	0,104	371	0,000

Nota. Resultados determinados mediante el SPSS V.24.

Los resultados antes presentados, permiten evidenciar que se ha obtenido un p valor o también conocido como significancia de 0,000 para ambas variables de estudio, en consecuencia es preciso mencionar que las variables no tienen un comportamiento normal o no proceden de una distribución normal, es por tal sentido que el estadístico que mejor se adapta al nivel descriptivo correlacional es el Rho de Spearman, con el cual se desarrolló la presentación de resultados inferenciales.

4.1. Resultados descriptivos

Respecto al objetivo general

Partiendo del objetivo general que precisa: Determinar cómo la gestión de proyectos de inversión se relaciona con la calidad de servicios públicos en el distrito de La Huaca – Piura, 2022, a continuación, se muestra la tabla donde se cruzan las dos variables de estudio, para proseguir con la interpretación de los resultados descriptivos alineados a dicho objetivo:

Tabla 2

Frecuencia de la variable gestión de proyectos de inversión y la variable calidad de servicios públicos en el distrito de La Huaca.

		Calidad de servicios públicos				
		Malo	Regular	Bueno	Total	
Gestión de proyectos de inversión	Inadecuado	Recuento	16	67	19	102
		% del total	4,3%	18,1%	5,1%	27,5%
	Regular	Recuento	16	106	86	208
		% del total	4,3%	28,6%	23,2%	56,1%
	Adecuado	Recuento	1	21	39	61
		% del total	0,3%	5,7%	10,5%	16,4%
	Total	Recuento	33	194	144	371
		% del total	8,9%	52,3%	38,8%	100,0%

Nota. Resultados determinados mediante el SPSS V.24.

La tabla antes presentada, evidencia resultados vinculados al objetivo general, donde se verifica que el 28,6% (106 ciudadanos) de las personas encuestadas del distrito de La Huaca considera que la gestión de proyectos de inversión se desarrolla de manera regular en su jurisdicción, asimismo, consideran recibir una regular calidad de los servicios de naturaleza pública; por su parte, un

23,2% (86 ciudadanos) de las personas encuestadas del distrito de La Huaca considera que la gestión vinculada a la implementación de proyectos de inversión se desarrolla de manera regular en el citado distrito, por consiguiente, reciben una buena calidad de servicios públicos; de igual forma, un 18,1% (67 ciudadanos) de las personas encuestadas del distrito de La Huaca percibe que la gestión vinculada a la realización de proyectos se desarrolla de manera inadecuada, sin embargo, consideran que reciben una regular calidad de servicios de carácter público.

Complementariamente a lo detallado, es preciso analizar la gestión vinculada a la implementación de proyectos de inversión de forma global, en ese contexto se tiene que el 56,1% de los ciudadanos encuestados considera que el comportamiento de la variable se desarrolla de manera regular, asimismo, un 27,5% percibe que es implementada de forma inadecuada y para finalizar, tan solo el 16,4% considera que se desarrolla de manera adecuada.

Conjuntamente con lo mencionado, en cuanto a la calidad de servicios que son de carácter públicos, el análisis de forma global indica que, el 52,3% de los ciudadanos encuestados considera que la calidad de servicios de carácter público que recibe es regular, asimismo, un 38,8% de estos percibe que la calidad de los servicios de carácter público recibidos es buena y finalmente, únicamente el 8,9% de los ciudadanos encuestados considera que recibe una mala calidad de servicios de carácter público.

Adicionalmente, es de mencionar que, para efectuar el análisis de las variables en estudio se ha empleado niveles de estudio, así, respecto a la variable gestión de proyectos de inversión se tiene que, para el nivel inadecuado se ha considerado el rango desde 19 al 39, para el nivel regular se ha establecido el rango de 40 al 60, y por último para el nivel adecuado se estableció el rango de 61 a 80. Mediante los niveles antes descritos se procedió al análisis de la variable y posterior interpretación de resultados.

De similar manera, respecto a la variable calidad de servicios de tipo público, se ha establecido tres niveles de estudios, los mismos que consideran, para el nivel malo un rango establecido entre el 33 al 53, asimismo, para el nivel regular se estableció un rango desde 54 al 74 y por último, para el nivel bueno se ha establecido un rango desde 75 al 93, por medio de los cuales se obtuvieron los resultados descriptivos que posteriormente fueron analizados.

Respecto al primer objetivo específico

Partiendo del primer objetivo específico que precisa: Determinar cómo la programación multianual de inversiones se relaciona con la calidad de servicios de carácter público en el distrito de La Huaca – Piura, 2022, a continuación, se muestra la tabla donde se cruza la primera dimensión de la variable uno con respecto a la segunda variable de estudio, para proseguir con la interpretación de los resultados descriptivos alineados a dicho objetivo:

Tabla 3

Frecuencia de la dimensión programación multianual de inversiones y la variable calidad de servicios públicos en el distrito de La Huaca.

		Calidad de servicios públicos				
		Malo	Regular	Bueno	Total	
Programación multianual de inversiones	Inadecuado	Recuento	16	54	34	104
		% del total	4,3%	14,6%	9,2%	28,8%
	Regular	Recuento	12	93	57	162
		% del total	3,2%	25,1%	15,4%	43,7%
	Adecuado	Recuento	5	47	53	105
		% del total	1,3%	12,7%	14,3%	28,3%
	Total	Recuento	33	194	144	371
		% del total	8,9%	52,3%	38,8%	100,0%

Nota. Resultados determinados mediante el SPSS V.24.

La tabla antes mencionada, evidencia resultados vinculados al primer objetivo específico, donde se observa que el 25,1% (93 ciudadanos) de las personas encuestadas del distrito de La Huaca considera que la Programación Multianual de Inversiones (PMI) se desarrolla de forma regular en su jurisdicción, asimismo,

consideran recibir una regular calidad de los servicios de carácter público; por su parte, un 15,4% (57 ciudadanos) de las personas encuestadas del distrito de La Huaca considera que la PMI se desarrolla de manera regular en el citado distrito, por consiguiente, reciben una buena calidad de servicios públicos; de igual forma, un 14,6% (54 ciudadanos) de las personas encuestadas del distrito de La Huaca percibe que la PMI se desarrolla de manera inadecuada, sin embargo, consideran que reciben una regular calidad de servicios de carácter público.

Complementariamente a lo detallado, es preciso analizar la PMI de forma global, en ese contexto se tiene que, el 43,7% de los ciudadanos encuestados considera que su desarrollo se viene dando de forma regular, asimismo, un 28,8% percibe que se viene dando de manera inadecuada y para finalizar, el 28,3% considera que se desarrolla de forma adecuada.

Adicionalmente, es de mencionar que, para el análisis de la dimensión PMI se ha empleado tres niveles de estudio, tal es así que, para el nivel inadecuado se ha considerado el rango desde 4 al 9, para el nivel regular se ha establecido el rango de 10 al 15 y por último, para el nivel adecuado se estableció el rango de 16 a 20. Mediante los niveles antes descritos se procedió al análisis de la citada dimensión y posterior interpretación de resultados.

Asimismo, es preciso indicar que, respecto a la calidad de servicios de carácter público, el análisis de forma global indica que, el 52,3% de los ciudadanos encuestados denota, respecto a la calidad de servicios de carácter público que recibe, que esta es regular, asimismo, un 38,8% de estos percibe que la calidad de los servicios de tipo público recibidos es buena y finalmente, únicamente el 8,9% de los ciudadanos encuestados considera que recibe una mala calidad de servicios públicos; lo que guarda vinculación con lo descrito en el análisis de los resultados descriptivos del objetivo general.

Respecto al segundo objetivo específico

Partiendo del segundo objetivo específico que precisa: Determinar cómo la formulación y evaluación se relaciona con la calidad de servicios públicos en el distrito de La Huaca – Piura, 2022, a continuación, se muestra la tabla donde se cruza la segunda dimensión de la variable uno con respecto a la segunda variable de estudio, para proseguir con la interpretación de los resultados descriptivos alineados a dicho objetivo:

Tabla 4

Frecuencia de la dimensión formulación y evaluación y la variable calidad de servicios públicos en el distrito de La Huaca.

		Calidad de servicios públicos				
		Malo	Regular	Bueno	Total	
Formulación y evaluación	Inadecuado	Recuento	15	56	30	101
		% del total	4,0%	15,1%	8,1%	27,2%
	Regular	Recuento	12	96	64	172
		% del total	3,2%	25,9%	17,3%	46,4%
	Adecuado	Recuento	6	42	50	98
		% del total	1,6%	11,3%	13,5%	26,4%
	Total	Recuento	33	194	144	371
		% del total	8,9%	52,3%	38,8%	100,0%

Nota. Resultados determinados mediante el SPSS V.24.

La tabla antes mencionada, evidencia resultados vinculados al segundo objetivo específico, donde se observa que el 25,9% (96 ciudadanos) de las personas encuestadas del distrito de La Huaca considera que la formulación y evaluación se desarrolla de manera regular en su jurisdicción, además, consideran recibir una regular calidad de los servicios de naturaleza pública; por su parte, un 17,3% (64 ciudadanos) de las personas encuestadas del distrito de La Huaca considera que la formulación y evaluación se desarrolla de manera regular en el

citado distrito, por consiguiente, reciben una buena calidad de servicios públicos; de igual forma, un 15,1% (56 ciudadanos) de las personas encuestadas del distrito de La Huaca percibe que la formulación y evaluación se desarrolla de manera inadecuada, no obstante, consideran que reciben una regular calidad de servicios de carácter público.

Complementariamente a lo detallado, es preciso analizar la formulación y evaluación de forma global, en ese contexto se tiene que, el 46,4% de los ciudadanos encuestados denota que la ejecución de esta dimensión se desarrolla de forma regular, asimismo, un 27,2% percibe que se viene dando de manera inadecuada y para finalizar, el 26,4% considera que se desarrolla de forma adecuada.

Adicionalmente, es de mencionar que, para el análisis de la dimensión formulación y evaluación se ha empleado tres niveles de estudio, tal es así que, para el nivel inadecuado se ha considerado el rango desde 4 al 9, para el nivel regular se ha establecido el rango de 10 al 15 y por último, para el nivel adecuado se estableció el rango de 16 a 20. Mediante los niveles antes descritos se procedió al análisis de la citada dimensión y posterior interpretación de resultados.

Asimismo, es preciso indicar que, respecto a la calidad de servicios de carácter público, el análisis de forma global indica que, el 52,3% de los ciudadanos encuestados denota, respecto a la calidad de servicios de carácter público que recibe, que esta es regular, asimismo, un 38,8% de estos percibe que la calidad de los servicios de tipo público recibidos es buena y finalmente, únicamente el 8,9% de los ciudadanos encuestados considera que recibe una mala calidad de servicios públicos; lo que guarda vinculación con lo descrito en el análisis de los resultados descriptivos del objetivo general.

Respecto al tercer objetivo específico

Partiendo del tercer objetivo específico que precisa: Determinar cómo la ejecución se relaciona con la calidad de servicios públicos en el distrito de La Huaca – Piura, 2022, a continuación, se muestra la tabla donde se cruza la tercera dimensión de la variable uno con respecto a la segunda variable de estudio, para proseguir con la interpretación de los resultados descriptivos alineados a dicho objetivo:

Tabla 5

Frecuencia de la dimensión ejecución y la variable calidad de servicios públicos en el distrito de La Huaca.

		Calidad de servicios públicos				
		Malo	Regular	Bueno	Total	
Ejecución	Inadecuado	Recuento	19	75	38	132
		% del total	5,1%	20,2%	10,2%	35,6%
	Regular	Recuento	10	85	64	159
		% del total	2,7%	22,9%	17,3%	42,9%
	Adecuado	Recuento	4	34	42	80
		% del total	1,1%	9,2%	11,3%	21,6%
Total		Recuento	33	194	144	371
		% del total	8,9%	52,3%	38,8%	100,0%

Nota. Resultados determinados mediante el SPSS V.24.

La tabla antes mencionada, evidencia resultados vinculados al tercer objetivo específico, donde se observa que el 22,9% (85 ciudadanos) de las personas encuestadas del distrito de La Huaca considera que la ejecución se viene dando de manera regular en su jurisdicción, asimismo, consideran recibir una regular calidad de los servicios de naturaleza pública; por su parte, un 20,2% (75 ciudadanos) de

las personas encuestadas del distrito de La Huaca considera que la ejecución se desarrolla de manera inadecuada en el citado distrito, por consiguiente, reciben una regular calidad de servicios públicos; de igual forma, un 17,3% (64 ciudadanos) de las personas encuestadas del distrito de La Huaca percibe que la ejecución se viene dando de manera regular, por consiguiente, consideran que reciben una buena calidad de servicios de carácter público.

Complementariamente a lo detallado, es preciso analizar la ejecución de forma global, en ese contexto se tiene que, el 42,9% de los ciudadanos encuestados denota que esta se viene dando de forma regular, asimismo, un 35,6% percibe que se implementa de manera inadecuada y para finalizar, el 21,6% considera que se desarrolla de manera adecuada.

Adicionalmente, es de mencionar que, para el análisis de la dimensión ejecución se ha empleado tres niveles de estudio, tal es así que, para el nivel inadecuado se ha considerado el rango desde 4 al 9, para el nivel regular se ha establecido el rango de 10 al 15 y por último, para el nivel adecuado se estableció el rango de 16 a 20. Mediante los niveles antes descritos se procedió al análisis de la citada dimensión y posterior interpretación de resultados.

Asimismo, es preciso indicar que, respecto a la calidad de servicios de carácter público, el análisis de forma global indica que, el 52,3% de los ciudadanos encuestados denota, respecto a la calidad de servicios de carácter público que recibe, que esta es regular, asimismo, un 38,8% de estos percibe que la calidad de los servicios de tipo público recibidos es buena y finalmente, únicamente el 8,9% de los ciudadanos encuestados considera que recibe una mala calidad de servicios públicos; lo que guarda vinculación con lo descrito en el análisis de los resultados descriptivos del objetivo general.

Respecto al cuarto objetivo específico

Partiendo del cuarto objetivo específico que precisa: Determinar cómo el funcionamiento se relaciona con la calidad de servicios públicos en el distrito de La Huaca – Piura, 2022, a continuación, se muestra la tabla donde se cruza la cuarta dimensión de la variable uno con respecto a la segunda variable de estudio, para proseguir con la interpretación de los resultados descriptivos alineados a dicho objetivo:

Tabla 6

Frecuencia de la dimensión funcionamiento y la variable calidad de servicios públicos en el distrito de La Huaca.

		Calidad de servicios públicos				
		Malo	Regular	Bueno	Total	
Funcionamiento	Inadecuado	Recuento	22	50	1	73
		% del total	5,9%	13,5%	0,3%	19,7%
	Regular	Recuento	9	129	89	227
		% del total	2,4%	34,8%	24,0%	61,2%
	Adecuado	Recuento	2	15	54	71
		% del total	0,5%	4,0%	14,6%	19,1%
	Total	Recuento	33	194	144	371
		% del total	8,9%	52,3%	38,8%	100,0%

Nota. Resultados determinados mediante el SPSS V.24.

La tabla antes mencionada, evidencia resultados vinculados al cuarto objetivo específico, donde se observa que el 34,8% (129 ciudadanos) de las personas encuestadas del distrito de La Huaca considera que el funcionamiento se desarrolla de manera regular en su jurisdicción, asimismo, consideran recibir una regular

calidad de los servicios de carácter público; por su parte, un 24,0% (89 ciudadanos) de las personas encuestadas del distrito de La Huaca considera que el funcionamiento se desarrolla de manera regular en el citado distrito, por consiguiente, reciben una buena calidad de servicios públicos; de igual forma, un 14,6% (54 ciudadanos) de las personas encuestadas del distrito de La Huaca percibe que el funcionamiento se desarrolla de manera adecuada, por consiguiente, consideran que reciben una buena calidad de servicios de carácter público.

Complementariamente a lo detallado, es preciso analizar el funcionamiento de forma global, en ese contexto se tiene que, el 61,2% de los ciudadanos encuestados denota que se efectúa de forma regular, asimismo, un 19,7% percibe que se efectúa de forma inadecuada y para finalizar, el 19,1% considera que se desarrolla de manera adecuada.

Adicionalmente, es de mencionar que, para el análisis de la dimensión funcionamiento se ha empleado tres niveles de estudio, tal es así que, para el nivel inadecuado se ha considerado el rango desde 4 al 9, para el nivel regular se ha establecido el rango de 10 al 15 y por último, para el nivel adecuado se estableció el rango de 16 a 20. Mediante los niveles antes descritos se procedió al análisis de la citada dimensión y posterior interpretación de resultados.

Asimismo, es preciso indicar que, respecto a la calidad de servicios de carácter público, el análisis de forma global indica que, el 52,3% de los ciudadanos encuestados denota, respecto a la calidad de servicios de carácter público que recibe, que esta es regular, asimismo, un 38,8% de estos percibe que la calidad de los servicios de tipo público recibidos es buena y finalmente, únicamente el 8,9% de los ciudadanos encuestados considera que recibe una mala calidad de servicios públicos; lo que guarda vinculación con lo descrito en el análisis de los resultados descriptivos correspondiente al objetivo general.

De manera complementaria es preciso indicar que, respecto a las dimensiones de la variable que corresponden a la calidad de servicios de carácter público, el análisis de forma global precisa que, para la dimensión conocer las necesidades y expectativas de los usuarios se tiene que, el 43,4% de los ciudadanos encuestados considera que esta se viene dando de manera buena, asimismo, un 37,5% de los ciudadanos percibe que se viene brindando de regular manera y finalmente, únicamente el 19,1% de los ciudadanos encuestados

considera que recibe una mala calidad respecto a esta dimensión; además, es de precisar que, para el nivel malo se ha considerado el rango desde 5 a 10, para el nivel regular se ha establecido como rango del 11 al 15 y por último para el nivel bueno se estableció como rango del 16 al 20, mediante los cuales se llegaron a los resultados descriptivos detallados.

Asimismo, es preciso indicar que, respecto a la dimensión identificar la magnitud del servicio se tiene que, el 43,4% de los ciudadanos encuestados considera que esta se viene dando de manera buena, asimismo, un 37,5% de los ciudadanos percibe que se viene dando de regular manera y finalmente, únicamente el 19,1% de los ciudadanos encuestados considera que recibe una mala calidad respecto a esta dimensión; además, es de precisar que, para el nivel malo se ha considerado el rango desde 3 a 7, de otra parte, para lo relacionado al nivel regular se ha establecido como rango del 8 al 11 y por último para el nivel bueno se estableció como rango del 12 al 15, mediante los cuales se llegaron a los resultados descriptivos detallados.

De igual forma, es preciso indicar que, en cuanto a la dimensión fortalecimiento del servicio se tiene que, el 46,6% de los ciudadanos encuestados considera que esta se viene dando de manera buena, asimismo, un 40,7% de los ciudadanos denota que se viene dando de regular manera y finalmente, únicamente el 12,7% de los ciudadanos encuestados considera que recibe una mala calidad respecto a esta dimensión; además, es de precisar que, para el nivel malo se ha considerado el rango desde 3 a 7, de otra parte, para lo relacionado al nivel regular se ha establecido como rango del 8 al 11 y por último para el nivel bueno se estableció como rango del 12 al 15, mediante los cuales se llegaron a los resultados descriptivos detallados.

Aunado a ello, es necesario indicar que, respecto a la dimensión medición y análisis se tiene que, el 47,2% de los ciudadanos encuestados considera que esta se viene dando de manera buena, asimismo, un 37,5% de los ciudadanos percibe que se viene brindando de regular manera y finalmente, únicamente el 15,4% de los ciudadanos encuestados considera que recibe una mala calidad en cuanto a esta dimensión; además, es de precisar que, para el nivel malo se ha considerado el rango desde 3 a 7, de otra parte, para lo relacionado al nivel regular se ha establecido como rango del 8 al 11 y por último para el nivel bueno se estableció

como rango del 12 al 15, mediante los cuales se llegaron a los resultados descriptivos detallados.

Por su parte, es preciso indicar que, respecto a la dimensión liderazgo y compromiso de la alta dirección se tiene que, el 53,4% de los ciudadanos encuestados considera que esta se viene dando de manera buena, asimismo, un 32,6% de los ciudadanos percibe que se está dando de regular manera y finalmente, únicamente el 14,0% de los ciudadanos encuestados considera que recibe una mala calidad respecto a esta dimensión; además, es de precisar que, para el nivel malo se ha considerado el rango desde 3 a 7, de otra parte, para lo relacionado al nivel regular se ha establecido como rango del 8 al 11 y por último para el nivel bueno se estableció como rango del 12 al 15, mediante los cuales se llegaron a los resultados descriptivos detallados.

Aunado a ello, es necesario indicar que, respecto a dimensión cultura de calidad de servicios en las personas se tiene que, el 83,3% de los ciudadanos encuestados considera que esta se viene dando de manera buena, asimismo, un 8,6% de los ciudadanos percibe que se está dando de mala manera y finalmente, únicamente el 8,1% de los ciudadanos encuestados considera que recibe una regular calidad de servicio en cuanto a esta dimensión; además, es de precisar que, para el nivel malo se ha considerado el rango desde 3 a 7, de otra parte, para lo relacionado al nivel regular se ha establecido como rango del 8 al 11 y por último para el nivel bueno se estableció como rango del 12 al 15, mediante los cuales se llegaron a los resultados descriptivos detallados.

4.2. Resultados inferenciales

A continuación, se procede a detallar el análisis realizado en base a la contrastación de las hipótesis, considerando como base los objetivos propuestos para el desarrollo de la presente investigación, asimismo, es preciso indicar que, se ha considerado emplear el estadístico conocido como Rho de Spearman mediante el cual se obtendrá la significancia de cada hipótesis y posterior a ello el nivel de relación, en caso esta exista.

Contrastación de hipótesis principal

Dentro de los alcances de la investigación, se ha definido como objetivo general el siguiente: Determinar cómo la gestión de proyectos de inversión se relaciona con la calidad de servicios públicos en el distrito de La Huaca – Piura, 2022; en tal sentido, es preciso desarrollar la contrastación de la hipótesis general, teniendo en cuenta los siguientes supuestos:

Ho. La gestión de proyectos de inversión no se relaciona con la calidad de los servicios públicos en el distrito de La Huaca – Piura, 2022.

H1: La gestión de proyectos de inversión se relaciona con la calidad de los servicios públicos en el distrito de La Huaca – Piura, 2022.

Tabla 7

Significancia y correlación entre gestión de proyectos de inversión y calidad de servicios públicos.

			Gestión de proyectos de inversión	Calidad de servicios públicos
Rho de Spearman	Gestión de proyectos de inversión	Coefficiente de correlación	1,000	0,382
		Sig. (Bilateral)		0,000
	Calidad de servicios públicos	N°	371	371
		Coefficiente de correlación	0,382	1,000
	Sig. (Bilateral)	0,000		
	N°	371	371	

Nota. Resultados determinados mediante el SPSS V.24.

La tabla antes descrita, muestra los resultados encontrados mediante el estadístico Rho de Spearman, en tal sentido es preciso indicar que, existe relación entre las variables estudiadas, dado que, se ha obtenido un p valor de 0,000, el mismo que es menor al 0,05 (margen de error de 5%), dado que, se está trabajando con un 95% de confianza.

Asimismo, la cuantía obtenida de Rho de Spearman de 0,382, en correspondencia con Martínez y Campos (2015), denota que la correlación existente se caracteriza por ser positiva baja; por consiguiente, se obtuvo como resultado que la gestión de proyectos de inversión se correlaciona de forma positiva baja con la calidad de los servicios públicos en el distrito de La Huaca – Piura, 2022. Con ello se interpreta que, en tanto se tenga a bien mejorar la gestión que se desarrolla respecto a los proyectos de inversión, sobre todo en la fase de funcionamiento, la ciudadanía percibirá una mejor calidad de servicios públicos.

De manera complementaria, se pasa a detallar aquellos resultados obtenidos de las contrastaciones de hipótesis específicas, para lo cual se ha dimensionado la variable gestión de proyectos de inversión y se ha contrastado con la segunda variable correspondiente a calidad de servicios públicos, de tal forma de poder evidenciar el nivel de correlación que existe entre las dimensiones de la primera variable, respecto a la segunda, para precisar las conclusiones y recomendaciones pertinentes.

Contrastación de la primera hipótesis específica

Dentro de los alcances de la investigación, se ha definido como primer objetivo específico: Determinar cómo la programación multianual de inversiones se relaciona con la calidad de servicios públicos en el distrito de La Huaca – Piura, 2022; en tal sentido, es preciso desarrollar la contrastación de la primera hipótesis específica vinculada a la programación multianual de inversiones con respecto a la segunda variable, considerando los siguientes supuestos:

Ho. La programación multianual de inversiones no se relaciona con la calidad de los servicios públicos en el distrito de La Huaca – Piura, 2022.

H1: La programación multianual de inversiones se relaciona con la calidad de los servicios públicos en el distrito de La Huaca – Piura, 2022.

Tabla 8

Significancia y correlación entre la programación multianual de inversiones y calidad de servicios públicos.

			Programación multianual de inversiones	Calidad de servicios públicos
Rho de Spearman	Programación multianual de inversiones	Coeficiente de correlación	1,000	0,206
		Sig. (Bilateral)		0,000
		N°	371	371
	Calidad de servicios públicos	Coeficiente de correlación	0,206	1,000
		Sig. (Bilateral)	0,000	
		N°	371	371

Nota. Resultados determinados mediante el SPSS V.24.

La tabla antes descrita, evidencia los resultados encontrados mediante el estadístico Rho de Spearman, en tal sentido es preciso revelar que, existe relación entre la primera dimensión correspondiente a la variable uno y la variable dos de estudio, puesto que, se ha obtenido un p valor de 0,000, el mismo que es menor al 0,05 (margen de error de 5%), dado que, se está trabajando con un 95% de confianza.

Asimismo, el valor obtenido de Rho de Spearman de 0,206, en correspondencia con Martínez y Campos (2015), denota que la correlación existente se caracteriza por ser positiva baja; por consiguiente, se obtuvo como resultado que la programación multianual de inversiones se correlaciona de manera positiva baja con la calidad de los servicios públicos en el distrito de La Huaca – Piura, 2022.

Con ello se interpreta que, en la posibilidad que puedan realizarse mejoras respecto a la priorización de proyectos de inversión con la intención de acortar brechas de infraestructura y servicios públicos básicos, y que estas sean informadas a la ciudadanía, los usuarios percibirán una mejor calidad sobre los servicios de carácter público brindados por la entidad.

Contrastación de la segunda hipótesis específica

Dentro de los alcances de la investigación, se ha definido como segundo objetivo específico: Determinar cómo la formulación y evaluación se relaciona con la calidad de servicios públicos en el distrito de La Huaca – Piura, 2022; en tal sentido, es preciso desarrollar la contrastación de la segunda hipótesis específica vinculada a la formulación y evaluación con respecto a la segunda variable, considerando los siguientes supuestos:

Ho. La formulación y evaluación no se relaciona con la calidad de los servicios públicos en el distrito de La Huaca – Piura, 2022.

H1: La formulación y evaluación se relaciona con la calidad de los servicios públicos en el distrito de La Huaca – Piura, 2022.

Tabla 9

Significancia y correlación entre la formulación y evaluación y la calidad de servicios públicos.

			Formulación y evaluación	Calidad de servicios públicos
Rho de Spearman	de	Formulación y evaluación	1,000	0,246
				0,000
		N°	371	371
Rho de Spearman	de	Calidad de servicios públicos	0,246	1,000
			0,000	
		N°	371	371

Nota. Resultados determinados mediante el SPSS V.24.

La tabla antes descrita, muestra los resultados encontrados mediante el estadístico Rho de Spearman, en tal sentido es preciso revelar que, existe relación entre la segunda dimensión correspondiente a la variable uno y la variable dos de

estudio, puesto que, se ha obtenido un p valor de 0,000, el mismo que es menor al 0,05 (margen de error de 5%), dado que, se está trabajando con un 95% de confianza.

Asimismo, el valor obtenido de Rho de Spearman de 0,246, en correspondencia con Martínez y Campos (2015), denota que la correlación existente se caracteriza por ser positiva baja; por consiguiente, se obtuvo como resultado que la formulación y evaluación se correlaciona de manera positiva baja con la calidad de los servicios públicos en el distrito de La Huaca – Piura, 2022.

Con ello se interpreta que, es oportuno que la elaboración de los proyectos cuente con la participación de la ciudadanía con el propósito de evitar problemas sociales más adelante, se informe a esta de los avances y se mejore la calidad en su desarrollo para que luego sean declarados viables de forma más celer, de tal manera que se brinde atención a las necesidades públicas.

Contrastación de la tercera hipótesis específica

Dentro de los alcances de la investigación, se ha definido como tercer objetivo específico: Determinar cómo la ejecución se relaciona con la calidad de servicios públicos en el distrito de La Huaca – Piura, 2022; en tal sentido, es preciso desarrollar la contrastación de la tercera hipótesis específica vinculada a la ejecución con respecto a la segunda variable, considerando los siguientes supuestos:

Ho. La ejecución no se relaciona con la calidad de los servicios públicos en el distrito de La Huaca – Piura, 2022.

H1: La ejecución se relaciona con la calidad de los servicios públicos en el distrito de La Huaca – Piura, 2022.

Tabla 10*Significancia y correlación entre la ejecución y calidad de servicios públicos.*

		Ejecución	Calidad de servicios públicos
Rho de Spearman	Ejecución	Coeficiente de correlación	0,252
		Sig. (Bilateral)	0,000
		N°	371
	Calidad de servicios públicos	Coeficiente de correlación	0,252
		Sig. (Bilateral)	0,000
		N°	371

Nota. Resultados determinados mediante el SPSS V.24.

La tabla antes descrita, evidencia los resultados encontrados mediante el estadístico Rho de Spearman, en tal sentido es preciso revelar que, existe relación entre la tercera dimensión correspondiente a la variable uno y la variable dos de estudio, puesto que, se ha obtenido un p valor de 0,000, el mismo que es menor al 0,05 (margen de error de 5%), dado que, se está trabajando con un 95% de confianza.

Asimismo, el valor obtenido de Rho de Spearman de 0,252, en correspondencia con Martínez y Campos (2015), denota que la correlación existente se caracteriza por ser positiva baja; por consiguiente, se obtuvo como resultado que la ejecución se correlaciona de manera positiva baja con la calidad de los servicios públicos en el distrito de La Huaca – Piura, 2022.

Con ello se interpreta que, es necesario desarrollar proyectos prioritarios, mantener constantemente actualizado el sistema INFObras para que los ciudadanos puedan visualizar el avance y/o la correcta ejecución de las obras y efectuar un adecuado control técnico financiero para evitar inconvenientes al momento de la liquidación de las obras.

Contrastación de la cuarta hipótesis específica

Dentro de los alcances de la investigación, se ha definido como cuarto objetivo específico: Determinar cómo el funcionamiento se relaciona con la calidad de servicios públicos en el distrito de La Huaca – Piura, 2022; en tal sentido, es preciso desarrollar la contrastación de la cuarta hipótesis específica vinculada al funcionamiento con respecto a la segunda variable, considerando los siguientes supuestos:

Ho. El funcionamiento no se relaciona con la calidad de los servicios públicos en el distrito de La Huaca – Piura, 2022.

H1: El funcionamiento se relaciona con la calidad de los servicios públicos en el distrito de La Huaca – Piura, 2022.

Tabla 11

Significancia y correlación entre el funcionamiento y la calidad de servicios públicos.

			Funcionamiento	Calidad de servicios públicos
Rho de Spearman	Funcionamiento	Coefficiente de correlación	1,000	0,705
		Sig. (Bilateral)		0,000
		N°	371	371
	Calidad de servicios públicos	Coefficiente de correlación	0,705	1,000
Sig. (Bilateral)		0,000		
N°		371	371	

Nota. Resultados determinados mediante el SPSS V.24.

La tabla antes descrita, muestra los resultados encontrados mediante el estadístico Rho de Spearman, en tal sentido es preciso revelar que, existe relación entre la cuarta dimensión correspondiente a la variable uno y la variable dos de estudio, puesto que, se ha obtenido un p valor de 0,000, el mismo que es menor al

0,05 (margen de error de 5%), dado que, se está trabajando con un 95% de confianza.

Asimismo, el valor obtenido de Rho de Spearman de 0,705, en correspondencia con Martínez y Campos (2015), denota que la correlación existente se caracteriza por ser positiva alta; por consiguiente, se obtuvo como resultado que el funcionamiento se correlaciona de manera positiva alta con la calidad de los servicios públicos en el distrito de La Huaca – Piura, 2022.

Con ello se interpreta que, es importante contar con suficiente capacidad institucional, técnica y de gestión para realizar de manera eficiente las acciones de operación y mantenimiento a su debido tiempo, dado que, las condiciones que presentan los proyectos de inversión inciden en la calidad con la cual se brindan los servicios públicos.

De manera resumida, respecto al objetivo general y al primer, segundo y tercer objetivo específico, se ha obtenido una correlación positiva baja; sin embargo, en cuanto al cuarto objetivo específico se ha obtenido una correlación positiva alta.

V. DISCUSIÓN

En el presente capítulo se procede a realizar la discusión posterior a la culminación del capítulo de resultados de la investigación, teniendo como punto de inicio el objetivo general que precisó lo siguiente: Determinar cómo la gestión de proyectos de inversión se relaciona con la calidad de servicios públicos en el distrito de La Huaca – Piura durante el año 2022.

En ese contexto, una vez procesados los resultados, aquellos que se han alineado con los resultados obtenidos del análisis inferencial, arrojaron haber encontrado que la gestión vinculada a la proyectos de inversión se correlaciona de manera positiva baja con respecto a la calidad de servicios de carácter público en el distrito de La Huaca – Piura, puesto que, se obtuvo un valor p de 0,000, el cual es inferior al margen de error (5%), aunado a ello, un valor de Rho de Spearman de 0,382, denotando que, en la medida que se mejoren las actividades vinculadas a las fases, que abarcan desde la programación multianual hasta el funcionamiento de los proyectos de inversión, se tendrá una repercusión positiva en la mejora la calidad de los servicios de carácter público, dado que, estas dos variables, según el procesamiento estadístico correspondiente, son directamente proporcionales.

Conjuntamente con los resultados antes detallados, se tiene que, el 28,6% de las personas encuestadas del distrito de La Huaca considera que la gestión vinculada a proyectos de inversión se desarrolla de forma regular en su jurisdicción, asimismo, consideran recibir una regular calidad de los servicios de carácter público; por su parte, un 23,2% de las personas encuestadas del distrito de La Huaca considera que la gestión vinculada a proyectos de inversión se desarrolla de forma regular en el citado distrito, por consiguiente, reciben una buena calidad de servicios públicos; de igual forma, un 18,1% de las personas encuestadas del distrito de La Huaca percibe que la gestión vinculada a proyectos de inversión se desarrolla de forma inadecuada, sin embargo, consideran que reciben una regular calidad de servicios de carácter público.

Asimismo, respecto a la variable gestión vinculada a proyectos de inversión, de forma global, se tiene que, el 56,1% de los ciudadanos encuestados percibe que se viene dando de manera regular, además, un 27,5% percibe que se viene desarrollando de forma inadecuada y para finalizar, tan solo el 16,4% denota que

se desarrolla de manera adecuada; considerando para el nivel inadecuado el rango desde 19 al 39, de otra parte, respecto al nivel regular se ha establecido el rango de 40 al 60 y por último, para el nivel adecuado se estableció el rango de 61 a 80; por lo que, mediante dichos niveles, antes descritos, se procedió al análisis de la variable y posterior interpretación de resultados.

Por su parte, respecto a los resultados vinculados a la variable calidad de servicios públicos, el 52,3% de los ciudadanos encuestados considera que la calidad de servicios de carácter público que reciben es regular, asimismo, un 38,8% de estos percibe que la calidad de los servicios de carácter público recibidos es buena y finalmente, únicamente el 8,9% de los ciudadanos encuestados considera que recibe una mala calidad de servicios de carácter público; considerando para el nivel malo un rango establecido entre el 33 al 53, asimismo, para lo referente al nivel regular se estableció un rango desde 54 al 74 y por último, para el nivel bueno se ha establecido un rango desde 75 al 93, por medio de los cuales se obtuvieron los resultados descriptivos que posteriormente fueron analizados.

Estos resultados son concordantes con Obregón (2021), quien en su investigación evidenció que la gestión vinculada a proyectos de inversión estatal guarda una relación positiva estrecha con la calidad del servicio de carácter público percibido por la población, dado que, obtuvo un p valor de 0,000, menor al margen de error de 5%; por otro lado, es preciso mencionar que en la interpretación del nivel de relación existe una discordancia, puesto que, en este caso se obtuvo un valor de 0,930, lo que significó la existencia de una correlación positiva muy alta, mientras que, en la presente investigación se encontró una correlación positiva baja.

Sin embargo, son discordantes con lo precisado por García (2021), quien denota que la gestión de proyectos no presenta ninguna relación con respecto a la calidad de servicio ligado al medioambiente, específicamente en el sector agricultura, puesto que, obtuvo un valor p de 0,137, el cual es superior al margen de error de 0,05; en tal sentido, a pesar de haber obtenido una cuantía de Rho de Spearman de 0,239, no corresponde su análisis, al evidenciar en primera instancia que no existe relación. Tal situación permite percibir que, dentro del sector agricultura, no necesariamente, con la ejecución de adecuadas infraestructuras se solucionaría la problemática social de este sector.

Además, de manera teórica, es concordante con Orellana y Marshall (2017), quien en su investigación demostró que, la inversión pública no solo se relaciona con la calidad de servicios de carácter público, sino también, con la calidad de vida, puesto que, la inversión estatal genera mejores condiciones de habitabilidad, en consecuencia, se vuelve un factor fundamental para dicha calidad de vida. De igual forma con Reyes (2020), quien precisa la existencia de una relación de nivel significativo entre la gestión vinculada a proyectos de inversión con la calidad de vida, sobre todo por las intervenciones que se realizan y cómo estas inciden en mejorar los servicios de carácter público, los cuales a su vez generan mejores condiciones de vida a los pobladores de un determinado sector.

Por su parte, respecto al primer objetivo específico, se tiene que, la Programación Multianual de Inversiones (PMI) se correlaciona de manera positiva baja con respecto a la calidad de servicios de carácter público en el distrito de La Huaca – Piura, puesto que, se obtuvo un valor p de 0,000, el cual es inferior al margen de error (5%), aunado a ello, un valor de Rho de Spearman de 0,206; en ese sentido, de lo antes descrito se percibe que, en la posibilidad que puedan realizarse mejoras respecto a la priorización proyectos de inversión, con la finalidad de acortar brechas de infraestructura y servicios públicos, y que estas sean informadas a la ciudadanía, los usuarios percibirán una mejor calidad sobre los servicios de carácter público brindados por la entidad.

Aunado a ello, se observa que, el 25,1% de las personas encuestadas del distrito de La Huaca considera que la PMI se desarrolla de manera regular en su jurisdicción, asimismo, consideran recibir una regular calidad de los servicios de carácter público; por su parte, un 15,4% de las personas encuestadas del distrito de La Huaca considera que la PMI se desarrolla de manera regular en el citado distrito, por consiguiente, reciben una buena calidad de servicios públicos; de igual forma, un 14,6% de las personas encuestadas del distrito de La Huaca percibe que la PMI se desarrolla de manera inadecuada, sin embargo, consideran que reciben una regular calidad de servicios de carácter público.

Asimismo, sobre la PMI de forma global, se tiene que, el 43,7% de los ciudadanos encuestados denota que se implementa de forma regular, asimismo, un 28,8% percibe que se implementa de manera inadecuada y para finalizar, el 28,3% considera que se desarrolla de manera adecuada; teniendo en cuenta tres

niveles de estudio, tal es así que, para el nivel inadecuado se ha considerado el rango desde 4 al 9, para el nivel regular se ha establecido el rango de 10 al 15 y por último, para el nivel adecuado se estableció el rango de 16 a 20, por lo que, mediante dichos niveles antes descritos se procedió al análisis de la citada dimensión y posterior interpretación de resultados.

Estos resultados son concordantes con Obregón (2021), quien en su investigación evidenció que la PMI guarda una relación positiva con la calidad del servicio público percibido por la población, dado que, obtuvo un p valor de 0,000, menor al margen de error de 5%; por otro lado, es preciso mencionar que en la interpretación del nivel de relación existe una discordancia, puesto que, en este caso se obtuvo un valor de 0,929, lo que significó la existencia de una correlación positiva de nivel muy alto, mientras que, en la presente investigación se encontró una correlación positiva de nivel bajo.

De igual manera, son concordantes con Castro y Matés (2020), quien de su investigación vinculada a la inversión extranjera en servicios públicos de agua y gas en España, resultó que la adecuada priorización pasa por buscar beneficiar a la mayor cantidad de personas, en consecuencia, por mitigar la brecha social que estos padecen para abarcar la mayor parte del problema público.

Por su parte, respecto al segundo objetivo específico, es de indicar que, la formulación y evaluación se correlaciona de manera positiva baja con respecto a la calidad de servicios de carácter público en el distrito de La Huaca – Piura, puesto que, se obtuvo un valor p de 0,000, el cual es inferior al margen de error (5%), aunado a ello, un valor de Rho de Spearman de 0,246; en tal situación, es oportuno que la elaboración de los proyectos de inversión cuente con la participación de la ciudadanía con el propósito de evitar problemas sociales más adelante, se informe a esta de los avances y se mejore la calidad en su desarrollo para que luego sean declarados viables de forma célere, de tal manera que se brinde atención a las necesidades públicas.

Aunado a ello, se observa que, el 25,9% de las personas encuestadas del distrito de La Huaca considera que la formulación y evaluación se desarrolla de manera regular en su jurisdicción, además, consideran recibir una regular calidad de los servicios de carácter público; por su parte, un 17,3% de las personas encuestadas del distrito de La Huaca considera que la formulación y evaluación se

desarrolla de manera regular en el citado distrito, por consiguiente, reciben una buena calidad de servicios públicos; de igual forma, un 15,1% de las personas encuestadas del distrito de La Huaca percibe que la formulación y evaluación se desarrolla de manera inadecuada, no obstante, consideran que reciben una regular calidad de servicios de carácter público.

Sumado a ello, para la formulación y evaluación de forma global, se tiene que, el 46,4% de los ciudadanos encuestados percibe que se desarrolla de forma regular, además, un 27,2% percibe que se viene dando de forma inadecuada y para finalizar, el 26,4% considera que se desarrolla de forma adecuada; teniendo en cuenta tres niveles de estudio, tal es así que, para el nivel inadecuado se ha considerado el rango desde 4 al 9, para el nivel regular se ha establecido el rango de 10 al 15 y por último, para el nivel adecuado se estableció el rango de 16 a 20, por lo que, mediante dichos niveles antes descritos se procedió al análisis de la citada dimensión y posterior interpretación de resultados.

Estos resultados son concordantes con Obregón (2021), quien en su investigación evidenció que la formulación y evaluación presenta una relación positiva con la calidad del servicio público percibido por la población, dado que, obtuvo un p valor de 0,000, menor al margen de error de 5%; asimismo, guarda relación respecto al nivel de correlación, puesto que, en dicho trabajo se obtuvo un valor de 0,268, mientras que, en la presente investigación se obtuvo un valor de 0,246, por consiguiente, en ambos trabajos se encontró una correlación positiva baja y directamente proporcional.

Concordante con ello, estos resultados, desde el enfoque conceptual, son similares con Lall y Alarcón (2002), quien resalta la importancia de contar con lineamientos precisos para desarrollar de manera eficiente la gestión de proyectos, de tal manera que estos impacten en mejorar los servicios de carácter público.

Por su parte, respecto al tercer objetivo específico, es de indicar que, la ejecución se correlaciona de manera positiva baja con respecto a la calidad de servicios públicos en el distrito de La Huaca – Piura, 2022; puesto que, se obtuvo un valor p de 0,000, el cual es inferior al margen de error (5%), aunado a ello un valor de Rho de Spearman de 0,252; en tal situación, es oportuno desarrollar proyectos prioritarios, mantener constantemente actualizado el sistema INFObras para que los ciudadanos puedan visualizar el avance y/o la correcta ejecución de

las obras y efectuar un adecuado control técnico financiero para evitar inconvenientes al momento de la liquidación de las obras.

Aunado a ello, se observa que, el 22,9% de las personas encuestadas del distrito de La Huaca considera que la ejecución se viene dando de forma regular en su jurisdicción, asimismo, consideran recibir una regular calidad de servicios de carácter público; por su parte, un 20,2% de las personas encuestadas del distrito de La Huaca considera que la ejecución se desarrolla de manera inadecuada en el citado distrito, por consiguiente, reciben una regular calidad de servicios públicos; de igual forma, un 17,3% de las personas encuestadas del distrito de La Huaca percibe que la ejecución se viene dando de forma regular, por consiguiente, consideran que reciben una buena calidad de servicios de carácter público.

Sumado a ello, respecto a la ejecución de forma global, se tiene que, el 42,9% de los ciudadanos encuestados percibe que esta se viene dando de manera regular, además, un 35,6% percibe que se implementa de manera inadecuada y para finalizar, el 21,6% considera que se desarrolla de manera adecuada; teniendo en cuenta tres niveles de estudio, tal es así que, para el nivel inadecuado se ha considerado el rango desde 4 al 9, para el nivel regular se ha establecido el rango de 10 al 15 y por último, para el nivel adecuado se estableció el rango de 16 a 20, por lo que, mediante dichos niveles antes descritos se procedió al análisis de la citada dimensión y posterior interpretación de resultados.

Estos resultados son concordantes con Obregón (2021), quien en su investigación evidenció que la ejecución de obras tiene una relación positiva con la calidad del servicio público percibido por la población, dado que, obtuvo un p valor de 0,000 menor al margen de error de 5%; por otro lado, es preciso mencionar que en la interpretación del nivel de relación existe una discordancia, puesto que, en este caso se obtuvo un valor de 0,504, lo que significó la existencia de una correlación positiva moderada, mientras que, en la presente investigación se encontró una correlación positiva de nivel bajo.

Concordante con lo detallado, es importante precisar que, dichos resultados guardan vinculación con Arévalo (2021), quien en su estudio sobre el desarrollo de obras públicas que tienen su origen en proyectos de inversión, reveló la importancia de optimizar la eficiencia durante la ejecución de los proyectos, para de esa manera satisfacer aquellas necesidades básicas de la población, asimismo, destacó la

importancia de adoptar las mejores estrategias que contribuyan a mejorar el manejo presupuestal para de esta manera garantizar el crecimiento y la calidad de aquellos servicios de carácter público.

Por su parte, respecto al cuarto objetivo específico, se tiene que, el funcionamiento se correlaciona de manera positiva alta con respecto a la calidad de servicios públicos en el distrito de La Huaca – Piura, puesto que, se obtuvo un valor p de 0,000, el cual es inferior al margen de error (5%), aunado a ello, un valor de Rho de Spearman de 0,705; en ese sentido, es importante contar con suficiente capacidad institucional, técnica y de gestión para realizar de manera eficiente las acciones de operación y mantenimiento a su debido tiempo, dado que, las condiciones que presentan los proyectos inciden en la calidad con la cual se brindan los servicios de carácter público.

Aunado a ello, se observa que el 34,8% de las personas encuestadas del distrito de La Huaca considera que el funcionamiento se desarrolla de manera regular en su jurisdicción, asimismo, consideran recibir una regular calidad de los servicios de carácter público; por su parte, un 24,0% de las personas encuestadas del distrito de La Huaca considera que el funcionamiento se desarrolla de manera regular en el citado distrito, por consiguiente, reciben una buena calidad de servicios públicos; de igual forma, un 14,6% de las personas encuestadas del distrito de La Huaca percibe que el funcionamiento se desarrolla de manera adecuada, por consiguiente, consideran que reciben una buena calidad de servicios públicos.

Sumado a ello, para el funcionamiento de forma global, se tiene que, el 61,2% de los ciudadanos encuestados denota que se implementa de manera regular, asimismo, un 19,7% percibe que se implementa de manera inadecuada y para finalizar, el 19,1% considera que se desarrolla de manera adecuada; teniendo en cuenta tres niveles de estudio, tal es así que, para el nivel inadecuado se ha considerado el rango desde 4 al 9, para el nivel regular se ha establecido el rango de 10 al 15 y por último, para el nivel adecuado se estableció el rango de 16 a 20, por lo que, mediante dichos niveles antes descritos se procedió al análisis de la citada dimensión y posterior interpretación de resultados.

Estos resultados son discordantes con Obregón (2021), quien en su investigación evidenció que el funcionamiento de obras no tiene relación con la

calidad de los servicios de carácter público percibido por la población, dado que, obtuvo un p valor de 0,401, mayor al margen de error de 5%; por otro lado, si bien no corresponde realizar el análisis del nivel de relación con el estadístico Rho de Spearman, es preciso indicar que en este caso se obtuvo un valor de 0,095, mientras que, en la presente investigación se encontró un valor de 0,705; en tal sentido, si bien en dicha investigación no se obtuvo una relación entre las variables de estudio, todo lo contrario ocurrió en este trabajo, donde se evidenció una correlación positiva alta.

Sin embargo, los resultados obtenidos son concordante con Corimanya (2021), quien en su investigación evidenció que, la ejecución de una inversión en infraestructura educativa, una vez culminada e iniciada su etapa de funcionamiento, se relaciona con la calidad del servicio de tipo educativo que brinda la entidad.

Por otra parte, la investigación se relaciona con el postulado teórico de la MEF (2017), el cual precisa que, las inversiones que desarrolla el estado deben buscar lograr la obtención de una alta efectividad al momento de su conclusión para brindar los bienes y servicios públicos alineados al cierre de brechas en infraestructura y de servicios de carácter público; además, deben estar vinculadas al manejo eficiente y de calidad, respecto a la gestión de presupuestos por resultados, ya que este aspecto es fundamental para mejorar las realidades problemáticas de los lugares donde se ejecutan las inversiones estatales (Vargas y Zavaleta, 2020).

Ahora bien, sobre las fortalezas y debilidades al momento de desarrollar el trabajo de investigación, es importante destacar como principal fortaleza que, el dimensionamiento de las dos variables de estudio tiene su razón de ser en los marcos normativos aplicables para el sistema administrativo Invierte.Pe y la ficha de autoevaluación de calidad de servicios de la norma técnica que desglosa las actividades vinculadas a la gestión de calidad de servicios para ser ejecutadas dentro del sector estatal, emitido por el ente rector que en este caso es la Presidencia del Consejo de Ministros; asimismo, los resultados obtenidos al estar enmarcados en normas aplicables y vigentes, permiten conocer la realidad estudiada de manera precisa, de tal forma que las recomendaciones planteadas son factibles de ser implementadas.

En ese sentido en el presente estudio se vincula la interacción de los marcos normativos aplicables y vigentes para desarrollar los proyectos de inversión, así como los procedimientos estandarizados para realizar la evaluación de los aspectos vinculados con la calidad de servicios públicos, dotando al trabajo de suma relevancia en cuanto a los aportes reales que nacerán para el conocimiento científico aplicado a casos concretos y palpables.

Del mismo modo, se resalta el haber ampliado el conocimiento existente vinculado a las dos variables de investigación, así como generar dos instrumentos que permitirán medir de forma conjunta unidades de análisis similares a la abordada en esta investigación, permitiendo conocer su estado situacional y advertir positivas situaciones de mejora para efectivizar el impacto de las inversiones públicas y dotar a la ciudadana de servicios públicos con altos estándares de calidad, sobre todo porque la generación de estos proyectos tiene su origen en el presupuesto público recaudado por el estado de la población, quienes buscan que progresivamente se vayan mitigando sus necesidades.

Por otro lado, según los resultados evaluados, se resalta la pertinencia de fortalecer la coordinación intergubernamental para que puedan aprovecharse los recursos disponibles para la ejecución y sostenibilidad de las inversiones, además, evitar la duplicidad de proyectos, que puedan generar demoras para brindar los servicios de naturaleza pública a los ciudadanos; así como, evaluar de manera constante los proyectos de inversión con el objeto de verificar que estos cumplan con estar enmarcados dentro del concepto de proyectos de inversión posibles de ser desarrollados; de igual forma, asesorar y conducir las actividades vinculadas a la elaboración de estudios de perfiles de manera concurrente, de tal manera que estos sean declarados viables dentro de plazos céleres para mitigar las necesidades relativas a los servicios públicos requeridos por los ciudadanos; por otro lado, respetar en todo momento la concepción técnica seleccionada en el perfil, dado que, dicha solución es la más idónea para mitigar la brecha de infraestructura y/o servicios públicos eficientes y para concluir, la realización de los mantenimientos necesarios vinculados a la fase de funcionamiento, con el objeto de dar sostenibilidad a la infraestructura construida para brindar servicios públicos, asimismo, sistematizar las lecciones aprendidas para sobre esa base, en adelante,

generar procesos de mejora para efectivizar el uso de los recursos públicos del distrito.

Sin embargo, respecto a las debilidades del estudio, es de precisar que, de forma complementaria se puede generar una investigación donde se vincule la gestión de proyectos de inversión con la calidad de servicios de naturaleza pública y como estos dos componentes inciden en mejorar la calidad de vida, dado que, este es el fin supremo de toda intervención pública.

Finalmente, respecto al análisis crítico, la investigación ha permitido generar dos instrumentos que pueden ser replicables en otras entidades distritales, para conocer la percepción de los ciudadanos sobre la gestión de proyectos de inversión y la calidad de servicios de naturaleza pública, de tal forma que se puedan generar procesos de mejora continua que incidan directamente en la satisfacción de las necesidades básicas de los ciudadanos, asimismo, es posible aplicar dichos instrumentos, no solo a los usuarios, sino también a los colaboradores de la entidad, para conocer la percepción por ambos lados que permitan una evaluación más integral.

VI. CONCLUSIONES

- Primera** : Se determinó que la gestión de proyectos de inversión se correlaciona de manera positiva baja respecto a la calidad de servicios públicos en el distrito de La Huaca – Piura, durante el año 2022, denotando que, en tanto se tenga a bien mejorar la gestión que se desarrolla en cuanto a los proyectos de inversión, sobre todo en la fase de funcionamiento, la ciudadanía percibirá una mejor calidad de servicios públicos.
- Segunda** : Se determinó que la programación multianual de inversiones se correlaciona de manera positiva baja respecto a la calidad de servicios públicos en el distrito de La Huaca – Piura, durante el año 2022; evidenciando que, en la posibilidad que puedan realizarse mejoras respecto a la priorización de proyectos de inversión con la intención de acortar brechas de infraestructura y servicios públicos básicos, y que estas sean informadas a la ciudadanía, los usuarios percibirán una mejor calidad sobre los servicios brindados por la entidad.
- Tercera** : Se determinó que la formulación y evaluación de proyectos de inversión se correlaciona de manera positiva baja respecto a la calidad de servicios públicos en el distrito de La Huaca – Piura, durante el año 2022; por lo que, es oportuno que la elaboración de los proyectos cuente con la participación de la ciudadanía con el propósito de evitar problemas sociales más adelante, se informe a esta de los avances y se mejore la calidad en su desarrollo para que luego sean declarados viables de forma más célere, de tal manera que se brinde atención a las necesidades públicas.
- Cuarta** : Se determinó que la ejecución de los proyectos de inversión se correlaciona de manera positiva baja respecto a la calidad de servicios públicos en el distrito de La Huaca – Piura durante el año 2022; en tal sentido, es necesario desarrollar proyectos prioritarios, mantener constantemente actualizado el sistema

INFObras para que los ciudadanos puedan visualizar el avance y/o la correcta ejecución de las obras y efectuar un adecuado control técnico financiero para evitar inconvenientes al momento de la liquidación de las obras.

Quinta : Se determinó que el funcionamiento de los proyectos de inversión se correlaciona de manera positiva alta respecto a la calidad de los servicios públicos en el distrito de La Huaca – Piura durante el año 2022; por lo que, es importante contar con suficiente capacidad institucional, técnica y de gestión para realizar de manera eficiente las acciones de operación y mantenimiento a su debido tiempo, dado que, las condiciones que presentan los proyectos de inversión inciden en la calidad con la cual se brindan los servicios públicos.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera** : Se recomienda al encargado de la Oficina de Proyectos de Inversión de la entidad, fortalecer la coordinación intergubernamental para que puedan aprovecharse los recursos disponibles para la ejecución y sostenibilidad de las inversiones, además, evitar la duplicidad de proyectos, que puedan generar demoras para brindar los servicios de naturaleza pública a los ciudadanos; concordante con los numerales 12 y 13 del Reglamento de Organización y Funciones (ROF), aprobado por Ordenanza Municipal N° 007-2012-MDLH/CM.
- Segunda** : Se recomienda al encargado de la Oficina de Proyectos de Inversión de la entidad, respecto a la programación multianual de inversiones, evaluar de manera constante los proyectos de inversión con el objeto de verificar que estos cumplan con estar enmarcados dentro del concepto de proyectos de inversión posibles de ser desarrollados; concordante con el numeral 11 del ROF antes detallado.
- Tercera** : Se recomienda al encargado de la Oficina de Proyectos de Inversión de la entidad, respecto a la formulación y evaluación, asesorar y conducir las actividades vinculadas a la elaboración de estudios de perfiles de manera concurrente, de tal manera que estos sean declarados viables dentro de plazos céleres para mitigar las necesidades relativas a los servicios públicos requeridos por los ciudadanos; concordante con el numeral 2 y 3 del ROF antes detallado.
- Cuarta** : Se recomienda a la Subgerencia de Obras, Desarrollo Urbano y Rural de la entidad, respecto a la fase de ejecución, respetar en todo momento la concepción técnica seleccionada en el perfil, dado que, dicha solución es la más idónea para mitigar la brecha de infraestructura y/o servicios públicos eficientes; concordante con el numeral 4 del artículo 5 de la Directiva N° 001-2019-EF/63.01.

Quinta : Se recomienda al titular de la entidad, gestionar con las áreas intervinientes, la realización de los mantenimientos necesarios vinculados a la fase de funcionamiento, con el objeto de dar sostenibilidad a la infraestructura construida para brindar servicios públicos, asimismo, sistematizar las lecciones aprendidas para sobre esa base, en adelante, generar procesos de mejora para efectivizar el uso de los recursos públicos del distrito; alineados con el artículo 40 de la Directiva antes indicada.

REFERENCIAS

- Arévalo, R. (2021). Eficiencia en la ejecución de proyectos de inversión. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina* 5 (2), pp. 1726-1739. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.378
- Carrasco, S. (2008). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: Editorial San Marcos.
- Castañeda, V. (2016). *Las crisis económicas y el escenario político en la introducción de reformas tributarias. Las experiencias argentinas (1980-2010) y una constatación para Latinoamérica*. Cuadernos de Economía, 35 (67), 173-206. <http://fce.unal.edu.co/media/files/cuadernos/67/Resumenes/v35n67a07es.pdf>
- Castro, M. y Matés, J. (2020). *Los servicios públicos y la inversión extranjera en España (1850-1936): Las empresas de agua y gas*. Revista Historia Unisinos, 24 (2). ISSN: 2236-1782. <https://www.juanmanuelmatesbarco.com/download/los-servicios-publicos-y-la-inversion-extranjera-en-espana-1850-1936-las-empresas-de-agua-y-gas/>
- Cohen, E. & Martínez, R. (2002) *Manual de Formulación, Evaluación y Monitoreo de Proyectos Sociales*, CEPAL, Santiago de Chile pp 59.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2014). *La inversión en infraestructura en América Latina y el Caribe*. <https://www.cepal.org/es/infografias/la-inversion-en-infraestructura-en-america-latina-y-el-caribe>
- Contraloría General de la República (2019). Informe de Hito de control concurrente N° 012-2019-OCI/0453-SCC. Ejecución y supervisión de la obra: Ampliación y mejoramiento del sistema de agua potable y alcantarillado en los centros poblados de Macacara, Santa Rosa, 31 de octubre, Miraflores, Fátima, Nomara, Distrito de la Huaca – Paita – Piura.

- Contraloría General de la República (2020). Informe de Hito de control concurrente N° 008-2020-OCI/0453-SCC. Ejecución y supervisión de la obra: Ampliación y mejoramiento del sistema de agua potable y alcantarillado en los centros poblados de Macacara, Santa Rosa, 31 de octubre, Miraflores, Fátima, Nomara, Distrito de la Huaca – Paita – Piura.
- Corimanya, R. (2021). *Inversión en infraestructura y calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Estados Unidos, Comas, 2020*. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68662>
- Cuenca, A. y Torres, D. (2020). Impacto de la inversión en infraestructura sobre la pobreza en Latinoamérica en el periodo 1996-2016. *Revista Población y Desarrollo* 26 (50), pp 5 – 18. <https://doi.org/10.18004/pdfce/2076-054x/2020.026.50.005-018>
- Culturalú (2019). La Huaca, denuncian construcción de muro en río Chira por AgroAurora para desviar aguas hacia sus cultivos. <https://www.cutivalu.pe/la-huaca-denuncian-construccion-de-muro-en-rio-chira-por-empresa-agroaurora-para-desviar-aguas-hacia-sus-cultivos/>
- El Comercio (15 de octubre de 2022). Piura, Contraloría detectó graves deficiencias en la ejecución de 3 obras en el río Piura para evitar desbordes e inundaciones. <https://elcomercio.pe/peru/piura/piura-contraloria-advierte-que-obras-para-evitar-desborde-del-rio-piura-tendrian-graves-deficiencias-npp-noticia/>
- Escaffi, J. (2022). *Los desafíos de los grandes proyectos de inversión concesionados*. Instituto Peruano de Economía. <https://www.ipe.org.pe/portal/los-desafios-de-los-grandes-proyectos-de-inversion-concesionados-desafio-peru-escaffi/>
- Fischer, A, Giniger, E, Maniatis, T y Ptashne, M (1988). Activates transcription in *Drosophila*. *Natura* 332, 853 – 856.
- García, N. (2021). *Gestión de proyectos de inversión pública y estándares de calidad ambiental en la Dirección Regional de Agricultura San Martín, 2021*.

- (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66803>
- Gallardo, E. (2021). *Metodología de investigación*. Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- Gairín, J. (2010) *La evaluación del impacto en programas de formación*. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación. 8(5), 29 – 43. <http://www.rinace.net/reice/numeros/arts/vol8num5/art1.pdf>
- Grönroos, C. (1984). *A service quality model and its marketing implications*. European journal of marketing. 18(4), 36-44. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784>
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Editorial McGraw-Hill Educación. 6º edición.
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación*. Ciudad de México: Editorial McGraw Hill. <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/68197>
- Herrera, R. y Cervantes, V. (2018). *Calidad de servicio en una institución de educación superior en la ciudad de Barranquilla*. Revista de Ciencias Administrativas, 11(27), 40. : <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=511654337003>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2017). *Resultados definitivos del Censo Nacional 2017*. <http://censo2017.inei.gob.pe/resultados-definitivos-de-los-censos-nacionales-2017/>
- Lall, S, Alarcón, A. (2021) Los proyectos de inversión pública: particularidades para Guyana. *Ekotemas*, (2), pp. 79-80. <https://www.ekotemas.cu/index.php/ekotemas/article/view/67>
- Lau, R. 2005. *Efectividad y eficiencia de los equipos de gestión en el logro de los objetivos del servicio de consulta externa, hospitalización y emergencia Hospital Víctor Lazarte – Echeagaray Essalud, 2000 – 2002*. (Tesis de doctorado). Universidad Nacional de Trujillo.

- <https://1library.co/document/4zp8nk4y-efectividad-eficiencia-gestion-objetivos-servicio-hospitalizacion-emergencia-echegaray.html>
- López, P. (2004). *Población muestra y muestreo*. Punto cero, 9(08), 69-74.
- Mata, M. & Macassi, S. (1997). *Cómo elaborar muestras para los sondeos de audiencias*. Cuadernos de investigación No 5. ALER, Quito.
- Ministerio de Economía y Finanzas (2017). *Decreto Supremo N° 027-2017-EF, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1252, Decreto Legislativo que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones y deroga la Ley N° 27293*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/225138/027-2017-EF.pdf?v=1596145705>
- Ministerio de Economía y Finanzas (2021). *Consulta amigable del Ministerio de Economía y Finanzas*. <https://www.mef.gob.pe/es/seguimiento-de-la-ejecucion-presupuestal-consulta-amigable>
- Obregón, F. (2021). *Gestión de la inversión pública y calidad de los servicios públicos en el gobierno distrital de Independencia, Ancash – 2021*. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73732>
- Organización de las Naciones Unidas (2015). *Proyecto de documento final de la cumbre de las Naciones Unidas para la aprobación de la agenda para el desarrollo después, 12 de agosto de 2015*. <http://www.un.org/es/comun/docs/?symbol=A/69/L.85>
- Orellana, A. y Marshall, C. (2017). *La relación entre inversión municipal pública y calidad de vida en las ciudades metropolitanas en Chile*. *Cadernos Metrópole*, 19(39), 665-686. doi:10.1590/2236-9996.2017-3913
- Padrón, G. (2006). *Bases del concepto de "investigación aplicada"* Consulted on: 71 <http://padron.entretemas.com.InvAplicada/index.htm>.
- Parasuraman, P., Zeithaml, A. y Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 1–30.

https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple_Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality

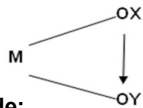
- Popper, K. (2008). *La lógica de la investigación científica*. Madrid: Tecnos.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2021). *Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2230463/Norma%20T%C3%A9cnica.pdf>
- Reyes, J. (2020). Gestión de proyectos de inversión pública y calidad de vida en los pobladores de Virú, 2020. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/60604>
- Robles, P y Rojas, M. (2015). La validación por juicio de expertos; dos investigaciones cualitativas en lingüística aplicada. *Revista Nebrija de lingüística aplicada* (2015) 18. https://www.nebrija.com/revista-linguistica/files/articulosPDF/articulo_55002aca89c37.pdf
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminoseninvestigacion.pdf>
- Suarez, M. (2019). *El sistema nacional de inversión pública y la calidad de la inversión en infraestructura en la Universidad Nacional de Tumbes en los años 2016-2017*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35517>
- Vargas, J. y Zavaleta, W. (2020). La gestión del presupuesto por resultados y la calidad del gasto en gobiernos locales. *Revista Visión del Futuro*. <https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2020.24.02.002.es>
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Cuantitativa, cualitativa y mixta*. Segunda Edición. Editorial San Marcos – Perú

Ventura, J. (2017). *¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria*. Revista cubana de salud pública, 43(4).

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: Gestión de proyectos de inversión y calidad de servicios públicos en el distrito de La Huaca – Piura, 2022							
AUTOR: Dennis Angel Graus Arbildo							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Gestión de proyectos de inversión				
¿Cómo la gestión de proyectos de inversión se relaciona con la calidad de servicios públicos en el distrito de La Huaca – Piura, 2022?	Determinar cómo la gestión de proyectos de inversión se relaciona con la calidad de servicios públicos en el distrito de La Huaca – Piura, 2022	La gestión de proyectos de inversión se relaciona con la calidad de los servicios públicos en el distrito de La Huaca – Piura, 2022	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Programación multianual de inversiones	<ul style="list-style-type: none"> Diagnostico social Planeamiento estratégico Cierre de brechas de infraestructura y servicios públicos Priorización de proyectos 	1-4	Ordinal Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) A veces (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Entre Inadecuado (19 a 39) Regular (40 a 60) Adecuado (61 a 80)
			Formulación y evaluación	<ul style="list-style-type: none"> Participación ciudadana Problemas sociales Transparencia de información Calidad en la elaboración de PIP 	5-8		
			Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Ejecución	<ul style="list-style-type: none"> Solucionar problemas públicos Impacto social Seguimiento INFObras Liquidación de obras.
¿Cómo la programación multianual de inversiones se relaciona con la calidad de servicios públicos en el distrito de La Huaca – Piura, 2022?	Determinar cómo la programación multianual de inversiones se relaciona con la calidad de servicios públicos en el distrito de La Huaca – Piura, 2022	La programación multianual de inversiones se relaciona con la calidad de servicios públicos en el distrito de La Huaca – Piura, 2022	Funcionamiento	<ul style="list-style-type: none"> Deficiencias técnicas Operación y mantenimiento Capacidad técnica Capacidad institucional 	13-16		
			Variable 2: Calidad de servicios públicos				
¿Cómo la formulación y evaluación se relacionan con la calidad de servicios públicos en el distrito de La Huaca – Piura, 2022?	Determinar cómo la formulación y evaluación se relaciona con la calidad de servicios públicos en el distrito de La Huaca – Piura, 2022	La formulación y evaluación se relaciona con la calidad de servicios públicos en el distrito de La Huaca – Piura, 2022	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Conocer las necesidades y expectativas de los usuarios	<ul style="list-style-type: none"> Características Medios y métodos Nivel de conocimiento Segmentación 	1-4	Ordinal Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) A veces (3) De acuerdo (4)	Entre Malo (33 a 53) Regular (54 a 74)
¿Cómo la ejecución se relaciona con la calidad de servicios públicos en el	Determinar cómo la ejecución se relaciona con la calidad de	La ejecución se relaciona con la calidad de servicios	Identificar la magnitud del servicio	<ul style="list-style-type: none"> Transparencia de información Cobertura del servicio 	5-7		

<p>distrito de La Huaca – Piura, 2022?</p>	<p>servicios públicos en el distrito de La Huaca – Piura, 2022</p>	<p>públicos en el distrito de La Huaca – Piura, 2022</p>	<p>Fortalecimiento del servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mecanismos de identificación ▪ Estructura organizacional ▪ Políticas y planes de desarrollo ▪ Puntos críticos de servicios 	<p>8-10</p>	<p>Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>Bueno (75 a 93)</p>
<p>¿Cómo el funcionamiento se relaciona con la calidad de servicios públicos en el distrito de La Huaca – Piura, 2022?</p>	<p>Determinar cómo el funcionamiento se relaciona con la calidad de servicios públicos en el distrito de La Huaca – Piura, 2022.</p>	<p>El funcionamiento se relaciona con la calidad de servicios públicos en el distrito de La Huaca – Piura, 2022.</p>	<p>Liderazgo y compromiso de la alta dirección</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participación ciudadana ▪ Condiciones para la medición de los servicios ▪ Inversión pública 	<p>14-16</p>		
			<p>Cultura de calidad de servicios en las personas</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacitaciones ciudadanas ▪ Infraestructura adecuada ▪ Encuesta de satisfacción 	<p>17-19</p>		
Diseño de investigación:		Población y Muestra:		Técnicas e instrumentos:		Método de análisis de datos:	
<p>Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básico. Método: Hipotético-deductivo. Diseño: No experimental, transversal Nivel: Descriptivo correlacional</p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph TD M --> OX M --> OY OX --> OY </pre> </div> <p>Donde: M: Muestra OX: Valor de la variable uno: Gestión de proyectos de inversión Oy: Valor de la variable dos: Calidad de servicios públicos ↓: Correlación</p>		<p>Población: 10594 habitantes del distrito de La Huaca de la región Piura.</p> <p>Muestra: 371 habitantes del distrito de la Huaca, región Piura.</p> <p>Muestreo: No probabilístico, por conveniencia.</p>		<p>Variable 1: Gestión de proyectos de inversión Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autoría: Dennis Angel Graus Arbildo</p> <p>Variable 2: Calidad de servicios públicos Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autoría: Dennis Angel Graus Arbildo</p>		<p>Estadística descriptiva: Los datos se agruparán en niveles de acuerdo con los rangos establecidos, los resultados se presentarán en tablas de frecuencias.</p> <p>Estadística inferencial: Se usará el Coeficiente de Correlación de Spearman</p>	

Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Variable 1 Gestión de proyectos de inversión	El MEF (2017), precisa que son aquellas intervenciones de carácter temporal que son financiados con presupuesto estatal, y tienen la finalidad de generar capital físico, intelectual e institucional, que creen y/o mejoren la manera como se brindan los servicios o se producen los bienes dentro de las entidades gubernamentales.	La variable gestión de proyectos de inversión será evaluada mediante un instrumento con opciones múltiples, partiendo de realizar preguntas alineadas a las dimensiones de programación multianual de inversiones, formulación y ejecución y funcionamiento.	Programación multianual de inversiones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diagnóstico social ▪ Planeamiento estratégico ▪ Cierre de brechas de infraestructura y servicios públicos ▪ Priorización de proyectos 	Ordinal
			Formulación y evaluación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participación ciudadana ▪ Problemas sociales ▪ Transparencia de información ▪ Calidad en la elaboración de PIP 	Ordinal
			Ejecución	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solución de problemas públicos ▪ Impacto social ▪ Seguimiento INFObras ▪ Liquidación de obras 	Ordinal
			Funcionamiento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Deficiencias técnicas ▪ Operación y mantenimiento ▪ Capacidad técnica ▪ Capacidad institucional 	Ordinal
Variable 2 Calidad de servicio público	La PCM (2021) precisa que es la capacidad inherente que tiene el estado para satisfacer las necesidades y las expectativas que tienen los ciudadanos, en ese entender surge el modelo de gestión de la calidad total, para que las entidades adopten las mejores posturas en la provisión de sus servicios alineadas al grado de adecuación de condiciones y resultados que las personas necesitan recibir.	La variable calidad de servicio público será evaluada mediante un instrumento con opciones múltiples, partiendo de realizar preguntas alineadas a las dimensiones de conocer las necesidades y expectativas de los usuarios, identificar la magnitud del servicio, fortalecimiento del servicio, medición y análisis, liderazgo y compromiso de la alta dirección, cultura de calidad de servicios en las personas.	Conocer las necesidades y expectativas de los usuarios	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Características ▪ Procedimientos ▪ Medios y métodos ▪ Nivel de conocimiento ▪ Segmentación 	Ordinal
			Identificar la magnitud del servicio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Transparencia de información ▪ Cobertura del servicio ▪ Mecanismos de identificación 	Ordinal
			Fortalecimiento del servicio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estructura organizacional ▪ Políticas y planes de desarrollo ▪ Puntos críticos de servicios 	Ordinal
			Medición y análisis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Herramientas de medición y evaluación ▪ Evaluación periódica ▪ Mejora continua 	Ordinal
			Liderazgo y compromiso de la alta dirección	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participación ciudadana ▪ Condiciones para la medición de los servicios ▪ Inversión pública 	Ordinal
			Cultura de calidad de servicios en las personas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacitaciones ciudadanas ▪ Infraestructura adecuada ▪ Encuesta de satisfacción 	Ordinal

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO “GESTIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN”

Estimado ciudadano del distrito de La Huaca de la región Piura, se presentan algunas aseveraciones relacionadas con la percepción de la variable “Gestión de proyectos de inversión”, se le solicita que revise cada una de ellas, y brinde su opinión, para lo cual debe marcar con una X, considerando las siguientes opciones.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. A veces
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo.

OBJETIVO DE LA ENCUESTA:

- Determinar cómo la gestión de proyectos de inversión se relaciona con la calidad de servicios públicos en el distrito de La Huaca – Piura, 2022.

CONSENTIMIENTO INFORMADO:

Su cooperación en este trabajo de investigación de maestría será muy valiosa, el grado de respuesta de acuerdo a los aspectos citados se realizará marcando cada ítem del instrumento según corresponda para su afirmación. Esta encuesta es de carácter CONFIDENCIAL y de uso exclusivo para la investigación.

Sexo : a) Masculino b) Femenino

N°	PREGUNTA	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Programación multianual de inversiones						
1	Considera que la entidad realiza un diagnóstico social para conocer los problemas públicos					
2	Considera que la entidad prioriza la ejecución de los proyectos de inversión en base a los resultados del plan de desarrollo concertado.					
3	Considera que los proyectos de inversión de la entidad buscan cerrar brechas en infraestructura y servicios públicos básicos.					
4	Considera que la entidad informa a la ciudadanía que la priorización de los proyectos de inversión que se ejecutan son el resultado de la programación multianual de inversiones.					
Dimensión 2: Formulación y evaluación						
5	Considera que la entidad incluye la participación activa de la población beneficiaria en la elaboración de los proyectos de inversión.					
6	Considera que no se presentan problemas sociales al momento que la entidad elabora los proyectos de inversión.					
7	Considera que la entidad informa de manera transparente a los interesados la posibilidad de conocer el avance del proyecto de inversión mediante el sistema de seguimiento de inversión.					

8	Considera que la entidad desarrolla los proyectos de inversión con la calidad necesaria para ser declarados viables de forma oportuna.					
Dimensión 3: Ejecución						
9	Considera que los proyectos de inversión ejecutados por la entidad son prioritarios para solucionar los problemas públicos.					
10	Considera que los proyectos de inversión ejecutados por la entidad generan un impacto positivo en la ciudadanía					
11	Considera que la entidad actualiza de forma constante y permanente la información registrada en INFObras para realizar el seguimiento de la ejecución física de los proyectos de inversión.					
12	Considera que la entidad presenta dificultades para realizar la liquidación de obras de manera oportuna.					
Dimensión 4: Funcionamiento						
13	Considera que los proyectos de inversión de la entidad presentan deficiencias técnicas que impiden que se encuentren en la fase de funcionamiento.					
14	Considera que la entidad garantiza de forma eficiente la operación y mantenimiento de los proyectos de inversión.					
15	Considera que la entidad cuenta con capacidad técnica y gestión necesaria para mantener las actividades y bienes generados mediante la ejecución de proyectos de inversión.					
16	Considera que la entidad cuenta con suficiente capacidad institucional para la operación y seguimiento de los proyectos de inversión					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

CUESTIONARIO “CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Estimado ciudadano del distrito de La Huaca de la región Piura, se presentan algunas aseveraciones relacionadas con la percepción de la variable “Calidad de servicios públicos”, se le solicita que revise cada una de ellas, y brinde su opinión, para lo cual debe marcar con una X, considerando las siguientes opciones.

1. Totalmente en desacuerdo.
2. En desacuerdo
3. A veces
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

OBJETIVO DE LA ENCUESTA:

- Determinar cómo la gestión de proyectos de inversión se relaciona con la calidad de servicios públicos en el distrito de La Huaca – Piura, 2022.

CONSENTIMIENTO INFORMADO:

Su cooperación en este trabajo de investigación de maestría será muy valiosa, el grado de respuesta de acuerdo a los aspectos citados se realizará marcando cada ítem del instrumento según corresponda para su afirmación. Esta encuesta es de carácter CONFIDENCIAL y de uso exclusivo para la investigación.

Sexo : a) Masculino b) Femenino

N°	PREGUNTA	1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Conocer las necesidades y expectativas de los usuarios					
1	Considera que la entidad identifica de manera eficiente las características de los ciudadanos que acceden a los servicios públicos que brinda.					
2	Considera que la entidad cuenta con los medios y métodos suficientes para recoger las necesidades y expectativas de los ciudadanos.					
3	Considera que la entidad conoce las necesidades y expectativas que demandan los ciudadanos que reciben los servicios públicos.					
4	Considera que la entidad realiza una segmentación para clasificar las necesidades y expectativas de los ciudadanos respecto a los servicios públicos que brinda.					
	Dimensión 2: Identificar la magnitud del servicio					
5	Considera que la entidad informa de forma transparente a los ciudadanos sobre la finalidad de los servicios públicos que brinda.					
6	Considera que la entidad mediante los servicios públicos que brinda cubre las necesidades del segmento poblacional por la cual se generó.					
7	Considera que la entidad cuenta con mecanismos para desarrollar de manera óptima los servicios públicos a los ciudadanos.					

	Dimensión 3: Fortalecimiento del servicio					
8	Considera que la entidad cuenta con una estructura organizacional pertinente para dar soporte a la continuidad de los servicios públicos que brinda.					
9	Considera que la entidad cuenta con políticas y planes que brinden soporte a las actividades que desarrolla para brindar el servicio público.					
10	Considera que la entidad conoce los aspectos críticos de las necesidades sociales de los ciudadanos para mejorar el servicio público.					
	Dimensión 4: Medición y análisis					
11	Considera que la entidad cuenta con herramientas de medición y evaluación de la satisfacción de los ciudadanos respecto al servicio público que brinda.					
12	Considera que la entidad desarrolla de forma periódica mediciones sobre la satisfacción de los ciudadanos respecto al servicio público que brinda.					
13	Considera que la entidad realiza mejoras de los servicios públicos que brinda en base al grado de satisfacción de los ciudadanos.					
	Dimensión 5: Liderazgo y compromiso de la alta dirección					
14	Considera que la alta dirección promueve la participación ciudadana en el fortalecimiento de los servicios públicos que brinda.					
15	Considera que la alta dirección genera condiciones para la medición de la satisfacción de los ciudadanos que acceden a los servicios públicos que brinda.					
16	Considera que la alta dirección promueve la inversión del presupuesto en solucionar la deficiencia de servicios públicos de los ciudadanos.					
	Dimensión 6: Cultura de calidad de servicios en las personas					
17	Considera que la entidad promueve capacitaciones a los ciudadanos respecto a la cultura de calidad de servicios.					
18	Considera que la entidad cuenta con infraestructura adecuada para brindar un servicio de calidad.					
19	Considera que la entidad debe implementar encuestas de percepción por los servicios públicos que brinda.					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 4. Validez de los instrumentos (Juicio de expertos)



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Programación multianual de inversiones							
1	Considera que la entidad realiza un diagnóstico social para conocer los problemas públicos.	X		X		X		
2	Considera que la entidad prioriza la ejecución de los proyectos de inversión en base a los resultados del plan de desarrollo concertado.	X		X		X		
3	Considera que los proyectos de inversión de la entidad buscan cerrar brechas en infraestructura y servicios públicos básicos.	X		X		X		
4	Considera que la entidad informa a la ciudadanía que la priorización de los proyectos de inversión que se ejecutan son el resultado de la programación multianual de inversiones.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Formulación y evaluación	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Considera que la entidad incluye la participación activa de la población beneficiaria en la elaboración de los proyectos de inversión.	X		X		X		
6	Considera que no se presentan problemas sociales al momento que la entidad elabora los proyectos de inversión.	X		X		X		
7	Considera que la entidad informa de manera transparente a los interesados la posibilidad de conocer el avance del proyecto de inversión mediante el sistema de seguimiento de inversión.	X		X		X		
8	Considera que la entidad desarrolla los proyectos de inversión con la calidad necesaria para ser declarados viables de forma oportuna.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Ejecución	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Considera que los proyectos de inversión ejecutados por la entidad son prioritarios para solucionar los problemas públicos.	X		X		X		
10	Considera que los proyectos de inversión ejecutados por la entidad generan un impacto positivo en la ciudadanía.	X		X		X		
11	Considera que la entidad actualiza de forma constante y permanente la información registrada en INFObras para realizar el seguimiento de la ejecución física de los proyectos de inversión.	X		X		X		
12	Considera que la entidad presenta dificultades para realizar la liquidación de obras de manera oportuna.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Funcionamiento	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Considera que los proyectos de inversión de la entidad presentan deficiencias técnicas que impiden que se encuentren en la fase de funcionamiento.	X		X		X		

14	Considera que la entidad garantiza de forma eficiente la operación y mantenimiento de los proyectos de inversión.	X		X		X	
15	Considera que la entidad cuenta con capacidad técnica y gestión necesaria para mantener las actividades y bienes generados mediante la ejecución de proyectos de inversión.	X		X		X	
16	Considera que la entidad cuenta con suficiente capacidad institucional para la operación y seguimiento de los proyectos de inversión.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Tiene suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mtro. Janeth Jinez Condori DNI: 71699857

Especialidad del validador: Maestro en Ingeniería Civil con mención en gerencia de la construcción

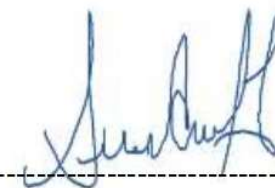
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

2 de octubre de 2022



Firma del Experto Informante.

Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Conocer las necesidades y expectativas de los usuarios							
1	Considera que la entidad identifica de manera eficiente las características de los ciudadanos que acceden a los servicios públicos que brinda.	X		X		X		
2	Considera que la entidad cuenta con los medios y métodos suficientes para recoger las necesidades y expectativas de los ciudadanos.	X		X		X		
3	Considera que la entidad conoce las necesidades y expectativas que demandan los ciudadanos que reciben los servicios públicos.	X		X		X		
4	Considera que la entidad realiza una segmentación para clasificar las necesidades y expectativas de los ciudadanos respecto a los servicios públicos que brinda.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Identificar la magnitud del servicio	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Considera que la entidad informa de forma transparente a los ciudadanos sobre la finalidad de los servicios públicos que brinda.	X		X		X		
6	Considera que la entidad mediante los servicios públicos que brinda cubre las necesidades del segmento poblacional por la cual se generó.	X		X		X		
7	Considera que la entidad cuenta con mecanismos para desarrollar de manera óptima los servicios públicos a los ciudadanos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Fortalecimiento del servicio	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Considera que la entidad cuenta con una estructura organizacional pertinente para dar soporte a la continuidad de los servicios públicos que brinda.	X		X		X		
9	Considera que la entidad cuenta con políticas y planes que brinden soporte a las actividades que desarrolla para brindar el servicio público.	X		X		X		
10	Considera que la entidad conoce los aspectos críticos de las necesidades sociales de los ciudadanos para mejorar el servicio público.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Medición y análisis	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Considera que la entidad cuenta con herramientas de medición y evaluación de la satisfacción de los ciudadanos respecto al servicio público que brinda.	X		X		X		
12	Considera que la entidad desarrolla de forma periódica mediciones sobre la satisfacción de los ciudadanos respecto al servicio público que brinda.	X		X		X		
13	Considera que la entidad realiza mejoras de los servicios públicos que brinda en base al grado de satisfacción de los ciudadanos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Liderazgo y compromiso de la alta dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Considera que la alta dirección promueve la participación ciudadana en el fortalecimiento de los servicios públicos que brinda.	X		X		X		

15	Considera que la alta dirección genera condiciones para la medición de la satisfacción de los ciudadanos que acceden a los servicios públicos que brinda.	X		X		X		
16	Considera que la alta dirección promueve la inversión del presupuesto en solucionar la deficiencia de servicios públicos de los ciudadanos.	X		X		X		
DIMENSIÓN 6: Cultura de calidad de servicios en las personas		Si	No	Si	No	Si	No	
17	Considera que la entidad promueve capacitaciones a los ciudadanos respecto a la cultura de calidad de servicios.	X		X		X		
18	Considera que la entidad cuenta con infraestructura adecuada para brindar un servicio de calidad.	X		X		X		
19	Considera que la entidad debe implementar encuestas de percepción por los servicios públicos que brinda.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Tiene suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mtro. Janeth Jinez Condori DNI: 71699857

Especialidad del validador: Maestro en Ingeniería Civil con mención en gerencia de la construcción

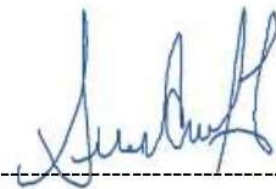
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

2 de octubre de 2022



Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Programación multianual de inversiones								
1	Considera que la entidad realiza un diagnóstico social para conocer los problemas públicos.	X		X		X		
2	Considera que la entidad prioriza la ejecución de los proyectos de inversión en base a los resultados del plan de desarrollo concertado.	X		X		X		
3	Considera que los proyectos de inversión de la entidad buscan cerrar brechas en infraestructura y servicios públicos básicos.	X		X		X		
4	Considera que la entidad informa a la ciudadanía que la priorización de los proyectos de inversión que se ejecutan son el resultado de la programación multianual de inversiones.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Formulación y evaluación								
5	Considera que la entidad incluye la participación activa de la población beneficiaria en la elaboración de los proyectos de inversión.	X		X		X		
6	Considera que no se presentan problemas sociales al momento que la entidad elabora los proyectos de inversión.	X		X		X		
7	Considera que la entidad informa de manera transparente a los interesados la posibilidad de conocer el avance del proyecto de inversión mediante el sistema de seguimiento de inversión.	X		X		X		
8	Considera que la entidad desarrolla los proyectos de inversión con la calidad necesaria para ser declarados viables de forma oportuna.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Ejecución								
9	Considera que los proyectos de inversión ejecutados por la entidad son prioritarios para solucionar los problemas públicos.	X		X		X		
10	Considera que los proyectos de inversión ejecutados por la entidad generan un impacto positivo en la ciudadanía.	X		X		X		
11	Considera que la entidad actualiza de forma constante y permanente la información registrada en INFObras para realizar el seguimiento de la ejecución física de los proyectos de inversión.	X		X		X		
12	Considera que la entidad presenta dificultades para realizar la liquidación de obras de manera oportuna.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Funcionamiento								
13	Considera que los proyectos de inversión de la entidad presentan deficiencias técnicas que impiden que se encuentren en la fase de funcionamiento.	X		X		X		

14	Considera que la entidad garantiza de forma eficiente la operación y mantenimiento de los proyectos de inversión.	X		X		X	
15	Considera que la entidad cuenta con capacidad técnica y gestión necesaria para mantener las actividades y bienes generados mediante la ejecución de proyectos de inversión.	X		X		X	
16	Considera que la entidad cuenta con suficiente capacidad institucional para la operación y seguimiento de los proyectos de inversión.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si cuenta con suficiencia _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MBA Grisely Rosalie Quispe Vilca **DNI:** 45537118

Especialidad del validador: Magister en Dirección y Gestión de Empresas MBA

2 de octubre de 2022

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Conocer las necesidades y expectativas de los usuarios							
1	Considera que la entidad identifica de manera eficiente las características de los ciudadanos que acceden a los servicios públicos que brinda.	X		X		X		
2	Considera que la entidad cuenta con los medios y métodos suficientes para recoger las necesidades y expectativas de los ciudadanos.	X		X		X		
3	Considera que la entidad conoce las necesidades y expectativas que demandan los ciudadanos que reciben los servicios públicos.	X		X		X		
4	Considera que la entidad realiza una segmentación para clasificar las necesidades y expectativas de los ciudadanos respecto a los servicios públicos que brinda.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Identificar la magnitud del servicio	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Considera que la entidad informa de forma transparente a los ciudadanos sobre la finalidad de los servicios públicos que brinda.	X		X		X		
6	Considera que la entidad mediante los servicios públicos que brinda cubre las necesidades del segmento poblacional por la cual se generó.	X		X		X		
7	Considera que la entidad cuenta con mecanismos para desarrollar de manera óptima los servicios públicos a los ciudadanos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Fortalecimiento del servicio	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Considera que la entidad cuenta con una estructura organizacional pertinente para dar soporte a la continuidad de los servicios públicos que brinda.	X		X		X		
9	Considera que la entidad cuenta con políticas y planes que brinden soporte a las actividades que desarrolla para brindar el servicio público.	X		X		X		
10	Considera que la entidad conoce los aspectos críticos de las necesidades sociales de los ciudadanos para mejorar el servicio público.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Medición y análisis	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Considera que la entidad cuenta con herramientas de medición y evaluación de la satisfacción de los ciudadanos respecto al servicio público que brinda.	X		X		X		
12	Considera que la entidad desarrolla de forma periódica mediciones sobre la satisfacción de los ciudadanos respecto al servicio público que brinda.	X		X		X		
13	Considera que la entidad realiza mejoras de los servicios públicos que brinda en base al grado de satisfacción de los ciudadanos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Liderazgo y compromiso de la alta dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Considera que la alta dirección promueve la participación ciudadana en el fortalecimiento de los servicios públicos que brinda.	X		X		X		

15	Considera que la alta dirección genera condiciones para la medición de la satisfacción de los ciudadanos que acceden a los servicios públicos que brinda.	X		X		X		
16	Considera que la alta dirección promueve la inversión del presupuesto en solucionar la deficiencia de servicios públicos de los ciudadanos.	X		X		X		
DIMENSIÓN 6: Cultura de calidad de servicios en las personas		Si	No	Si	No	Si	No	
17	Considera que la entidad promueve capacitaciones a los ciudadanos respecto a la cultura de calidad de servicios.	X		X		X		
18	Considera que la entidad cuenta con infraestructura adecuada para brindar un servicio de calidad.	X		X		X		
19	Considera que la entidad debe implementar encuestas de percepción por los servicios públicos que brinda.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si cuenta con suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MBA Grisely Rosalie Quispe Vilca DNI: 45537118

Especialidad del validador: Magister en Dirección y Gestión de Empresas MBA

2 de octubre de 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Firma del Experto Informante.
 Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Programación multianual de inversiones								
1	Considera que la entidad realiza un diagnóstico social para conocer los problemas públicos.	X		X		X		
2	Considera que la entidad prioriza la ejecución de los proyectos de inversión en base a los resultados del plan de desarrollo concertado.	X		X		X		
3	Considera que los proyectos de inversión de la entidad buscan cerrar brechas en infraestructura y servicios públicos básicos.	X		X		X		
4	Considera que la entidad informa a la ciudadanía que la priorización de los proyectos de inversión que se ejecutan son el resultado de la programación multianual de inversiones.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Formulación y evaluación								
5	Considera que la entidad incluye la participación activa de la población beneficiaria en la elaboración de los proyectos de inversión.	X		X		X		
6	Considera que no se presentan problemas sociales al momento que la entidad elabora los proyectos de inversión.	X		X		X		
7	Considera que la entidad informa de manera transparente a los interesados la posibilidad de conocer el avance del proyecto de inversión mediante el sistema de seguimiento de inversión.	X		X		X		
8	Considera que la entidad desarrolla los proyectos de inversión con la calidad necesaria para ser declarados viables de forma oportuna.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Ejecución								
9	Considera que los proyectos de inversión ejecutados por la entidad son prioritarios para solucionar los problemas públicos.	X		X		X		
10	Considera que los proyectos de inversión ejecutados por la entidad generan un impacto positivo en la ciudadanía.	X		X		X		
11	Considera que la entidad actualiza de forma constante y permanente la información registrada en INFObras para realizar el seguimiento de la ejecución física de los proyectos de inversión.	X		X		X		
12	Considera que la entidad presenta dificultades para realizar la liquidación de obras de manera oportuna.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Funcionamiento								
13	Considera que los proyectos de inversión de la entidad presentan deficiencias técnicas que impiden que se encuentren en la fase de funcionamiento.	X		X		X		

14	Considera que la entidad garantiza de forma eficiente la operación y mantenimiento de los proyectos de inversión.	X		X		X	
15	Considera que la entidad cuenta con capacidad técnica y gestión necesaria para mantener las actividades y bienes generados mediante la ejecución de proyectos de inversión.	X		X		X	
16	Considera que la entidad cuenta con suficiente capacidad institucional para la operación y seguimiento de los proyectos de inversión.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mtro. Cynthia Hinojosa Huaracallo DNI: 71056510

Especialidad del validador: Maestro en Contabilidad, tributación y auditoría

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

2 de octubre de 2022



Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Conocer las necesidades y expectativas de los usuarios							
1	Considera que la entidad identifica de manera eficiente las características de los ciudadanos que acceden a los servicios públicos que brinda.	X		X		X		
2	Considera que la entidad cuenta con los medios y métodos suficientes para recoger las necesidades y expectativas de los ciudadanos.	X		X		X		
3	Considera que la entidad conoce las necesidades y expectativas que demandan los ciudadanos que reciben los servicios públicos.	X		X		X		
4	Considera que la entidad realiza una segmentación para clasificar las necesidades y expectativas de los ciudadanos respecto a los servicios públicos que brinda.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Identificar la magnitud del servicio	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Considera que la entidad informa de forma transparente a los ciudadanos sobre la finalidad de los servicios públicos que brinda.	X		X		X		
6	Considera que la entidad mediante los servicios públicos que brinda cubre las necesidades del segmento poblacional por la cual se generó.	X		X		X		
7	Considera que la entidad cuenta con mecanismos para desarrollar de manera óptima los servicios públicos a los ciudadanos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Fortalecimiento del servicio	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Considera que la entidad cuenta con una estructura organizacional pertinente para dar soporte a la continuidad de los servicios públicos que brinda.	X		X		X		
9	Considera que la entidad cuenta con políticas y planes que brinden soporte a las actividades que desarrolla para brindar el servicio público.	X		X		X		
10	Considera que la entidad conoce los aspectos críticos de las necesidades sociales de los ciudadanos para mejorar el servicio público.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Medición y análisis	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Considera que la entidad cuenta con herramientas de medición y evaluación de la satisfacción de los ciudadanos respecto al servicio público que brinda.	X		X		X		
12	Considera que la entidad desarrolla de forma periódica mediciones sobre la satisfacción de los ciudadanos respecto al servicio público que brinda.	X		X		X		
13	Considera que la entidad realiza mejoras de los servicios públicos que brinda en base al grado de satisfacción de los ciudadanos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Liderazgo y compromiso de la alta dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Considera que la alta dirección promueve la participación ciudadana en el fortalecimiento de los servicios públicos que brinda.	X		X		X		

15	Considera que la alta dirección genera condiciones para la medición de la satisfacción de los ciudadanos que acceden a los servicios públicos que brinda.	X		X		X	
16	Considera que la alta dirección promueve la inversión del presupuesto en solucionar la deficiencia de servicios públicos de los ciudadanos.	X		X		X	
	DIMENSIÓN 6: Cultura de calidad de servicios en las personas	Si	No	Si	No	Si	No
17	Considera que la entidad promueve capacitaciones a los ciudadanos respecto a la cultura de calidad de servicios.	X		X		X	
18	Considera que la entidad cuenta con infraestructura adecuada para brindar un servicio de calidad.	X		X		X	
19	Considera que la entidad debe implementar encuestas de percepción por los servicios públicos que brinda.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mtro. Cynthia Hinojosa Huaracallo DNI: 71056510

Especialidad del validador: Maestro en Contabilidad, tributación y auditoría

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

2 de octubre de 2022



Firma del Experto Informante.
Especialidad

Anexo 5. Confiabilidad de los instrumentos (Alfa de Cronbach)

Para el desarrollo del presente anexo, se está considerando el lineamiento base precisado por George y Mallery (2003), quienes hacen las siguientes recomendaciones para evaluar los coeficientes de Alfa de Cronbach:

Cuadro 1.

Escala de interpretación del Alfa de Cronbach

Escala	Significado
Coeficiente alfa mayor a 0,9	Excelente
Coeficiente alfa mayor a 0,8	Bueno
Coeficiente alfa mayor a 0,7	Aceptable
Coeficiente alfa mayor a 0,6	Cuestionable
Coeficiente alfa mayor a 0,5	Pobre
Coeficiente alfa menor a 0,5	Inaceptable

Fuente: George y Mallery (2003)

En tal sentido a continuación se procede a detallar los resultados obtenidos para las dos variables de investigación:

Respecto a la variable “GESTIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN”

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,839	16

Sobre la primera variable se ha obtenido un valor de 0,839 para las 16 preguntas planteadas, de la revisión al cuadro 1 se concluye que este instrumento obtuvo una calificación de bueno, por lo que es factible de ser aplicado a la muestra

seleccionada. Acto seguido se detalla los resultados por cada una de las preguntas planteadas en el citado cuestionario:

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. Considera que la entidad realiza un diagnóstico social para conocer los problemas públicos	58,35	48,644	0,580	0,822
2. Considera que la entidad prioriza la ejecución de los proyectos de inversión en base a los resultados del plan de desarrollo concertado.	58,72	51,794	0,611	0,823
3. Considera que los proyectos de inversión de la entidad buscan cerrar brechas en infraestructura y servicios públicos básicos.	58,65	53,515	0,227	0,846
4. Considera que la entidad informa a la ciudadanía que la priorización de los proyectos de inversión que se ejecutan son el resultado de la programación multianual de inversiones.	58,17	53,533	0,322	0,837
5. Considera que la entidad incluye la participación activa de la población beneficiaria en la elaboración de los proyectos de inversión.	58,35	51,054	0,621	0,822

6. Considera que no se presentan problemas sociales al momento que la entidad elabora los proyectos de inversión.	58,50	50,051	0,751	0,816
7. Considera que la entidad informa de manera transparente a los interesados la posibilidad de conocer el avance del proyecto de inversión mediante el sistema de seguimiento de inversión.	58,00	54,462	0,379	0,833
8. Considera que la entidad desarrolla los proyectos de inversión con la calidad necesaria para ser declarados viables de forma oportuna.	58,05	50,100	0,746	0,816
9. Considera que los proyectos de inversión ejecutados por la entidad son prioritarios para solucionar los problemas públicos.	57,75	56,808	0,123	0,844
10. Considera que los proyectos de inversión ejecutados por la entidad generan un impacto positivo en la ciudadanía	58,12	56,881	0,115	0,844
11. Considera que la entidad actualiza de forma constante y permanente la información registrada en INFObras para realizar el seguimiento de la ejecución física de los proyectos de inversión.	57,75	49,885	0,749	0,816

12. Considera que la entidad presenta dificultades para realizar la liquidación de obras de manera oportuna.	58,50	53,846	0,379	0,833
13. Considera que los proyectos de inversión de la entidad presentan deficiencias técnicas que impiden que se encuentren en la fase de funcionamiento.	58,10	51,836	0,486	0,828
14. Considera que la entidad garantiza de forma eficiente la operación y mantenimiento de los proyectos de inversión.	58,30	50,779	0,564	0,824
15. Considera que la entidad cuenta con capacidad técnica y gestión necesaria para mantener las actividades y bienes generados mediante la ejecución de proyectos de inversión.	59,05	54,203	0,393	0,833
16. Considera que la entidad cuenta con suficiente capacidad institucional para la operación y seguimiento de los proyectos de inversión	58,92	53,558	0,374	0,834

Respecto a la variable “CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS”

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,946	19

En relación a la segunda variable se ha obtenido un valor de 0,946 para las 19 preguntas planteadas, de la revisión al cuadro 1 se concluye que este instrumento se considera como Excelente, en tal sentido, es factible de ser aplicado a la muestra seleccionada. A continuación, se procede a detallar los resultados por preguntas:

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. Considera que la entidad identifica de manera eficiente las características de los ciudadanos que acceden a los servicios públicos que brinda.	82,63	132,446	0,760	0,942
2. Considera que la entidad cuenta con los medios y métodos suficientes para recoger las necesidades y expectativas de los ciudadanos.	82,33	141,097	0,273	0,948
3. Considera que la entidad conoce las necesidades y expectativas que demandan los ciudadanos que reciben los servicios públicos.	82,73	137,948	0,445	0,946
4. Considera que la entidad realiza una segmentación para clasificar las necesidades y expectativas de los ciudadanos respecto a los servicios públicos que brinda.	82,15	132,131	0,851	0,941

5. Considera que la entidad informa de forma transparente a los ciudadanos sobre la finalidad de los servicios públicos que brinda.	82,30	135,292	0,582	0,944
6. Considera que la entidad mediante los servicios públicos que brinda cubre las necesidades del segmento poblacional por la cual se generó.	82,28	136,820	0,474	0,946
7. Considera que la entidad cuenta con mecanismos para desarrollar de manera óptima los servicios públicos a los ciudadanos.	82,25	134,346	0,735	0,943
8. Considera que la entidad cuenta con una estructura organizacional pertinente para dar soporte a la continuidad de los servicios públicos que brinda.	81,93	131,507	0,862	0,941
9. Considera que la entidad cuenta con políticas y planes que brinden soporte a las actividades que desarrolla para brindar el servicio público.	82,28	137,384	0,558	0,945
10. Considera que la entidad conoce los aspectos críticos de las necesidades sociales de los ciudadanos para mejorar el servicio público.	82,10	132,605	0,860	0,941

11. Considera que la entidad cuenta con herramientas de medición y evaluación de la satisfacción de los ciudadanos respecto al servicio público que brinda.	50,72	138,085	0,839	0,946
12. Considera que la entidad desarrolla de forma periódica mediciones sobre la satisfacción de los ciudadanos respecto al servicio público que brinda.	82,60	131,477	0,816	0,942
13. Considera que la entidad realiza mejoras de los servicios públicos que brinda en base al grado de satisfacción de los ciudadanos.	82,43	130,815	0,676	0,943
14. Considera que la alta dirección promueve la participación ciudadana en el fortalecimiento de los servicios públicos que brinda.	82,35	134,438	0,653	0,944
15. Considera que la alta dirección genera condiciones para la medición de la satisfacción de los ciudadanos que acceden a los servicios públicos que brinda.	82,55	128,818	0,747	0,942
16. Considera que la alta dirección promueve la inversión del presupuesto en solucionar la deficiencia de servicios públicos de los ciudadanos.	82,15	132,285	0,663	0,943

17. Considera que la entidad promueve capacitaciones a los ciudadanos respecto a la cultura de calidad de servicios.	82,50	129,641	0,730	0,943
18. Considera que la entidad cuenta con infraestructura adecuada para brindar un servicio de calidad.	82,93	130,379	0,748	0,942
19. Considera que la entidad debe implementar encuestas de percepción por los servicios públicos que brinda.	82,75	132,090	0,653	0,944



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CALDERON PANIAGUA DENNYS GEOVANNI, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de proyectos de inversión y calidad de servicios públicos en el distrito de La Huaca – Piura, 2022", cuyo autor es GRAUS ARBILDO DENNIS ANGEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, 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.

LIMA, 05 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CALDERON PANIAGUA DENNYS GEOVANNI DNI: 70082745 ORCID: 0000-0002-6569-0634	Firmado electrónicamente por: DCALDERONPA el 05-01-2023 18:33:13

Código documento Trilce: TRI - 0510521