



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión de Proyectos y la Satisfacción del Ciudadano en
una Institución Pública de la Región La Libertad, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Gonzales More, Fernando (orcid.org/0000-0003-3009-6317)

ASESOR:

Dr. Medina Corcuera, Groberti Alfredo (orcid.org/0000-0003-4035-157X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE - PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios y a mis queridos padres por haberme brindado su apoyo en cada momento a lo largo de mi vida, siendo pilares de motivación en el desarrollo de esta investigación.

Fernando

Agradecimiento

A mi asesor al Dr. Medina Corcuera Groberti Alfredo, por su orientación y apoyo brindado en el desarrollo de la presente investigación.

El autor

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	43

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Descriptivo de la variable gestión de proyectos con sus dimensiones	19
Tabla 2. Descriptivo de la variable satisfacción del ciudadano con sus dimensiones	20
Tabla 3. Relación entre la gestión de proyectos y la satisfacción del ciudadano en una institución pública de la región La Libertad, 2022	21
Tabla 4. Relación entre la gestión de proyectos y la dimensión rendimiento percibido	22
Tabla 5. Relación entre la gestión de proyectos y la dimensión expectativa	23
Tabla 6. Relación entre la gestión de proyectos y la dimensión nivel de satisfacción	24
Tabla 7. Relación entre la gestión de proyectos y la dimensión capacidad de respuesta	25

RESUMEN

El desarrollo del presente trabajo de investigación se ubica en la línea de investigación de gestión de políticas públicas, teniendo como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión de proyectos y la satisfacción del ciudadano en una institución pública de la región La Libertad 2022, presentando una investigación de tipo básico, diseño descriptivo correlacional de enfoque cuantitativo, transversal, donde se empleó la encuesta como la técnica y el cuestionario como el instrumento para recoger información, constituido por una muestra de 30 usuarios, obteniendo como resultados valor de correlación de $r = 0,473$ y una significancia bilateral de $p = 0,008 < 0,05$, lo que permitió concluir que existe relación positiva moderada y significativa entre las variables de estudio, asimismo, se procedió a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis planteada en el estudio.

Palabras clave: Gestión, proyectos y correlación

ABSTRACT

The development of this research work is located in the research line of public policy management, with the general objective of determining the relationship between project management and citizen satisfaction in a public institution in the La Libertad 2022 region, presenting an investigation of basic type, correlational descriptive design of quantitative, cross-sectional approach, where the survey was used as the technique and the questionnaire as the instrument to collect information, constituted by a sample of 30 users, obtaining as results correlation value of $r = 0.473$ and a bilateral significance of $p = 0.008 < 0.05$, which allowed us to conclude that there is a moderate and significant positive relationship between the study variables, likewise, the null hypothesis was rejected and the hypothesis proposed in the study was accepted.

Keywords: Management, projects and correlation.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión de proyectos de agua y saneamiento es vital para el desarrollo de la vida y la salud humana, donde la Organización de Naciones Unidas establece el derecho al agua y al saneamiento como parte del cuerpo humano, que el 54% (4200 millones de personas) de la población mundial utiliza un servicio de saneamiento gestionado de forma segura, mientras que el 46% (1700 millones de personas) siguen sin tener acceso a servicios básicos de saneamiento según lo establece la (OMS, 2020). Por otro lado, Benavidez (2016), establece que las organizaciones deben contar con una metodología de gestión de proyectos aplicada a cada uno de sus procesos y procedimientos para lograr las metas que conducen al proyecto. En este sentido, la gestión de proyectos es un método de planificación y gestión de los procesos de un proyecto de principio a fin, por lo que se deben llevar a cabo actividades reales y orientadas al liderazgo para asegurar la calidad del proyecto, la calidad de la documentación técnica y la correcta implementación (Project Management Institute, 2017).

A nivel nacional, Enapres (2019), arrojó los siguientes resultados: 5,5 millones de peruanos no tienen acceso a agua potable y 11 millones no tienen acceso a saneamiento. A nivel Regional, según los informes del Ministerio de Vivienda se han identificado las siguientes falencias: Deficiencia en gestionar proyectos de agua y alcantarillado con recursos públicos, pésima elaboración de expedientes técnicos y por consiguiente mala ejecución de obras (Política Nacional de Saneamiento MVCS, 2017), en ese sentido, Rivas (2022), señala que el uso de gestión de proyectos debe enfocarse en la orientación del PMBOK para el progreso del rendimiento.

A nivel regional el Ministerio de Vivienda cuenta con una oficina desconcentrada donde se realizan revisiones de los expedientes técnicos que presentan las Municipalidades, Gobierno Regional y EPS, así mismo el seguimiento a las obras financiadas, con respaldo de las directivas del Sector, es así que no se tiene un adecuado sistema de gestionar proyectos, a fin de optimizar tiempo y

recursos, y por ende mejorar la satisfacción de los ciudadanos (Política Nacional de Saneamiento MVCS, 2017). Según (Flores y Escobedo, 2018) establece que una buena gestión de proyectos debe estar correlacionado con la mejora del desarrollo económico de una municipalidad. De los datos extraídos de ENAPRES (2019) para la región La Libertad solo el 91.6% tiene acceso al agua proveniente de una red pública y el 74.2% al sistema de alcantarillado.

En cuanto a la satisfacción del usuario, Rivera (2019) nos dice que los efectos más importantes son con respecto a fiabilidad y receptividad, lo que refleja importantes desfases no positivas que deben mitigarse de manera que se garantice la responsabilidad en las áreas de contacto con el cliente a través del uso estratégico de servicio, afirmando que es importante medir el potencial de respuesta. En Perú, la calidad del servicio y la satisfacción del usuario tienen una correlación de 0,866 por lo que la calidad medida en función de la satisfacción del usuario existe según (Maturrano, 2019), mientras que Pérez (2018) encontró relación entre satisfacción y saneamiento en zonas rurales, mostrando $Rho = 0.503$ y p-valor de $0.000 < 0.05$. Por lo que, según Deza (2021) hace referencia a nivel local las dimensiones referentes a satisfacción existiendo relación positiva significativa con calidad de atención.

En ese sentido, formulamos el problema: ¿Qué relación existe entre la gestión de proyectos y la satisfacción del ciudadano en una institución pública de la región La Libertad, 2022?; por tanto, la investigación lo justificamos en: Aspecto teórico, ya que demuestra información de las variables en estudio a investigar, como la gestión de proyectos y satisfacción del ciudadano, que será de gran relevancia para siguientes trabajos de investigación. Aspecto metodológico, porque aportara herramientas para la obtención de información, obteniendo así respaldo con la metodología y con ello un nuevo escenario de estudio para siguientes trabajos de investigación. Aspecto práctico, ya que desarrolló el valor de variables y sus dimensiones, logrando un mayor nivel de satisfacción de los ciudadanos en las oficinas del Ministerio de Vivienda, siendo de esta manera implementar estrategias que cooperen a gestionar proyectos de su localidad.

En atención al problema de estudio formulamos el siguiente objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión de proyectos y la satisfacción del ciudadano en una institución pública de la región La Libertad. Entre los objetivos específicos tenemos: Describir la gestión de proyectos en una institución pública de la región La Libertad; Describir el nivel de satisfacción del ciudadano en una institución pública de la región La Libertad; Analizar la relación entre la gestión de proyectos y la dimensión rendimiento percibido de la variable satisfacción del ciudadano en una institución pública de la región La Libertad; Analizar la relación entre la gestión de proyectos y la dimensión expectativa de la variable satisfacción del ciudadano en una institución pública de la región La Libertad; Analizar la relación entre la gestión de proyectos y la dimensión nivel de satisfacción de la variable satisfacción del ciudadano en una institución pública de la región La Libertad y Analizar la relación entre la gestión de proyectos y la dimensión capacidad de respuesta de la variable satisfacción del ciudadano en una institución pública de la región La Libertad.

Por tanto, se formuló las hipótesis para respuesta a interrogante de la investigación: H_1 : Existe relación significativa entre la gestión de proyectos y la satisfacción del ciudadano en una institución pública de la región La Libertad, 2022 y H_0 : No existe relación entre la gestión de proyectos y la satisfacción del ciudadano en una institución pública de la región La Libertad, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En este estudio, el marco teórico incluye un proceso de consideración, análisis y selección de las contribuciones empíricas de los antecedentes de investigación y el marco teórico en el que se revelan claramente las variables de estudio. Como antecedentes a nivel internacional, tenemos a: Moreno (2017) en su investigación realizada en Colombia concluyó que los lineamientos del PMBOK nos permiten planificar de manera total en todas las etapas del proyecto, incrementando las posibilidades de logro, así mismo, en caso de que la inversión pública, el presupuesto y el tiempo de ejecución se tornen limitaciones en el conocimiento de gestión de costos y gestión del tiempo, que pueden tener un impacto en el desempeño del proyecto si se subestiman.

Benavides (2016) realizó un estudio descriptivo preliminar para lograr las metas que dan origen al estudio en la ciudad de Medellín-Colombia, donde concluyó que Mabego S.A.S presentaba graves falencias en implementar la gestión de proyectos en sus diversas fases, denominadas de pre inversión, inversión, operaciones y liquidación. Por otro lado, Martínez (2020), estudió el modelo de desarrollo sostenible con enfoque de gestión de proyectos para el desarrollo endógeno en Bogotá, Colombia, donde concluyó que la madurez de los modelos de desarrollo sostenible en la gestión de proyectos democráticos y participativos, incluyendo la gestión de oportunidades, son un factor de éxito para la organización.

Jaramillo (2015) realizó un estudio sobre la estandarización de los grupos de procesos de planificación y operación para áreas de especialización como integración, alcance, tiempo, costo y partes interesadas de acuerdo con los lineamientos del PMI en gestión de proyectos inmobiliarios en Colombia, concluyó que los lineamientos del PMBOK establecen procedimientos, principios y formatos para la gestión de proyectos de infraestructura y residenciales, basados en lineamientos metodológicos del Estándar de Gestión de Proyectos del PMI. Por otro lado, Luzuriaga (2015) realizó un estudio sobre el modelo de gestión del tiempo de los proyectos viales en Ecuador y concluyó que, trabajando de conforme a los lineamientos del PMI (Project Management Institute), la gestión del tiempo para todos los proyectos es igual en cuanto a insumos, productos, herramientas y

métodos de uso completamente actualizados y suficientes para completar el trabajo de construcción a tiempo.

Rivera (2019), estudió la efectividad del servicio y la satisfacción del cliente en Ecuador, y concluyó en los logros importantes surgieron con respecto a fiabilidad y receptividad, lo que refleja las diferencias estándar, la gran escala debe reducirse mediante la segregación de responsabilidades en diferentes áreas aquellos que entran en contacto con los clientes a través del uso estratégico del servicio. Por otro lado, Guadalupe (2019), en su trabajo de investigación, determinó el nivel de satisfacción de los ciudadanos con la calidad de atención que otorga el servicio de urgencias de un hospital chileno y concluyó que los parámetros eran difíciles de alcanzar, los más apuntados son los parámetros de variables cualitativas, se han desglosado de la siguiente manera: fiabilidad, velocidad de respuesta y seguridad.

Aguirre (2018) realizó en Ecuador una investigación sobre la satisfacción de cliente y la calidad del abastecimiento de agua potable en Guayaquil, utilizando un método de análisis exploratorio aplicado a una muestra de 295 consumidores de agua potable, en la que concluyó que la definición de calidad del servicio es óptima al momento de predecir aumento de la empatía confiabilidad y capacidad de respuesta. Por otro lado, Ellawala y Priyankara (2016), investigaron la satisfacción del cliente con la cantidad y efectividad del agua en Mata La India, donde concluyeron que la efectividad se mantiene a través de planes de mantenimiento y operación adecuadas, siendo beneficioso brindar líquido vital en cantidad, gestionando la distribución del líquido apto, incrementando insatisfacción de los clientes con los servicios.

A nivel nacional se encuentran los siguientes trabajos de investigación: Ascue (2018), logró investigar sobre la ejecución de etapas de proyectos en inversión en Municipalidad Lima, concluye en el análisis de variables “proyectos en inversión pública” muestra que, de 399 proyectos bajo jurisdicción de la Ciudad, ninguno de los cuales ha concluido todo el proceso del ciclo del proyecto exigido por el Sistema Nacional de Inversión Pública. Por otro lado, Quiroga (2018) investigó los factores que limitan la implementación efectiva de la gestión del

saneamiento en la ciudad de Madre de Dios, concluye que la causa más importante de la mala gestión del saneamiento se concentra en el grado de baja institucionalización, capacidad institucional, falta de mecanismo de control debido a la poca atención a las agencias obligatorias en todos los niveles de gobierno.

Rivas (2022), estudió la gestión de proyectos y la participación ciudadana en el gobierno local de la comuna provincial Lucanas Lima, donde concluyo que el 55.5% fue el nivel de conciencia promedio en la gestión de proyectos que ejecuta la comuna, el 59.4% de los ciudadanos son en un nivel medio y el 58,6% conoce la gestión de la comuna en un nivel medio. Por otro lado, Taipe (2017), estudió la aplicación de las pautas del PMBOK en el desarrollo de I.E. P. N° 54213 de Apurímac, concluye que, de acuerdo con los resultados obtenidos, la aplicación de los lineamientos del PMBOK permite llevar a cabo las tareas planteadas, asegurando la culminación de las obras de construcción dentro de los requisitos de tiempo y calidad de obra.

Salazar (2016), estudió los lineamientos del PMBOK para la ejecución de proyectos en Moncefu-Chiclayo, llegó a la conclusión de que diagnosticar el statu quo con procesos operativos en el área de gobernabilidad Desarrollo urbano y gestión de infraestructura carece de un estándar estandarizado, metodología, pero estructurada para la ejecución exitosa de proyectos. Por su parte Santos (2016), investigó sobre una herramienta que puede crecer el rendimiento usando un plan estratégico en una Empresa de Trujillo, donde concluye que permite crecer la rentabilidad aprovechando las probabilidades de crecimiento y desarrollo económico del país.

Tito y Humpiri (2020) investigó la satisfacción con el líquido vital en Juliaca concluyeron que el tiempo de abastecimiento es mínimo, su presión es pobre y su servicio no es adecuado para los consumidores, por tanto, la satisfacción del usuario es no significativa. Por su parte Coral (2020), realizó su estudio respecto a la calidad sanitaria y satisfacción del cliente en Nuevo Chimbote y determino que existe relación altamente positiva entre la calidad de la higiene y la satisfacción del usuario, teniendo un $r = 0,793$ y significancia $p = 0,000$. Mientras que Maturrano

(2019), estudió la calidad del servicio y satisfacción de usuarios del Gobierno Regional de Lima, con la finalidad de explicar la conexión de estas variables se tomó en cuenta en el estudio su método cuantitativo, donde concluyó que tiene una correlación de 0.866, para que la calidad medida sea consistente con la satisfacción del usuario actual.

Pérez (2018) realizó una investigación sobre la satisfacción y calidad de los usuarios del sistema de abastecimiento de agua y saneamiento rural en la ciudad de Huancavelica, concluyendo que hay relación entre la satisfacción y calidad en la zona rural, resultado que $Rho = 0.503$ y p era $0.000 < 0.05$. Por otro lado, Vega (2017), estudio la calidad del servicio y la satisfacción interna en el sector de medicamentos, insumos y productos farmacéuticos de Ancash, donde concluyó que los resultados muestran una correlación de Pearson positiva (0.740), concluyó que, a más calidad del servicio, más satisfechos están los usuarios internos.

Malpartida (2017), realizó su estudio sobre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en una posta medica de Ancash, concluyó que existe una relevancia directa moderada (0,658) entre ambas variables. Por otro lado, Gutiérrez (2016) estudió sobre calidad del servicio de agua y satisfacción del ciudadano, departamento de San Martín; con un diseño descriptivo correlacional y su objetivo es identificar la interconexión entre las variables en cuestión, donde concluyó que existe una asociación entre las dos variables con un 95% de confianza.

Martínez (2016), en su estudio investigó la Calidad del servicio y satisfacción del cliente en restaurantes en Chimbote, su trabajo fue cuantitativo, transversal y correlacionado donde concluye que las relaciones positivas y enfatice la relación entre la empatía y la satisfacción del cliente. Por otro lado, Ramos (2015) investigó sobre la satisfacción y calidad de atención de los usuarios externos del Hospital de Lambayeque, donde concluye que de los datos obtenidos destacaron que el 72,2% estuvo de acuerdo con la atención recibida.

A nivel regional y local se encuentran los siguientes trabajos de investigación: Ríos (2020) investigó el impacto de los proyectos activos en el desarrollo del departamento desde el punto de vista del gobierno regional de La Libertad y concluyó que los proyectos activos, según los empresarios, hay poco impacto en el desarrollo departamental en opinión de GROLL en un 50% de casos, y según funcionarios del GROLL, es del 100% porque el Estado se beneficia económicamente del sector privado. Por otro lado, Caballero (2018) investigó la gestión de proyectos de inversión y su impacto en el alivio de la pobreza en Pataz, concluyó que las variables de gestión de proyectos de inversión pública son 55,5% más efectivas; por lo tanto, la gestión de proyectos es de suma importancia ya que son intervenciones de tiempo limitado encaminadas a establecer, ampliar, mejorar o restaurar la capacidad de producir o proporcionar bienes o servicios a la Organización.

Herrera (2019), en su estudio implementa un modelo de gestión de proyectos en el Hospital Jerusalén II-1, donde concluyo que el modelo es útil porque permite fijar entregables y precisar grupos de trabajo para lograr los objetivos, y proporciona herramientas para la gestión del alcance, el cronograma y el costo. Por otro lado, Neira (2016) investigó sobre la gestión de proyectos de inversión pública para la ampliación y renovación de piscina municipal en Trujillo, donde concluyó que se podía demostrar que el proyecto no cumplía con las disposiciones claves de los lineamientos del PMBOK, hubo un incremento en el costo de la inversión, y falto definir el alcance del proyecto.

Sánchez (2020), realizó su estudio sobre el plan de gestión de la calidad y satisfacción del usuario en edificio de departamentos en La Libertad, concluyó que la relación entre las variables estudiadas se confirma en $r = 0,622$, mostrando relación positiva y significativa $p\text{-valor} = 0,000$, en consecuencia, la variación positiva o negativa en el plan de gestión de calidad se verá evidenciado en la satisfacción de los ciudadanos con los trabajadores del edificio. Por otro lado, Seijas (2020) investigó la motivación y la satisfacción con el personal de Castino-Trujillo, donde determino que existe relación significativa entre la motivación de las variables y la satisfacción con el trabajo, de la palabra de $r = 0.048$ ($p >$

0.05), también se ha descubierto y detectado que no existe una relación significativa entre las mediciones (logros, la fuerza y la pertenencia) y la satisfacción del cambio del trabajo, de $r = 0.171$ ($p > 0.05$); $r = 0.061$ ($p > 0.05$) y $r = -0.261$ ($p > 0.05$).

González y López (2019) investigaron el nivel de satisfacción de los clientes con la oficina de trámite documental del Gobierno Regional La Libertad y concluyeron que el nivel de satisfacción de los usuarios fue con la oficina de Trámite documental del Gobierno Regional La Libertad, que está por debajo del promedio en nivel alto es 60.4% y en nivel medio es 39.6%. Por otro lado, Rodríguez (2017) realizó su investigación sobre la relación entre la calidad de vida desde la perspectiva del usuario y la satisfacción con la atención de enfermería en el Hospital Regional Docente de Trujillo, concluyó que el 97% de los pacientes estaban satisfechos con la atención del personal de enfermería y también notó una fuerte conexión entre la calidad de vida y satisfacción para el personal de enfermería.

Los fundamentos teóricos de la variable gestión de proyectos, incluye tanto las prácticas tradicionales probadas y ampliamente utilizadas como las prácticas innovadoras y nuevas para la profesión, donde los estándares de gestión de proyectos son el punto básico de referencia para los programas de gestión, por prácticas de gestión y desarrollo de proyectos debido a que la gestión de proyectos debe adaptarse a las necesidades del proyecto, tanto el estándar como la guía se basan en prácticas descriptivas en lugar de prescriptivas (Institute of PMI Project Management, 2017).

Según el Project Management Institute (2017), la gestión de proyectos es un enfoque metódico para planificar y gestionar los procesos de un proyecto de principio a fin. La gestión, por otro lado, es un proceso realizado por una o más personas para coordinar el trabajo de otro grupo de personas, así mismo otros la definen como facultad de la Entidad para precisar sus objetivos y lograrlos mediante la optimización efectiva de sus recursos (Gordillo, 2014). Un proyecto, en cambio, surge como respuesta a un problema u oportunidad, tratando de convertir una idea en realidad (Baldivieso, 2020).

Las dimensiones de la gestión de proyectos que representan aspectos de esta variable de investigación son la planificación, la ejecución, seguimiento y control, y gestión del tiempo. Procesos de planificación, para desarrollar todo el alcance, objetivos y actividades para lograr proyectos de planificación con un plan de gestión de proyectos, actualmente, desde que se desarrolló el proyecto, se pueden requerir una recopilación de información adicional o características de personalidad para una planificación adicional, así como cambios trascendentes en la vida en el proyecto, lo que conducirá a encontrar desarrollos en planificación, por lo que la principal ventaja de este grupo es que se obtenga estrategias, tácticas, rutas operativas, por lo que en el grupo procesos de planificación los que se determinan los puntos relevantes del proyecto, las acciones se desarrollarán en cada uno de los siguientes procesos y si se planea adaptarse a la realidad o si necesita alguna reparación para lograr un conjunto de objetivos (PMI Project Management Institute, 2017). Esta dimensión tiene como indicadores al plan de trabajo, plan de comunicaciones, plan de gestión de calidad y plan de riesgos.

Procesos de ejecución, incluye procesos de coordinación con personas, recursos, expectativas de ambas partes que están interesadas dentro y fuera, así como la integración e implementación de actividades de diseño en las reglas, del mismo modo procesar la planificación previa durante el proceso de implementación, los resultados puede requerir el plan propuesto que se haya reformado, y la línea básica se actualiza y se sobreestima, el reemplazo y cambio durante las operaciones de programación, modificando los recursos programados, los riesgos no se pueden mencionar y otras, estas diferencias pueden afectar el plan de gestión de proyectos, por lo tanto, se debe implementar un análisis detallado y preparación para la gestión de proyectos (PMI, 2017). Esta dimensión tiene como indicadores al aseguramiento de la calidad, desarrollo del equipo de trabajo, administración del contrato y programación de obra.

Proceso de seguimiento y control, incluye los procesos necesarios para el control, el análisis y el ajuste de progreso, así como la efectividad, a fin de detectar áreas del proyecto que requiere modificaciones y comenzar con las variaciones apropiados, también incluida la gestión de procedimientos: Cambiar control y

proponer medidas de prevención para predecir posibles problemas, requiere más atención, además de monitorear y controlar el trabajo, que se implementa como parte del proceso, este proceso controla todos los esfuerzos en el proyecto (PMI Project Management Institute, 2017). Esta dimensión tiene como indicadores al monitoreo y control de riesgos, control de costos y control de avance de obra.

Proceso de gestión del tiempo, es un grupo de procesos de gestión en la etapa esperada que incluye: (a) Identificar y designar tareas específicas que se llevarán a cabo para crear distintos productos proporcionados por el proyecto; (b) La secuencia de operación, identificación y registro de la relación entre las actividades del proyecto; (c) La relación de recursos para operar, evaluar el tipo y la cantidad de recursos, independientemente de si es material, personas, mecanismos y otros recursos para realizar cada actividad; (d) Para evaluar el tiempo de operación, según las estimaciones, se requiere el tiempo de operación para realizar el cronograma individual; (e) Desarrollar un cronograma, analizar la secuencia del tiempo de operación, limitar la creación del calendario proyecto; (f) Cronogramas de control, controlar el estado de las actividades de diseño (PMI, 2017). Esta dimensión tiene como indicadores a las estrategias e hito.

La base teórica de la variable satisfacción del ciudadano se basa en la actitud del individuo frente a la comparación de la eficacia percibida de los servicios (Thompson, 2019). Así mismo Da Silva (2020), señala el éxito para la satisfacción del cliente no solo es ofrecer un resultado de efectividad, sino también brindar un mejor servicio siendo fundamental para cualquier negocio. Por otro lado, se señala que la satisfacción del cliente ha evolucionado en los objetivos de las áreas operativas en las entidades exitosas (Thompson, 2019).

Respecto a la satisfacción del ciudadano, esta se resume en los siguientes aspectos: El primero es la organización, es decir, el tiempo de espera, el segundo es la salud, y el tercero es el trato recibido sin usuario (Kaushal, 2016). Por otro lado, según Rivas (2016), la satisfacción del usuario se caracteriza por la estructura física tangible, la implementación del servicio. Por lo tanto, el seguimiento personal

es un factor que afecta la satisfacción del cliente y el bienestar por sus efectos psicológicos y físicos (Kwon, 2019).

Los componentes de la satisfacción del ciudadano se muestran en las dimensiones de esta variable de investigación, que son resultados percibidos, expectativas, niveles de satisfacción y capacidad de respuesta. Se han definido dimensiones para asegurar la satisfacción del ciudadano: Rendimiento percibido, cuando como resultado el cliente percibe la compra del producto (Kotler y Armstrong, 1998, citado en Torres, 2018), así mismo esta dimensión tiene como indicadores a la percepción del servicio recibido y resultados que el usuario percibió. Tenemos como dimensión la expectativa que está influenciada por las promesas en la comunicación del proveedor de servicios, como las promesas de la empresa sobre los beneficios del servicio, su experiencia de compra previa, su opinión, amigos y familiares, y las promesas de los competidores (Dalongaro, 2014), así mismo esta dimensión tiene como indicadores a las expectativas de la calidad del servicio y expectativas del cumplimiento del personal técnico.

La dimensión nivel de satisfacción está relacionada en que después de comprar productos o servicios, los usuarios experimentan con tres estados satisfacción: insatisfacción, satisfacción y complaciente, dependiendo del nivel de comedia, el corazón de los clientes, puede encontrar el principio de lealtad a la marca o compañía (Kotler y Armstrong, 1998, citada en Torres, 2018), así mismo esta dimensión tiene como indicadores a la satisfacción respecto a un mejor ambiente y satisfacción del Ministerio por mejorar el servicio. Por último, la dimensión capacidad de respuesta es el deseo de asistir a los usuarios y proporcionar rápidamente servicios, problemas de respuesta, preguntas y requisitos, por tanto, la capacidad de responder también incluye conceptos flexibles y la capacidad de configurar los servicios para las necesidades del cliente (Castillón y Cochachi, 2014), así mismo esta dimensión tiene como indicadores a la entrega en el plazo y disponibilidad.

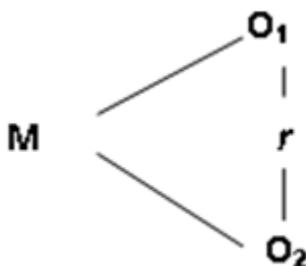
La concepción epistemológica con respecto a la gestión de proyectos existe un vacío que requiere cubrirse bajo un nuevo acercamiento que valore las aportaciones de las perspectivas que son consideradas por los investigadores como antagónicas (Cardona, 2016), asimismo la filosofía occidental basada en el racionalismo y el existencialismo establece que el desempeño del gerente de proyectos está basado en el aspecto cognitivo, en el uso de la razón, bien sea por medio del conocimiento académico, así como también, del conocimiento a partir de la experiencia obtenida mediante la práctica gerencial, lo cual consolida el aprendizaje empírico en el gerente (Mazurkiewicz, 2018). Con respecto a la satisfacción del ciudadano utiliza medidas racionales y ve el carácter como un estándar alto; más aún, si se basa en las necesidades o requerimientos particulares de los usuarios en general; además, este modo es la forma en que los usuarios compran un determinado producto o servicio que responde a diferentes necesidades o deseos y, por lo tanto, brinda diferentes características al producto (Jesús, 2017).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Fue descriptivo ya que analizó sus propiedades sin comprender las relaciones entre poblaciones o fenómenos, así mismo fue cuantitativo; ya que uso métodos estadísticos para inferir resultados de una muestra a una población (Ross, 2021). Por otra parte, según Raffino (2020) fue transversal ya que se recopiló información en un momento determinado, para identificar las variables y diferenciar el alcance, así mismo su responsabilidad durante el estudio. De igual manera, el estudio fue no experimental ya que no presenta adulteración de sus variables (Álvarez, 2020). Tenemos que según Godoy (2018), fue correlacional ya que cuantifica dos variables y estima su relación estadística; por tanto, tiene conexión entre sí.

Esquema correlacional:



Donde:

- M = Muestra (usuarios de la oficina del Ministerio)
- O1 = Variable 1: “Gestión de proyectos”
- r = Relación entre variables
- O2 = Variable 2: “Satisfacción del ciudadano”

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión de proyectos

Definición conceptual:

Es un enfoque metódico para planificar y gestionar los procesos del proyecto de principio a fin, incluida la planificación, seguimiento y control de las fases del proyecto, el cumplimiento de los requisitos específicos en términos de

tiempo, coste y eficiencia, comprende un conjunto de tareas relacionadas con la gestión, organización y soporte técnico del proyecto, necesarias para el buen desarrollo del proyecto (PMI Project Management Institute, 2017).

Definición operacional:

Se utilizó una escala tipo Likert estructurada del tipo cuestionario, compuesta por 4 dimensiones y cada dimensión con sus correspondientes indicadores.

Variable 2: Satisfacción del ciudadano

Definición conceptual:

Es la actitud de una persona al comparar la efectividad percibida de un servicio (Thompson, 2019). Por su parte López, Olivera & Tinoco (2018), definió la satisfacción del cliente como un componente derivado de las características del producto o servicio, dichas características se suman a las percepciones de calidad que el usuario tenía previamente, a partir de ello, el usuario brinda un juicio sobre su nivel de satisfacción.

Definición operacional:

Se utilizó una escala tipo Likert estructurada del tipo cuestionario, compuesta por 4 dimensiones y cada dimensión con sus correspondientes indicadores.

3.3. Población, muestra

Lalangui (2018), definió población a la suma de personas con cualidades que se utilizaron como unidades de muestreo. Por otra parte, Robles (2019), definió la muestra como una figura importante de todas las cualidades de una población en particular. Para este estudio, un grupo de personas compartió características, como las relacionadas con la gestión de proyectos, y otras relacionadas con la satisfacción del usuario. La población a encuestar incluyó el total de usuarios mensuales registrados en la oficina del Centro de Atención al Ciudadano del Ministerio de Vivienda en la región La Libertad, que incluyó 250 usuarios.

Se eligió la conveniencia o la incertidumbre, ya que solo se seleccionaron usuarios con conocimientos de gestión de proyectos y otros para la satisfacción del ciudadano. La muestra de estudio estuvo compuesta por 30 usuarios.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

La investigación utilizó el método definido por Reyes, Sánchez y Mejía (2018), como método de recolección de información actual de una muestra específica a través de la encuesta. Asimismo, la recolección de información sobre las opiniones de los encuestados, el comportamiento de las variables estudiadas se realizó mediante una serie de preguntas incluidas en la metodología de la investigación (Hernández & Mendoza, 2018).

Instrumentos de recolección de datos

La investigación desarrollo un conjunto de ítems relacionadas con las dimensiones e indicadores de las variables “gestión de proyectos” y “satisfacción del ciudadano” esto fue parte de la herramienta de recopilación de datos con el cuestionario estructurado (Hernández & Mendoza, 2018). El cuestionario estructurado de "gestión de proyectos" constó de una serie de preguntas estructuradas en torno a las dimensiones de planificación, ejecución, seguimiento y control, y gestión del tiempo. Asimismo, el cuestionario estructurado de "satisfacción del ciudadano" consto de una serie de preguntas estructuradas en torno a dimensiones de rendimiento percibido, expectativa, nivel de satisfacción y capacidad de respuesta.

Validez de los instrumentos de recolección de datos

Las herramientas de recolección de datos pasaron por un proceso de validación de contenido para determinar la efectividad del cuestionario estructurado basado en la evaluación de expertos analíticos en el campo, ya

sea que el instrumento fue relacionado con el índice o no, y el tamaño de las variables del objeto de medición (Hernández & Mendoza, 2018).

Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Según Hernández & Mendoza (2018), determinar la confiabilidad de los instrumentos con el fin de evaluar si los resultados se usaron en un ensayo piloto de 10 usuarios con características muestrales homogéneas podrán ser reproducibles en otros estudios o investigaciones similares, para ello se utilizó el Alfa de Cronbach, que es un procedimiento de confiabilidad, su valor resultante se encontró entre 0.7 y 0.9, determinándose la aplicabilidad de las herramientas de investigación a la población en estudio.

3.5. Procedimientos

En el presente estudio se presentó una solicitud a la oficina desconcentrada del Ministerio de Vivienda en la región La Libertad, solicitando el acceso a la información y la aplicación del instrumento de manera presencial para la recolección de datos con una duración de 15 minutos. La investigación considero las fuentes científicas más apropiadas como libros, disertaciones, artículos científicos para formar problemas prácticos y marcos teóricos. Luego, los métodos de investigación científica y los métodos de investigación se utilizaron para formular preguntas, tareas e hipótesis.

3.6. Método de análisis de datos

Los resultados estadísticos del cuestionario estructurado fueron analizados mediante procedimientos estadísticos descriptivos, donde los niveles de las variables “gestión del proyecto” y “satisfacción del ciudadano” y las dimensiones correspondientes se presentaron en tablas estadísticas. Para los resultados de la correlación entre las variables examinadas “gestión de proyectos” y “satisfacción del ciudadano” y entre sus dimensiones se utilizó la prueba de Spearman, que permitió obtener valores estadísticos positivos o negativos, cuyos valores son muy altos, altos, medios o bajos, donde el valor es estadísticamente significativo (p), si es menor o igual a 0.05 se

aprobará la hipótesis de estudio, y si es mayor a 0.05 se admitirá hipótesis nula (Hernández & Mendoza, 2018). Por último, para el análisis de la información se usó el software Microsoft Excel versión 2016 y SPSS 26.

3.7. Aspectos éticos

Las fases de planificación e implementación de este estudio fueron realizados de acuerdo con los principios éticos establecidos por la Universidad Cesara Vallejo, estos incluyen el respeto, igualdad, trato justo y humano para los proveedores de información en el proceso de recopilación de información, veracidad científica de la información registrada de fuentes académicas mediante el uso de las normas APA, 7ma edición, honestidad en presentar estadísticamente los resultados y la originalidad en la redacción del informe de investigación.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Descriptivo de la variable gestión de proyectos con sus dimensiones

Dimensiones y variables	Bajo		Medio		Alto		Muy alto	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Planificación	0	0.0%	0	0.0%	8	26.7%	22	73.3%
Ejecución	0	0.0%	1	3.3%	9	30.0%	20	66.7%
Monitoreo y control	0	0.0%	0	0.0%	8	26.7%	22	73.3%
Gestión del tiempo	2	6.7%	28	93.3%	0	0.0%	0	0.0%
Gestión de proyectos	0	0.0%	0	0.0%	4	13.3%	26	86.7%
Total	30	100.0%	30	100.0%	30	100.0%	30	100.0%

Nota. Fuente: Datos del cuestionario

Interpretación

De la tabla 1 se observa que al realizar el análisis de los resultados se tiene que para la planificación 8 usuarios que conforman el 26.7% opinan que es alto, luego se registró que 22 usuarios que integran el 73.3% lo evalúan como muy alto. Por otro lado del análisis para la ejecución se tiene que 1 usuario que conforman el 3.3% lo encuentra como medio, luego se presentó que 9 usuarios que conforman el 30.0% lo encuentran como alto y 20 usuarios que representan el 66.7% opinan como muy alto. Así mismo sobre el monitoreo y control se tiene que 8 usuarios que conforman el 26.7% lo encuentran alto, mientras que 22 usuarios que conforman el 73.3% lo definen como muy alto. Del mismo modo del análisis para la gestión del tiempo se tiene que 2 usuarios que conforman el 6.7% opinan como bajo, y que 28 usuarios que representan el 93.3% lo evalúan como medio. Por ultimo para la gestión de proyectos se tiene que 4 usuarios que representan el 13.3% opinan como alto, mientras que 26 usuarios que conforman el 86.7% lo evalúan como muy alto.

Tabla 2*Descriptivo de la variable satisfacción del ciudadano con sus dimensiones*

Dimensiones y variables	Bajo		Medio		Alto		Muy alto	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Rendimiento percibido	0	0.0%	0	0.0%	2	6.7%	28	93.3%
Expectativa	0	0.0%	0	0.0%	2	6.7%	28	93.3%
Nivel de satisfacción	30	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Capacidad de respuesta	2	6.7%	28	93.3%	0	0.0%	0	0.0%
Satisfacción del ciudadano	2	6.7%	28	93.3%	0	0.0%	0	0.0%
Total	30	100.0%	30	100.0%	30	100.0%	30	100.0%

Nota. Fuente: Datos del cuestionario

Interpretación

De la tabla 2 se observa que al realizar el análisis de los resultados se tiene que para el rendimiento percibido 2 usuarios que conforman el 6.7% opinan que es alto, luego se registró que 28 usuarios que integran el 93.3% lo evalúan como muy alto. Por otro lado del análisis para la expectativa se tiene que 2 usuarios que representan el 6.7% lo encuentran como alto, mientras que 28 usuarios que conforman el 93.3% opinan como muy alto. Así mismo se tiene para el nivel de satisfacción 30 usuarios que representan el 100.0% lo encuentran bajo. Del mismo modo para la capacidad de respuesta se tiene que 2 usuarios que conforman el 6.7% opinan como bajo, mientras que 28 usuarios que representan el 93.3% lo evalúan como medio. Por último para la satisfacción del ciudadano se tiene que 2 usuarios que representan el 6.7% lo encuentran bajo, mientras que 28 usuarios que integran el 93.3% lo evalúan como medio.

Tabla 3

Relación entre la gestión de proyectos y la satisfacción del ciudadano en una institución pública de la región La Libertad, 2022

			Gestión de proyectos	Satisfacción del ciudadano
Rho de Spearman	Gestión de proyectos	Coeficiente de correlación	1,000	,473**
		p-valor	-	,008
		N	30	30
	Satisfacción del ciudadano	Coeficiente de correlación	,473**	1,000
		p-valor	,008	-
		N	30	30

Nota. Fuente: Datos del cuestionario

Interpretación

De la tabla 3, correlación de Spearman, se obtiene un coeficiente de 0.473, existe relación positiva moderada entre la gestión de proyectos y la satisfacción del ciudadano, mostrando que las acciones que se realicen en la parte administrativa relacionado a la gestión de proyectos favorece a la satisfacción del ciudadano, por otro lado, el valor de la significancia de $0.008 < 0.05$, por tanto, se desestima hipótesis nula y se acepta la hipótesis de estudio.

Tabla 4*Relación entre la gestión de proyectos y la dimensión rendimiento percibido*

		Gestión de proyectos	Rendimiento percibido	
Rho de Spearman	Gestión de proyectos	Coeficiente de correlación	1,0 00	
		p-valor	- 30	
		N	30	
	Rendimiento percibido	Coeficiente de correlación	,28 8	1,000
		p-valor	,00 2	-
		N	30	30

Nota. Fuente: Datos del cuestionario**Interpretación**

De la tabla 4, correlación de Spearman, se obtiene un coeficiente de 0.288, existe relación positiva baja entre la gestión de proyectos y el rendimiento percibido, mostrando que las acciones que se realicen en la parte administrativa relacionado a la gestión de proyectos favorece al rendimiento percibido, por otro lado, el valor de la significancia de $0.002 < 0.05$, por tanto, se desestima hipótesis nula y se acepta la hipótesis de estudio.

Tabla 5*Relación entre la gestión de proyectos y la dimensión expectativa*

			Gestión de proyectos	Expectativa
Rho de Spearman	Gestión de proyectos	Coeficiente de correlación	1,000	,288
		p-valor	-	,122
		N	30	30
	Expectativa	Coeficiente de correlación	,288	1,000
		p-valor	,122	-
		N	30	30

Nota. Fuente: Datos del cuestionario**Interpretación**

De la tabla 5, correlación de Spearman, se obtiene un coeficiente de 0.288, existe relación positiva baja entre la gestión de proyectos y la expectativa, mostrando que las acciones que se realicen en la parte administrativa relacionado a la gestión de proyectos no favorece a la expectativa, por otro lado, el valor de la significancia de $0.122 > 0.05$, por tanto, se desestima hipótesis planteada y se acepta la hipótesis nula.

Tabla 6*Relación entre la gestión de proyectos y la dimensión nivel de satisfacción*

			Gestión de proyectos	Nivel de satisfacción
Rho de Spearman	Gestión de proyectos	Coeficiente de correlación	1,000	,001
		p-valor	-	,000
		N	30	30
	Nivel de satisfacción	Coeficiente de correlación	,001	-
		p-valor	,000	-
		N	30	30

Nota. Fuente: Datos del cuestionario**Interpretación**

De la tabla 6, correlación de Spearman, se obtiene un coeficiente de 0.001, existe relación positiva muy baja entre la gestión de proyectos y el nivel de satisfacción, mostrando que las acciones que se realicen en la parte administrativa relacionado a la gestión de proyectos favorece al nivel de satisfacción, por otro lado, el valor de la significancia de $0.000 < 0.05$, por tanto, se desestima hipótesis nula y se acepta la hipótesis de estudio.

Tabla 7*Relación entre la gestión de proyectos y la dimensión capacidad de respuesta*

			Gestión de proyectos	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Gestión de proyectos	Coeficiente de correlación	1,000	,681**
		p-valor	-	,000
		N	30	30
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,681**	1,000
		p-valor	,000	-
		N	30	30

Nota. Fuente: Datos del cuestionario**Interpretación**

De la tabla 7, correlación de Spearman, se obtiene un coeficiente de 0.681, existe relación positiva alta entre la gestión de proyectos y la capacidad de respuesta, mostrando que las acciones que se realicen en la parte administrativa relacionado a la gestión de proyectos favorece a la capacidad de respuesta, por otro lado, el valor de la significancia de $0.000 < 0.05$, por tanto, se desestima hipótesis nula y se acepta la hipótesis de estudio.

V. DISCUSIÓN

Este estudio surgió por la necesidad de desarrollar actividades que contribuyan a mejorar la gestión de proyectos y la satisfacción del ciudadano en una institución pública de la región La Libertad, para que los ciudadanos puedan mejorar su calidad de vida.

Respecto al objetivo general, determinar la relación entre la gestión de proyectos y la satisfacción del ciudadano, según tabla 3, correlación de Spearman, se obtiene un coeficiente de 0.473, existe relación positiva moderada entre la gestión de proyectos y la satisfacción del ciudadano, mostrando que las acciones que se realicen en la parte administrativa relacionado a la gestión de proyectos favorece a la satisfacción del ciudadano, por otro lado, el valor de la significancia de $0.008 < 0.05$, por tanto, se desestima hipótesis nula y se acepta la hipótesis de estudio, estos resultados son comparados con Maturano (2019) encontró una relación significativa entre los tipos de servicios en el lugar de trabajo del gobierno local de Lima y la satisfacción del usuario con una correlación positiva de 0,866, y en ese sentido fortaleció la teoría de la investigación antes mencionada, cualquier mejora en la calidad de los servicios de limpieza tendrá un impacto significativo en la satisfacción del usuario. En contraste, Coral (2021) concluyó que existe una relación alta y significativa entre el tipo de servicio de limpieza y la satisfacción del usuario, como lo indica el coeficiente de Spearman y el valor ($r = 0,793, p = 0,000$).

De igual forma, a diferencia de Sánchez (2020), llego a la conclusión que el sistema de gestión de calidad y el nivel de satisfacción del cliente en el edificio de departamentos Famwork Contratistas La Libertad están relacionados con el valor r de 0.662, el cual muestra una correlación positiva, moderada y sustancial, en efecto, la gestión ejercida en SGC en materia de planificación, control y mejora de la calidad se reflejará en la satisfacción del cliente en términos de cortesía, capacidad de respuesta y expectativas. Por su parte, Torres (2018) encuentra que existe una relación significativa entre las variables desde el valor sig. obteniendo el valor de 0.001, también existe una correlación positiva y débil como lo es el coeficiente de correlación de 0.285; esta razón al cuadrado muestra que la variable

calidad del servicio contribuye o influye en 8,12% de la variable satisfacción del usuario.

Respecto al objetivo específico 1, describir la gestión de proyectos, según tabla 1, se identificó que la gestión de proyectos se encuentra en un nivel muy alto con 86.7% y de sus dimensiones para la planificación se encuentra en un nivel muy alto con 73.3%, la ejecución se encuentra en un nivel muy alto con 66.7%, el monitoreo y control se encuentra en un nivel muy alto con 73.3% y la gestión del tiempo se encuentra en un nivel medio con 93.3%, siendo comparado con Coral (2021), quien concluyó que el nivel de los servicios de saneamiento ha aumentado considerablemente, es decir, el 54% de los usuarios que asistieron. Por otro lado, Alegre (2017) concluyó que el 43,8% de los encuestados encontraron la gestión de proyectos incompleta y el 56,3% la encontraron normal. Por su parte, Seijas (2020) trató de establecer el nivel de motivación con el que trabajan los empleados de Castino S.A.C. motivados en su trabajo, mientras que el 92% es alta, 8% media y 0% baja, de estos resultados podemos concluir que la motivación de los empleados está determinada por la competitividad, debido a nuestro impacto en el medio ambiente y la comunicación con nuestros compañeros.

Asimismo contrastando los resultados se tiene por su parte a Torres (2018) donde encontró que el nivel de calidad de saneamiento en la zona de Morales-San Martín se encuentra en un nivel normal de 92% y que el índice de satisfacción de los usuarios del baño también se encuentra en un nivel normal de 84%, mientras que la confiabilidad tiene una relación positiva débil con la satisfacción del usuario, mientras que el coeficiente de determinación muestra que la confiabilidad afecta la satisfacción del usuario en un 5,76%, la capacidad de respuesta se relaciona positivamente extremadamente débil con la satisfacción del usuario y el coeficiente de determinación muestra que la capacidad de respuesta afecta en un 1,69% de satisfacción del usuario, la seguridad se relaciona moderadamente positivamente con la satisfacción del usuario, mientras que un determinante indica que la seguridad contribuye al 4,97% de la satisfacción del usuario usuarios.

Respecto al objetivo específico 2, describir el nivel de satisfacción del ciudadano, según tabla 2, se obtuvo que la satisfacción del ciudadano se encuentra en un nivel medio con 93.3% y de sus dimensiones para el rendimiento percibido se encuentra en un nivel muy alto con 93.3%, la expectativa se encuentra en un nivel muy alto con 93.3%, el nivel de satisfacción se encuentra en un nivel bajo con 100% y la capacidad de respuesta con un nivel medio de 93.3%, dichos resultados son contrastados con investigadores donde se tiene a Coral (2021), quien en su trabajo de investigación concluye que el nivel de satisfacción de los usuarios ha aumentado considerablemente, representando el 57% de los usuarios encuestados. Asimismo contrastando los resultados se tiene por su parte a Seijas (2020) donde muestra que a los empleados del Castino S.A.C. tienen una satisfacción laboral total del 92% calificándole como “buena”, un 8% calificó como “regular” y por último 0% calificó como “mala”, por lo que se puede concluir que las expectativas y necesidades de los empleados son satisfechas desde su rol y más motivación para seguir adelante.

Respecto al objetivo específico 3, analizar la relación entre la gestión de proyectos y la dimensión rendimiento percibido, según tabla 4, se obtuvo un coeficiente de 0.288, existe relación positiva baja entre la gestión de proyectos y el rendimiento percibido, mostrando que las acciones que se realicen en la parte administrativa relacionado a la gestión de proyectos favorece al rendimiento percibido, por otro lado, el valor de la significancia de $0.002 < 0.05$, por tanto, se desestima hipótesis nula y se acepta la hipótesis de estudio, siendo comparado con Coral (2021), quien concluyó que existe una relación equilibrada y significativa entre la escala de confiabilidad y la satisfacción del usuario, como lo demuestra la correlación de Spearman y el valor ($r = 0.619$, $p = 0.000$). Asimismo, en contraste, Pérez (2018), quien encontró una relación entre la saturación y el bienestar en aguas rurales y saneamiento en una zona poblada, muestra $Rho = 0.503$, es por esto que en el 2021 se dice que ha aumentado significativamente el nivel de satisfacción de los usuarios de Nuevo Chimbote, es decir, el 57% de los usuarios encuestados.

De igual forma, Sánchez (2020), por su parte, determinó la relación entre la planificación de la calidad y la satisfacción del cliente en el edificio de departamentos Famwork Contratistas, La Libertad, el valor de correlación $r = 0.544$ inter asociado a correlaciones positivas, moderadas y significativas, y luego cambios importantes en la planificación de la calidad, que se reflejarán en la satisfacción del cliente. Mientras que Pérez (2018), encontró una correlación positiva moderada entre la atención oportuna y accesibilidad de los servicios, con resultados de $\rho = 0.489$ y $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$, por lo que se aceptó la hipótesis de investigación.

Respecto al objetivo específico 4, analizar la relación entre la gestión de proyectos y la dimensión expectativa, según tabla 5, se obtuvo un coeficiente de 0.288, existe relación positiva baja entre la gestión de proyectos y la expectativa, mostrando que las acciones que se realicen en la parte administrativa relacionado a la gestión de proyectos no favorece a la expectativa, por otro lado, el valor de la significancia de $0.122 > 0.05$, por tanto, se desestima hipótesis planteada y se acepta la hipótesis nula, siendo contrastado con Coral (2021), quien concluyó que existe una relación equilibrada y significativa entre la protección de la seguridad y la satisfacción del usuario, como lo indica el coeficiente de Spearman y el valor ($r = 0,630$, $p = 0,000$). Por su parte Cruz y Centeno (2020), encontraron una relación entre el tipo de servicio de agua potable y la perspectiva del usuario, lo que podría cumplir con los criterios del tipo de servicio tradicional y brindar más oportunidades para cualquier mejora con confianza, la cantidad afecta en gran medida la calidad del servicio de satisfacción del usuario.

Asimismo contrastando por su parte, Sánchez (2020) determinó la relación entre el control de calidad y la satisfacción del cliente en el edificio de departamentos Famwork Contratistas, La Libertad, cuyo valor de correlación $r = 0.503$ hace referencia a la correlación positiva, moderada y significativa, seguida de insignificante o correlación significativa cambio en el control de calidad, lo que se traduce en la satisfacción del cliente, por otro lado Alegre (2017), encontró que la gestión de proyectos está en gran medida relacionada con la rentabilidad de la

constructora Mejes S.R.L. de acuerdo con la correlación de Pearson de 0,782, el valor p es 0,000, menos de 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Respecto al objetivo específico 5, analizar la relación entre la gestión de proyectos y la dimensión nivel de satisfacción, según tabla 6, se obtuvo un coeficiente de 0.001, existe relación positiva muy baja entre la gestión de proyectos y el nivel de satisfacción, y p-valor de $0.000 < 0.05$, por tanto, se desestima hipótesis nula y se acepta la hipótesis de estudio, siendo contrastado con Coral (2021), quien concluyó que existe una relación equilibrada y significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario como lo demuestra la correlación de Spearman y el valor ($r = 0,665$, $p = 0,000$). En cambio, Romero (2017), encontró una respuesta muy “ordenada” con base en el material de su tesis, significa que el Centro de Atención al Ciudadano cumple con su mandato de brindar un servicio completo, en otras palabras, cualquier ajuste en el tamaño del material tiene un impacto en la satisfacción del usuario. Por su parte Pérez (2018), encontró una correlación positiva moderada entre la capacidad técnica y la disponibilidad del servicio, con resultados $Rho = 0.452$ y p-valor de $0,000 < 0,05$, se acepta la hipótesis de investigación.

Asimismo contrastando resultados se tiene por su parte a Sánchez (2020) donde concluyo que existe relación entre la mejora de la calidad y la satisfacción del cliente en el edificio de apartamentos Famwork Contratistas, La Libertad, el valor de correlación $r = 0.564$ refiriéndose a la correlación positiva, moderada y significativa, luego insignificante o significativamente correlacionada, cambio en la mejora de la calidad, que se traduce en la satisfacción del cliente, por su parte Alegre (2017) encontró que la planificación de la gestión de proyectos está relacionada con la rentabilidad de la empresa constructora Mejes S.R.L. según la correlación de Pearson, es 0.657, y p-valor $0.000 < 0.05$, se desestima hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Respecto al objetivo específico 6, analizar la relación entre la gestión de proyectos y la dimensión capacidad de respuesta, según tabla 7, se obtuvo un coeficiente de 0.681, existe relación positiva alta entre la gestión de proyectos y la capacidad de respuesta, mostrando que las acciones que se realicen en la parte administrativa relacionado a la gestión de proyectos favorece a la capacidad de respuesta, por otro lado, el valor de la significancia de $0.000 < 0.05$, por tanto, se desestima hipótesis nula y se acepta la hipótesis de estudio, siendo contrastado con Coral (2021), concluyó que existe una relación equilibrada y significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario, como lo indica el coeficiente y valor de Spearman ($r = 0,630$, $p = 0,000$). En contraste, Malpartida (2017) concluyó sobre la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario, siendo la calidad “buena” la más estable con un 95,2%, con una correlación de Pearson de 0,65. Mientras que Pérez (2018), encontró una correlación entre la calidad de materiales y sostenibilidad de los servicios, con resultados de $Rho = 0.463$ y $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$, por lo que se aceptó la hipótesis de investigación.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se concluye que, existe relación positiva moderada y significativa entre la gestión de proyectos y la satisfacción del ciudadano, con un coeficiente Pearson de 0,473 y una significancia bilateral de $0.008 < 0.05$ rechazando la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de estudio.

Segunda: Se concluye que, la gestión de proyectos se encuentra en un nivel muy alto con 86.7% y de sus dimensiones la planificación tiene un nivel muy alto con 73.3%, la ejecución un nivel muy alto con 66.7%, el monitoreo y control un nivel muy alto con 73.3% y la gestión del tiempo un nivel medio con 93.3%.

Tercera: Se concluye que, la satisfacción del ciudadano se encuentra en un nivel medio con 93.3% y de sus dimensiones el rendimiento percibido un nivel muy alto con 93.3%, la expectativa un nivel muy alto con 93.3%, el nivel de satisfacción bajo con 100% y la capacidad de respuesta un nivel medio con 93.3%.

Cuarta: Se concluye que, existe relación positiva baja y significativa entre la gestión de proyectos y el rendimiento percibido, con un coeficiente Pearson de 0,288 y una significancia bilateral de $0.002 < 0.05$ rechazando la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de estudio.

Quinta: Se concluye que, existe relación positiva baja y no significativa entre la gestión de proyectos y la expectativa, con un coeficiente Pearson de 0,288 y una significancia bilateral de $0.122 > 0.05$ rechazando la hipótesis planteada y se acepta la hipótesis nula.

Sexta: Se concluye que, existe relación positiva muy baja y significativa entre la gestión de proyectos y el nivel de satisfacción, con un coeficiente Pearson

de 0,001 y una significancia bilateral de $0.000 < 0.05$ rechazando la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de estudio.

Séptima: Se concluye que, existe relación positiva alta y significativa entre la gestión de proyectos y la capacidad de respuesta, con un coeficiente Pearson de 0,681 y una significancia bilateral de $0.000 < 0.05$ rechazando la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de estudio.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a la Coordinadora General del Centro de Atención al Ciudadano La Libertad, realice un trabajo en equipo con todos los especialistas y administrativos, a fin de lograr una adecuada gestión de proyectos y un alto nivel de satisfacción del ciudadano.

Segunda: Se recomienda a la Coordinadora General del Centro de Atención al Ciudadano La Libertad, implemente de manera integral la gestión de proyectos bajo el enfoque PMBOK a los proyectos de inversión pública que se financian desde su proceso de evaluación, seguimiento y monitoreo.

Tercera: Se recomienda a la Coordinadora General del Centro de Atención al Ciudadano La Libertad, implemente capacitaciones al personal técnico y administrativo para que brinde un buen servicio de atención al ciudadano a través de un trato amable, comprometido y de calidad.

Cuarta: Se recomienda a la Coordinadora General del Centro de Atención al Ciudadano La Libertad, realice periódicamente una evaluación de sus colaboradores del servicio que brindan, para la mejora continua con la finalidad de que la Institución logre objetivos trazados.

REFERENCIAS

- Ascue, C. (2018). *Cumplimiento de Fases de los Proyectos de Inversión en la Municipalidad Metropolitana de Lima, período 2012 al 2016*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Recuperada de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23391>
- Aguirre, M. S. (2018). *Satisfacción de los altos consumidores en relación a la calidad del servicio de agua potable de la ciudad de Guayaquil*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Recuperada de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10926>
- Alegre, M. T. (2017). *Gestión de proyectos y su relación con la rentabilidad en la empresa constructora Mejesa S.R.L., Lima 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Recuperada de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30506>
- Álvarez, A. (2020). Clasificación de las Investigaciones. *Revista Peruana de Investigación*, 1(1-5). <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%20%20%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Benavides, M. A. (2016). *Diseño de gestión de proyectos bajo la guía metodológica del Project Management Institute, Inc.-PMI para la empresa Mabego S.A.S*. [Tesis de Maestría, Universidad EAFIT de la ciudad de Medellín-Colombia]. Recuperada de: <https://repository.eafit.edu.co/handle/10784/9185>
- Caballero, M. D. (2018). *La gestión de proyecto de inversión y su incidencia en la reducción de los niveles de pobreza del distrito de Tayabamba, provincia de Pataz, 2016-2018*. [Tesis de Maestría, Universidad San Martín de Porres]. Recuperada de: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4584/caballero_zmd.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Cardona, L. (2016). Hacia una nueva epistemología para la Gestión de Proyectos. *Revista internacional de gestión de proyectos*, 1-10. https://www.reseau-canope.fr/fileadmin/user_upload/Projets/pensee_complexe/cardona_hacia_una_nueva_epistemologia.pdf
- Coral, O. J. (2021). *Calidad del servicio de saneamiento y satisfacción del usuario en el Distrito de Nuevo Chimbote, Provincia del Santa, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Recuperada de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73326>
- Cruz, N., y Centeno, E. (2020). *Evaluación de la calidad del servicio de abastecimiento de agua potable a partir de la percepción de personas usuarias: El caso en Cartago, Costa Rica*. *Revista De Ciencias Ambientales*, 54(1), 95-122. <https://doi.org/10.15359/rca.54-1.6>
- Dalongaro, R. C. (2014). La Satisfacción del cliente con el supermercado en áreas de frontera. *Revista Argentina de Investigación*, 4(35-49). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=511651380005>
- Da Silva, D. (2020). 5 elementos clave para una excelente experiencia de servicio al cliente. *Artículo internacional de la administración de la atención al cliente*. <https://www.zendesk.com.mx/blog/elementos-servicio-al-cliente/>
- Deza, J. G. (2021). *Satisfacción y calidad de atención en pacientes del Centro de Salud de Poroto, Trujillo 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Recuperada de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87912/Deza_TJG-SD.pdf?sequence=1
- Ellawala, K. y Priyankara D. (2016). Consumer satisfaction on quantity and quality of water supply: a study in Matara, Southern Sri Lanka. Satisfacción del consumidor sobre la cantidad y calidad del suministro de agua. *Water Practice y Technology. Práctica y tecnología del agua*, 11 (3), 678–689. <https://doi.org/10.2166/wpt.2016.073>

- Encuesta Nacional de Programas Presupuestales ENAPRES, (2019). *Perú formas de acceso al agua y saneamiento básico*. Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI. Disponible en: https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_agua_nov2019.pdf
- Godoy, C. (2018). *Lo que no sabías sobre Investigación Correlacional*. Disponible en: <https://tesisdeceroa100.com/lo-que-no-sabias-sobre-investigacion-correlacional/>
- Gordillo, V. (2014). *Evaluación de la Gestión de Proyectos en el sector construcción del Perú*. [Tesis de maestría, Universidad de Piura]. Recuperada de: https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2051/MAS_PRO_006.pdf?sequence=1
- Gutiérrez, J. F. (2016). *Calidad de los servicios de saneamiento básico y su relación con la satisfacción del usuario en el distrito de Juanjui – Provincia De Mariscal Cáceres 2016*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Recuperada de: <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/2500/JORGE%20FERNANDO%20GUITIERREZ%20LOPEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Herrera, M. A. (2019). *Modelo de gestión de proyectos de equipamiento en las áreas de alcance, cronograma y costo en el Hospital Distrital Jerusalén II-1, bajo los lineamientos del PMBOK, La Libertad 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Recuperada de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/34035>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México. McGrawHill. https://www.academia.edu/43711980/METODOLOG%C3%8DA_DE_LA_INVESTIGACI%C3%93N_LAS_RUTAS_CUANTITATIVA_CUALITATIVA_Y_MIXTA

- Jaramillo, A. (2015). *Estandarización de los grupos de procesos de inicio y planeación para las áreas del conocimiento de la integración, alcance, tiempo, costo e interesados bajo la guía del PMI para la gestión de proyectos inmobiliarios en Infraestructura y Vivienda S.A.S.* [Tesis de Maestría, Universidad EAFIT, Medellín-Colombia]. Recuperada de: <https://repository.eafit.edu.co/xmlui/handle/10784/7294>
- Lalangui, D. (2018). *Población y Muestra de Tesis.* Emprendimiento Contable Perú. Disponible en: <https://www.emprendimientocontperu.com/poblacion-y-muestra-de-tesis/>
- López, L. J. y Tinoco, D. A. (2018). *Satisfacción del usuario en el marco de la relación estado ciudadanos: Políticas y estrategias para la calidad de atención al contribuyente en el servicio de administración tributaria.* [Tesis de maestría, Esan Business]. Recuperada de: https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1377/2018_MAGEM_16-3_04_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Luzuriaga, J. P. (2015). *Modelo de gestión del tiempo en proyectos viales.* [Tesis de Maestría, Universidad Central del Ecuador]. Recuperada de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/4242>
- Kaushal, S. K. (2016). *Service Quality Expectations and Perceptions of Patients towards Health Care Services.* SCMS Journal Of Indian Management. Indian: Indian Management. https://www.researchgate.net/publication/326831963_Measuring_Service_Quality_and_Customers_Satisfaction_in_the_UK_Mobile_Telecommunications_Market_Using_the_SERVQUAL_Instrument
- Kwon, M., Remow, H., Dobbelsteen, A. y Knaack, U. (2019). Personal control and environmental user satisfaction in office buildings: Results of case studies in the Netherlands. *Building and Environment.* 149,428-435. <https://doi.org/10.1016/j.buildenv.2018.12.021>

- Malpartida, N. G. (2017). *Calidad de atención y nivel de Satisfacción de Usuaris víctimas de Violencia Familiar en el Centro de Emergencia Mujer de la provincia de Pomabamba–Ancash-2017*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Recuperada de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29634>
- Martínez, A. (2020). *Modelo de Sostenibilidad con enfoque de gestión de proyectos para un desarrollo endógeno, Bogotá-Colombia* [Tesis de Doctorado, Universidad EAN]. Recuperada de: <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/10794/MartinezAna2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Martínez, R. O. (2016). *Calidad del servicio y Satisfacción del cliente en restaurantes de comida Marina Chimbote, 2016*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote]. Recuperada de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1756/CALIDAD_SERVICIO_MARTINEZ_CHAVEZ_RICHARD_OSCAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mazurkiewicz, I. (2018). La gestión de proyectos en la pequeña y mediana empresa desde una perspectiva epistemológica. pág. 64-76
file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-LaGestionDeProyectosEnLaPequenaYMedianaEmpresaDesd-7007271.pdf
- Moreno, J. (2017). *Aplicación de lineamientos de la guía PMBOK 5ed en la construcción del proyecto parque recreacional y biosaludable en el municipio de Jenesano - Boyacá*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Colombia]. Recuperada de: <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/14795/1/Documento%20Final%20Proyecto%20U.%20Catolica.pdf>
- Maturrano, J. A. (2019). *Calidad de servicio y Satisfacción del usuario en el centro de empleo del gobierno Regional de lima sede Huacho 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Recuperada de: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3701/TESIS%20F>

INAL%20%20MATURRANO%20VILLANUEVA%20JOHAN%20ALEXANDE
R.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Neira, J. I. (2016). *Evaluación de la gestión del proyecto de inversión Pública ampliación y remodelación de la piscina olímpica de Trujillo, 2011 – 2013, mediante aplicación del pmbok*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Trujillo]. Recuperada de: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2332>

Organización Mundial de la Salud OMS, (2020). *Saneamiento*. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/sanitation>

Pérez, W. (2018). *Satisfacción del usuario y calidad de los servicios de agua y saneamiento rural del centro poblado de San Miguel de Quiñiri, distrito de Moya, provincia y región de Huancavelica*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Recuperada de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/32746>

Política Nacional de saneamiento, (2017). *Decreto supremo que aprueba la política nacional de Saneamiento*. Disponible en: <http://direccionsaneamiento.vivienda.gob.pe/DocumentosSecciones/Libro%20Pol%C3%ADtica%20Nacional%20de%20Saneamiento.pdf>

Quiroga, C. A. (2018). *Factores que limitan una implementación efectiva de la gestión de servicios de saneamiento, Madre de Dios 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Recuperada de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/33916>

Ramos, L. A. (2015). *Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo centro de salud de Picsi, 2015*. [Tesis de Maestría, Universidad de San Martín de Porres]. Recuperada de: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/2116>

Raffino, M. E. (2020). *Investigación No Experimental*. Recuperada de: <https://concepto.de/investigacion-no-experimental/>

- Ríos, J. E. (2020). *Influencia de los Proyectos en Activos en el desarrollo departamental vista desde la perspectiva del Gobierno Regional de La Libertad, 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Recuperada <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/50253>
- Rivas, A. B. (2022). *Gestión de proyectos y participación ciudadana en la gestión municipal de la municipalidad provincial de Lucanas*. [Tesis de Doctorado, Universidad Cesar Vallejo]. Recuperada de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77879/Rivas_MAB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rivas, W. P. (2016). Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. *Revista Cubana de Enfermería*, 32(3). <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubenf/cnf-2016/cnf163f.pdf>
- Rivera, S. J. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Recuperada de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-224.pdf>
- Robles, F. (2019). *50 Ejemplos de Población Destacados*. Recuperada de: <https://www.lifeder.com/ejemplos-de-poblacion/>
- Romero, P. (2017). *Nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios del Centro DE Atención al ciudadano de la Municipalidad provincial de Cajamarca – 2015*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Cajamarca.] <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1195/NIVEL%20DE%20SATISFACCI%C3%93N%20DE%20LOS%20USUARIOS%20DE%20LOS%20SERVICIOS%20DEL%20CENTRO%20DE%20ATENCIÓN%20AL%20CIUDADANO%20DE%20LA%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ross, I., Cumming, O., Dreibelbis, R., Adriano, Z., Nala, R. y Greco, G. (2021). How does sanitation influence people's quality of life? Qualitative research in low-

income areas of Maputo, Mozambique. *Social Science & Medicine*. 272, 113709. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2021.113709>

Salazar, I. J. (2016). *Guía basada en el PMBOK para la ejecución de proyectos en la Municipalidad de Monsefú, Chiclayo 2016*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Recuperada de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11001>

Sánchez, I. J. (2020). *Sistema de Gestión de Calidad y Satisfacción de los clientes de la edificación multifamiliar Famwork Contratistas, la Libertad 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Recuperada de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/50063>

Seijas, E. C. (2020). *Motivación y Satisfacción Laboral en Empleados de La Empresa Castino S.A.C., Trujillo 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Recuperada de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45232>

Tito-Humpiri, J.M., Quispe-Quispe, R., Contreras-Vargas, H.M., Casani-Cruz, M.R., Huayhua-Huamaní, E. & Zegarra-Cáceres, J. (2020). Nivel de satisfacción del servicio de agua potable en la ciudad de Juliaca, el caso de la urbanización Jorge Chávez. *ÑAWPARISUN. Revista de Investigación Científica*, 3(1), 97-102. <https://doi.org/10.47190/nric.v3i1.131>

Torres, G. F. (2018). *Calidad de los servicios de saneamiento y su relación con la satisfacción del usuario en el distrito de Morales-provincia de San Martín*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Recuperada de: <file:///E:/Descargas%202020/tesis%20saneamiento%202018.pdf>

Thompson, I. (2019). *La Satisfacción del Cliente*. Promonegocios.net. Recuperada de: <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>

Vega, K. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario interno en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Recuperada de: file:///C:/Users/Familia/Downloads/vega_rk.pdf

ANEXOS

Anexo N° 1: Matriz de operacionalización de variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
V1. Gestión de proyectos	Es un enfoque metódico para planificar y gestionar los procesos del proyecto de principio a fin, incluida la planificación, seguimiento y control de las fases del proyecto, el cumplimiento de los requisitos específicos en términos de tiempo, coste y eficiencia, comprende un conjunto de tareas relacionadas con la gestión, organización y soporte técnico del proyecto, necesarias para el buen desarrollo del proyecto (PMI Project Management Institute, 2017).	El concepto de gestión de proyectos consiste en comprometer las acciones necesarias para llevar un proyecto a su término o finalización, esto quiere decir: Alcanzar el objetivo del proyecto, • En el plazo fijado, • Y dentro los límites del presupuesto, • Todo ello respetando las normas de calidad asociadas	Planificación	Plan de trabajo	Escala ordinal - Nunca - Casi nunca - A veces - Casi siempre - Siempre
				Plan de comunicaciones	
				Plan de gestión de calidad	
				Plan de riesgos	
			Ejecución	Aseguramiento de la calidad	
				Desarrollo del equipo de trabajo	
				Administración del contrato	
			Monitoreo y control	Programación de obra	
				Monitoreo y control de riegos	
				Control de costos	
Gestión del tiempo	Control de avance de obra				
	Estrategias				
Hitos					
V2. Satisfacción del ciudadano	Es la actitud de una persona al comparar la efectividad percibida de un servicio (Thompson, 2019). Así mismo se define la satisfacción del usuario como un componente derivado de las características del producto o servicio, dichas características se suman a las percepciones de calidad que el usuario tenía previamente, a partir de ello, el usuario brinda un juicio sobre su nivel de satisfacción (López, Olivera & Tinoco, 2018).	Es el resultado de la aplicación del cuestionario tipo escala de Likert, en las dimensiones de rendimiento percibido, expectativas y niveles de satisfacción.	Rendimiento percibido	Percepción del servicio recibido	Escala ordinal - Nunca - Casi nunca - A veces - Casi siempre - Siempre
				Resultados que el usuario percibió	
			Expectativa	Expectativas de la calidad del servicio	
				Expectativas del cumplimiento del personal técnico	
			Nivel de satisfacción	Satisfacción respecto a un mejor ambiente	
				Satisfacción del Ministerio por mejorar el servicio	
			Capacidad de respuesta	Entrega en el plazo	
				Disponibilidad	

Anexo N° 2: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario variable 1 “Gestión de proyectos”

Estimado(a):

La presente encuesta es anónima, será respondido por los usuarios de la oficina del Centro de Atención al Ciudadano del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento en la región La Libertad, se agradecerá su valiosa colaboración, le solicitamos sírvase leer atentamente cada pregunta y responder lo más objetivamente posible marcando con un aspa “X” en el recuadro de las preguntas según escala que se indica.

Característica del encuestado:

Edad: De 18 a 30 años 31 a 40 años 41 a 50 años 51 a más años

Sexo: Masculino Femenino

N°	Ítems	Opciones de Respuesta				
		1	2	3	4	5
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Dimensión 1: Planificación						
1	¿Considera que el plan de trabajo es el adecuado para los proyectos que brindan la asistencia técnica el CAC La Libertad?					
2	¿Considera que el CAC La Libertad lleva acabo un buen nivel de plan de comunicaciones para los proyectos que brindan la asistencia técnica?					
3	¿Considera que el CAC La Libertad tiene un adecuado plan de gestión de riesgos para la evaluación de los proyectos?					
4	¿Considera que el CAC La Libertad selecciona personal idóneo para la calidad de los proyectos que evalúa?					
5	¿Considera que el CAC La Libertad tiene un buen plan de identificación de involucrados tanto					

	internos como externos para garantizar la calidad de los proyectos que evalúa?					
Dimensión 2: Ejecución						
6	¿Considera que el CAC La Libertad asegura la calidad en la ejecución de sus proyectos y se ajusta a las normas y al expediente técnico?					
7	¿Considera que en la etapa de ejecución de proyectos el personal técnico del CAC La Libertad apoya en la solución a los problemas identificados a fin de asegurar la calidad?					
8	¿Considera que el nivel de desarrollo del equipo de trabajo en la ejecución de proyectos del CAC La Libertad es el que se necesita?					
9	¿Considera que los proyectos que financia el MVCS tienen una buena administración de los contratos?					
10	¿Considera que el CAC La Libertad brinda asistencia oportuna en la ejecución de los proyectos de acuerdo a la programación de obra?					
Dimensión 3: Monitoreo y Control						
11	¿Considera que el personal técnico del CAC La Libertad realiza el seguimiento y monitoreo a los proyectos financiados?					
12	¿A su percepción el nivel de control de riesgos que realiza el CAC La Libertad en los proyectos es el oportuno para la Gestión de Proyectos?					
13	¿Considera que los especialistas del CAC La Libertad llevan un buen control de los costos en los que incurre la ejecución de las obras?					
14	¿Considera que el control de la obra es representado por el cronograma de avance de obra es el más indicado para la Gestión de Proyectos?					
15	¿Considera que el control del avance de la obra es responsabilidad de los especialistas del CAC La Libertad?					
Dimensión 4: Gestión del tiempo						
16	¿Considera que las obras deben ser ampliadas en su plazo, como medio de estrategia para culminar el proyecto?					
17	¿Considera que una estrategia es que el CAC La Libertad debe tener especialistas en la gestión del tiempo?					
18	¿Considera que se realiza un adecuado análisis del cronograma de obra, identificando sus hitos por parte de los especialistas del CAC La Libertad?					

“Se agradece su amable participación y apoyo al desarrollo de la investigación”

Cuestionario variable 2 “Satisfacción del ciudadano”

Estimado(a):

La presente encuesta es anónima, será respondido por los usuarios de la oficina del Centro de Atención al Ciudadano del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento en la región La Libertad, se agradecerá su valiosa colaboración, le solicitamos sírvase leer atentamente cada pregunta y responder lo más objetivamente posible marcando con un aspa “X” en el recuadro de las preguntas según escala que se indica.

Característica del encuestado:

Edad: De 18 a 30 años 31 a 40 años 41 a 50 años 51 a más años

Sexo: Masculino Femenino

N°	Í t e m s	Opciones de Respuesta				
		1	2	3	4	5
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Dimensión 1: Rendimiento percibido						
1	¿Considera que es buena la calidad del servicio de atención en el CAC La Libertad?					
2	¿Considera que es eficiente la atención recibida por el personal administrativo del CAC La Libertad?					
3	¿Considera que está conforme con el trato recibido por el personal administrativo del CAC La Libertad?					
4	¿Considera que está conforme con el trato recibido por el personal técnico del CAC La Libertad?					
5	¿Considera que el personal técnico le atendió en el momento oportuno?					
Dimensión 2: Expectativa						
6	¿Considera que el servicio de atención cumple con sus expectativas?					
7	¿Considera que está satisfecho(a) con el personal técnico y administrativo ante la solución de cualquier problema en el usuario?					
8	¿Considera que es eficiente la atención brindada?					

9	¿Encontró al personal o encargado cuando Usted quería información?					
10	¿Considera que el personal del CAC La Libertad está bien capacitado?					
Dimensión 3: Nivel de satisfacción						
11	¿Considera que son adecuadas las oficinas del CAC La Libertad?					
12	¿Considera que el CAC La Libertad se preocupa en mejorar las oficinas para una mejor atención?					
Dimensión 4: Capacidad de respuesta						
13	¿Considera que el CAC La Libertad brinda respuesta a su solicitud en el menor tiempo, cumpliendo con los plazos establecidos?					
14	¿Considera que cuándo tiene un problema con la atención, su reclamo es reconocido y solucionado inmediatamente con la seriedad del caso?					
15	¿Considera que el personal del CAC La Libertad están dispuestos ayudarte ante un problema?					

“Se agradece su amable participación y apoyo al desarrollo de la investigación”

Anexo N° 3: Confiabilidad del instrumento

Coeficiente Alfa de Cronbach

I. Datos informativos:

- 1.1. Tesista : Gonzales More, Fernando
- 1.2. Instrumento : Escala **gestión de proyectos**
- 1.3. Número de ítems : 18
- 1.4. Muestra Piloto : Usuarios del CAC La Libertad
- 1.5. Unidades muestrales : 10

II. Prueba de confiabilidad:

Coeficiente Alpha de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

α : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario

K : Número de ítems del instrumento

S_t^2 : Sumatoria de las varianzas de los ítems.

$\sum_{i=1}^k S_i^2$: Varianza total del instrumento

III. Datos recolectados

ENCUESTADOS	ITEMS																		SUMA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
E1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	63
E2	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	73
E3	3	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	2	3	3	66
E4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	76
E5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	75
E6	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	5	81
E7	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	78
E8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
E9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
E10	4	5	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	62
VARIANZA	0.400	0.360	0.160	0.610	0.560	0.560	0.410	0.400	0.400	0.360	0.490	0.290	0.290	0.240	0.600	0.560	0.490	0.600	
SUMATORIA DE VARIANZAS	7.780																		

IV. Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,934	18

V. Interpretación

La prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach del cuestionario de gestión de proyectos obtuvo un coeficiente de 0.934 indicando que existe una **confiabilidad excelente** en el instrumento.

Coeficiente Alfa de Cronbach

I. Datos informativos:

- 1.1. Tesista : Gonzales More, Fernando
- 1.2. Instrumento : Escala **satisfacción del ciudadano**
- 1.3. Número de ítems : 15
- 1.4. Muestra Piloto : Usuarios del CAC La Libertad
- 1.5. Unidades muestrales : 10

II. Prueba de confiabilidad:

Coeficiente Alpha de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

α : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario

K : Número de ítems del instrumento

S_t^2 : Sumatoria de las varianzas de los ítems.

$\sum_{i=1}^k S_i^2$: Varianza total del instrumento

III. Datos recolectados

ENCUESTADOS	ITEMS															SUMA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
E1	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	4	2	1	2	3	45
E2	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	63
E3	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	62
E4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	63
E5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	69
E6	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
E7	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	72
E8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
E9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	72
E10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
VARIANZA	0.450	0.250	0.160	0.440	0.850	0.410	0.440	0.450	0.210	0.410	0.240	0.810	1.490	0.890	0.440	
SUMATORIA DE VARIANZAS	7.940															

IV. Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,961	15

V. Interpretación

La prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach del cuestionario de satisfacción del ciudadano obtuvo un coeficiente de 0.961 indicando que existe una **confiabilidad excelente** en el instrumento

Anexo N° 4: Validez del instrumento

Matriz de validación de cuestionario sobre la gestión de proyectos en las oficinas del CAC La Libertad

Título: Gestión de proyectos y la satisfacción del ciudadano en una institución pública de la región La Libertad, 2022

Instrucciones: Estimado validador, coloque un ASPA (X) en las opciones SI () y NO () de acuerdo a las siguientes rúbricas de la matriz:

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observaciones
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTIÓN DE PROYECTOS	Planificación	Plan de trabajo	¿Considera que el plan de trabajo es el adecuado para los proyectos que brindan la asistencia técnica el CAC La Libertad?						X		X		X		X		
		Plan de comunicaciones	¿Considera que el CAC La Libertad lleva acabo un buen nivel de plan de comunicaciones para los proyectos que brindan la asistencia técnica?						X		X		X		X		
		Plan de gestión de calidad	¿Considera que el CAC La Libertad selecciona personal idóneo para la calidad de los proyectos que evalúa?						X		X		X		X		
			¿Considera que el CAC La Libertad tiene un buen plan de identificación de involucrados tanto internos como externos para garantizar la calidad de los proyectos que evalúa?						X		X		X		X		
		Plan de riesgos	¿Considera que el CAC La Libertad tiene un adecuado plan de gestión de riesgos para la evaluación de los proyectos?						X		X		X		X		
	Ejecución	Aseguramiento de la calidad	¿Considera que el CAC La Libertad asegura la calidad en la ejecución de sus proyectos y se ajusta a las normas y al expediente técnico?						X		X		X		X		
			¿Considera que en la etapa de ejecución de proyectos el personal técnico del CAC La Libertad apoya en la solución a los problemas identificados a fin de asegurar la calidad?						X		X		X		X		

	Desarrollo del equipo de trabajo	¿Considera que el nivel de desarrollo del equipo de trabajo en la ejecución de proyectos del CAC La Libertad es el que se necesita?								X	X	X	X	
	Administración del contrato	¿Considera que los proyectos que financia el MVCS tienen una buena administración de los contratos?								X	X	X	X	
	Programación de obra	¿Considera que el CAC La Libertad brinda asistencia oportuna en la ejecución de los proyectos de acuerdo a la programación de obra?								X	X	X	X	
Monitoreo y control	Monitoreo y control de riesgos	¿Considera que el personal técnico del CAC La Libertad realiza el seguimiento y monitoreo a los proyectos financiados?								X	X	X	X	
		¿A su percepción el nivel de control de riesgos que realiza el CAC La Libertad en los proyectos es el oportuno para la Gestión de Proyectos?								X	X	X	X	
	Control de costos	¿Considera que los especialistas del CAC La Libertad llevan un buen control de los costos en los que incurre la ejecución de las obras?								X	X	X	X	
	Control de avance de obra	¿Considera que el control de la obra es representado por el cronograma de avance de obra es el más indicado para la Gestión de Proyectos?								X	X	X	X	
¿Considera que el control del avance de la obra es responsabilidad de los especialistas del CAC La Libertad?										X	X	X	X	
Gestión del tiempo	Estrategias	¿Considera que las obras deben ser ampliadas en su plazo, como medio de estrategia para culminar el proyecto?								X	X	X	X	
		¿Considera que una estrategia es que el CAC La Libertad debe tener especialistas en la gestión del tiempo?									X	X	X	X
	Hitos	¿Considera que se realiza un adecuado análisis del cronograma de obra, identificando sus hitos por parte de los especialistas del CAC La Libertad?								X	X	X	X	


REYES CARRANZA JOSE MANUEL
 ING. CIVIL
 Reg. Colegio de Ingenieros CIP N° 233090

Mg. José Manuel Reyes Carranza
 DNI N° 70464456

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: **LA GESTIÓN DE PROYECTOS EN LAS OFICINAS DEL CAC LA LIBERTAD**

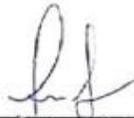
OBJETIVO : Recoger información confiable sobre las opiniones acerca de la gestión de proyectos en las oficinas del CAC La Libertad

DIRIGIDO A : Usuarios de las oficinas del CAC La Libertad

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				X

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Reyes Carranza José Manuel
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en Gestión Pública


REYES CARRANZA JOSE MANUEL
ING. CIVIL
Reg. Colegio de Ingenieros CIP N° 233090

Mg. José Manuel Reyes Carranza
DNI N° 70464456

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo
NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

Matriz de validación de cuestionario sobre la satisfacción del ciudadano en las oficinas CAC La Libertad

Título: Gestión de proyectos y la satisfacción del ciudadano en una institución pública de la región La Libertad, 2022

Instrucciones: Estimado validador, coloque un ASPA (X) en las opciones SI () y NO () de acuerdo a las siguientes rúbricas de la matriz:

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observaciones
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	Rendimiento percibido	Percepción del servicio recibido	¿Considera que es buena la calidad del servicio de atención en el CAC La Libertad?						X		X		X		X		
			¿Considera que es eficiente la atención recibida por el personal administrativo del CAC La Libertad?						X		X		X		X		
		Resultados que el usuario percibió	¿Considera que está conforme con el trato recibido por el personal administrativo del CAC La Libertad?						X		X		X		X		
			¿Considera que está conforme con el trato recibido por el personal técnico del CAC La Libertad?						X		X		X		X		
			¿Considera que el personal técnico le atendió en el momento oportuno?						X		X		X		X		
		Expectativa	Expectativas de la calidad del servicio	¿Considera que el servicio de atención cumple con sus expectativas?						X		X		X		X	
	¿Considera que está satisfecho(a) con el personal técnico y administrativo ante la solución de cualquier problema en el usuario?								X		X		X		X		

		¿Considera que es eficiente la atención brindada?						X	X	X	X		
	Expectativas del cumplimiento del personal técnico	¿Encontró al personal o encargado cuando Usted quería información?						X	X	X	X		
		¿Considera que el personal del CAC La Libertad está bien capacitado?						X	X	X	X		
Nivel de satisfacción	Satisfacción respecto a un mejor ambiente	¿Considera que son adecuadas las oficinas del CAC La Libertad?						X	X	X	X		
	Satisfacción del CAC La Libertad por mejorar el servicio	¿Considera que el CAC La Libertad se preocupa en mejorar las oficinas para una mejor atención?						X	X	X	X		
Capacidad de respuesta	Entrega en el plazo	¿Considera que el CAC La Libertad brinda respuesta a su solicitud en el menor tiempo, cumpliendo con los plazos establecidos?						X	X	X	X		
		¿Considera que cuándo tiene un problema con la atención, su reclamo es reconocido y solucionado inmediatamente con la seriedad del caso?						X	X	X	X		
	Disponibilidad	¿Considera que el personal del CAC La Libertad están dispuestos ayudarte ante un problema?						X	X	X	X		



REYES CARRANZA JOSE MANUEL
ING. CIVIL
Reg. Colegio de Ingenieros CIP N° 233090

Mg. José Manuel Reyes Carranza
DNI N° 70464456

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: **LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO EN LAS OFICINAS DEL CAC LA LIBERTAD**

OBJETIVO : Recoger Información confiable sobre las opiniones acerca de la satisfacción del ciudadano en las oficinas del CAC La Libertad

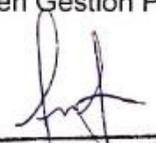
DIRIGIDO A : Usuarios de las oficinas del CAC La Libertad

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				X

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Reyes Carranza José Manuel

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en Gestión Pública


REYES CARRANZA JOSE MANUEL
ING. CIVIL
Reg. Colegio de Ingenieros CIP N° 233090

Mg. José Manuel Reyes Carranza
DNI N° 70464456

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

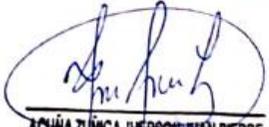
NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

Matriz de validación de cuestionario sobre la gestión de proyectos en las oficinas del CAC La Libertad

Título: Gestión de proyectos y la satisfacción del ciudadano en una institución pública de la región La Libertad, 2022

Instrucciones: Estimado validador, coloque un ASPA (X) en las opciones SI () y NO () de acuerdo a las siguientes rúbricas de la matriz:

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observaciones
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTIÓN DE PROYECTOS	Planificación	Plan de trabajo	¿Considera que el plan de trabajo es el adecuado para los proyectos que brindan la asistencia técnica el CAC La Libertad?				X		X		X		X		X		
		Plan de comunicaciones	¿Considera que el CAC La Libertad lleva acabo un buen nivel de plan de comunicaciones para los proyectos que brindan la asistencia técnica?				X		X		X		X		X		
		Plan de gestión de calidad	¿Considera que el CAC La Libertad selecciona personal idóneo para la calidad de los proyectos que evalúa?			X			X		X		X		X		
			¿Considera que el CAC La Libertad tiene un buen plan de identificación de involucrados tanto internos como externos para garantizar la calidad de los proyectos que evalúa?				X		X		X		X		X		
		Plan de riesgos	¿Considera que el CAC La Libertad tiene un adecuado plan de gestión de riesgos para la evaluación de los proyectos?			X			X		X		X		X		
	Ejecución	Aseguramiento de la calidad	¿Considera que el CAC La Libertad asegura la calidad en la ejecución de sus proyectos y se ajusta a las normas y al expediente técnico?				X		X		X		X		X		
			¿Considera que en la etapa de ejecución de proyectos el personal técnico del CAC La Libertad apoya en la solución a los problemas identificados a fin de asegurar la calidad?			X			X		X		X		X		


ACUÑA ZÚÑIGA JHERON JUAN PIERRE
 ING./CIVIL
 Reg. Colegio de Ingenieros CIP N° 213815

	Desarrollo del equipo de trabajo	¿Considera que el nivel de desarrollo del equipo de trabajo en la ejecución de proyectos del CAC La Libertad es el que se necesita?		X		X		X		X		X	
	Administración del contrato	¿Considera que los proyectos que financia el MVCS tienen una buena administración de los contratos?			X		X		X		X		X
	Programación de obra	¿Considera que el CAC La Libertad brinda asistencia oportuna en la ejecución de los proyectos de acuerdo a la programación de obra?			X		X		X		X		X
Monitoreo y control	Monitoreo y control de riesgos	¿Considera que el personal técnico del CAC La Libertad realiza el seguimiento y monitoreo a los proyectos financiados?			X		X		X		X		X
		¿A su percepción el nivel de control de riesgos que realiza el CAC La Libertad en los proyectos es el oportuno para la Gestión de Proyectos?			X		X		X		X		X
	Control de costos	¿Considera que los especialistas del CAC La Libertad llevan un buen control de los costos en los que incurre la ejecución de las obras?			X		X		X		X		X
	Control de avance de obra	¿Considera que el control de la obra es representado por el cronograma de avance de obra es el más indicado para la Gestión de Proyectos?			X		X		X		X		X
		¿Considera que el control del avance de la obra es responsabilidad de los especialistas del CAC La Libertad?			X		X		X		X		X
Gestión del tiempo	Estrategias	¿Considera que las obras deben ser ampliadas en su plazo, como medio de estrategia para culminar el proyecto?			X		X		X		X		X
		¿Considera que una estrategia es que el CAC La Libertad debe tener especialistas en la gestión del tiempo?			X		X		X		X		X
	Hitos	¿Considera que se realiza un adecuado análisis del cronograma de obra, identificando sus hitos por parte de los especialistas del CAC La Libertad?			X		X		X		X		X


ACUÑA ZÚÑIGA JHERSON JHAN PIERRE
ING. CIVIL
 Reg. Colegio de Ingenieros CIP N° 213815

Mg. Jherson Jhan Pierre Acuña Zúñiga
 DNI N° 71462662

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: **LA GESTIÓN DE PROYECTOS EN LAS OFICINAS DEL CAC LA LIBERTAD**

OBJETIVO : Recoger información confiable sobre las opiniones acerca de la gestión de proyectos en las oficinas del CAC La Libertad

DIRIGIDO A : Usuarios de las oficinas del CAC La Libertad

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR

: Acuña Zúñiga Jherson Jhan Pierre
: Magister en Gestión Pública



ACUÑA ZUÑIGA JHERSON JHAN PIERRE
ING. CIVIL
Reg. Colegio de Ingenieros CIP N° 213815

Mg. Jherson Jhan Pierre Acuña Zúñiga
DNI N° 71462662

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

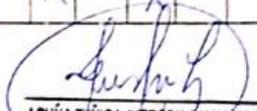
NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

Matriz de validación de cuestionario sobre la satisfacción del ciudadano en las oficinas CAC La Libertad

Título: Gestión de proyectos y la satisfacción del ciudadano en una institución pública de la región La Libertad, 2022

Instrucciones: Estimado validador, coloque un ASPA (X) en las opciones SI () y NO () de acuerdo a las siguientes rúbricas de la matriz:

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observaciones	
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	Rendimiento percibido	Percepción del servicio recibido	¿ Considera que es buena la calidad del servicio de atención en el CAC La Libertad?				X		X	X	X	X						
			¿ Considera que es eficiente la atención recibida por el personal administrativo del CAC La Libertad?			X			X	X	X	X	X					
		Resultados que el usuario percibió	¿ Considera que está conforme con el trato recibido por el personal administrativo del CAC La Libertad?				X		X	X	X	X	X					
			¿ Considera que está conforme con el trato recibido por el personal técnico del CAC La Libertad?				X		X	X	X	X	X					
			¿ Considera que el personal técnico le atendió en el momento oportuno?				X		X	X	X	X	X					
		Expectativa	Expectativas de la calidad del servicio	¿ Considera que el servicio de atención cumple con sus expectativas?			X		X	X	X	X	X					
	¿ Considera que está satisfecho(a) con el personal técnico y administrativo ante la solución de cualquier problema en el usuario?						X		X	X	X	X	X					


ACUÑA ZÚÑIGA JHERON-JHAN PIERRE
 ING. CIVIL
 Reg. Colegio de Ingenieros CIP N° 213015

		¿Considera que es eficiente la atención brindada?			X	X	X	X	X	
	Expectativas del cumplimiento del personal técnico	¿Encontró al personal o encargado cuando Usted quería información?			X	X	X	X	X	
		¿Considera que el personal del CAC La Libertad está bien capacitado?			X	X	X	X	X	
Nivel de satisfacción	Satisfacción respecto a un mejor ambiente	¿Considera que son adecuadas las oficinas del CAC La Libertad?			X	X	X	X	X	
	Satisfacción del CAC La Libertad por mejorar el servicio	¿Considera que el CAC La Libertad se preocupa en mejorar las oficinas para una mejor atención?			X	X	X	X	X	
Capacidad de respuesta	Entrega en el plazo	¿Considera que el CAC La Libertad brinda respuesta a su solicitud en el menor tiempo, cumpliendo con los plazos establecidos?			X	X	X	X	X	
		¿Considera que cuando tiene un problema con la atención, su reclamo es reconocido y solucionado inmediatamente con la seriedad del caso?			X	X	X	X	X	
	Disponibilidad	¿Considera que el personal del CAC La Libertad están dispuestos ayudarte ante un problema?			X	X	X	X	X	



ACUÑA ZÚÑIGA JHERSON JHAN PIERRE
ING. CIVIL
Reg. Colegio de Ingenieros CIP N° 213315

Mg. Jherson Jhan Pierre Acuña Zúñiga
DNI N° 71462662

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: **LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO EN LAS OFICINAS DEL CAC LA LIBERTAD**

OBJETIVO : Recoger Información confiable sobre las opiniones acerca de la satisfacción del ciudadano en las oficinas del CAC La Libertad

DIRIGIDO A : Usuarios de las oficinas del CAC La Libertad

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Acuña Zúñiga Jherson Jhan Pierre
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en Gestión Pública


ACUÑA ZUÑIGA JHERSON JHAN PIERRE
ING. CIVIL
Reg. Colegio de Ingenieros CIP N° 213315

Mg. Jherson Jhan/Pierre Acuña Zúñiga
DNI N° 71462662

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo
NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MEDINA CORCUERA GROBERTI ALFREDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de proyectos y la satisfacción del ciudadano en una institución pública de la región La Libertad, 2022", cuyo autor es GONZALES MORE FERNANDO, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y 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.

CHIMBOTE, 30 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MEDINA CORCUERA GROBERTI ALFREDO DNI: 32910680 ORCID 0000-0003-4035-157X	Firmado digitalmente por: GROME el 30-07-2022 19:08:51

Código documento Trilce: TRI - 0381646