



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Gestión de expediente técnico y satisfacción de los usuarios de las provincias de Picota y El Dorado de la región San Martín - 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Coral Sinarahua, Józeph (orcid.org/0009-0000-2387-3427)

ASESORES:

Dr. Saavedra Sandoval, Renán (orcid.org/0000-0002-3018-9460)

Dra. Maldonado Lozano, Amelia Eunice (orcid.org/0000-0001-8137-1361)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO - PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN , MALDONADO LOZANO AMELIA EUNICE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Gestión de expediente técnico y satisfacción de los usuarios de las provincias de Picota y El Dorado de la región San Martín - 2024", cuyo autor es CORAL SINARAHUA JOSÉPH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos 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, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 08 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MALDONADO LOZANO AMELIA EUNICE DNI: 40108742 ORCID: 0000-0001-8137-1361	Firmado electrónicamente por: AEMALDONADOM el 06-08-2024 14:50:05
SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN DNI: 00974279 ORCID: 0000-0002-3018-9460	Firmado electrónicamente por: SSAAVEDRASA el 02-08-2024 14:56:18

Código documento Trilce: TRI - 0803730



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CORAL SINARAHUA JÓSEPH estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión de expediente técnico y satisfacción de los usuarios de las provincias de Picota y El Dorado de la región San Martín - 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
JÓSEPH CORAL SINARAHUA DNI: 71206413 ORCID: 0009-0000-2387-3427	Firmado electrónicamente por: CCORALSI4 el 08-07- 2024 19:37:31

Código documento Trilce: TRI - 0803729

Dedicatoria

A Junior Coral Sinarahua, mi hermano y amigo, por demostrar a su edad que está recorriendo caminos que yo no tuve la valentía de recorrer, mi admiración y respeto.

Jóseph

Agradecimiento

A los profesionales del CAC SM y de la UGT del PNSU/MVCS que día a día realizan un trabajo articulado contribuyendo al cierre de brechas en beneficio de la población de la región San Martín, cuyos resultados se ven identificados en la presente Investigación, a ellos mi más profunda gratitud.

El autor

Índice de contenidos

Carátula	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	14
III. RESULTADOS	21
IV. DISCUSIÓN	27
V. CONCLUSIONES	33
VI. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	45

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de gestión de expediente técnico	21
Tabla 2. Nivel de satisfacción de los usuarios.....	22
Tabla 3. Prueba de Normalidad.....	23
Tabla 4. Relación entre las dimensiones de gestión de expediente técnico y satisfacción de los usuarios	24
Tabla 5. Relación entre gestión de expediente técnico y satisfacción de los usuarios	25

Índice de figuras

Figura 1. Estimación del R2 para medir la influencia de la gestión expediente técnico y satisfacción de los usuarios.....	26
---	----

Resumen

El presente trabajo de investigación contribuye al Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) número 8: promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos, el objetivo del estudio es determinar el grado de relación entre gestión de expediente técnico y satisfacción de los usuarios de las provincias de Picota y El Dorado de la región San Martín - 2024, para esto, se ha trabajado con la siguiente metodología: investigación de tipo básica, diseño no experimental con corte transversal, descriptivo y correlacional, con enfoque cuantitativo. La población y la muestra se conformó de 75 personas. El instrumento fue el cuestionario, como resultados principales se tiene que, la gestión de expediente técnico presenta un nivel alto según el 78.67% y en cuanto a la satisfacción de los usuarios presenta un nivel alto según el 82.67%. Como conclusión principal se tiene que: Existe relación significativa y positiva entre gestión de expediente técnico y calidad de vida de los usuarios de las provincias de Picota y El Dorado de la región San Martín - 2024, siendo esto posible en concordancia a un p-valor de $0,000 < 0,01$ además de haberse obtenido un coeficiente de correlación en la prueba Rho de Spearman de 0,621.

Palabras clave: Gestión, expediente técnico, satisfacción, usuario.

Abstract

This research work contributes to Sustainable Development Goal (SDG) number 8: promote inclusive and sustainable economic growth, employment and decent work for all, the objective of the study is to determine the degree of relationship between technical file management and user satisfaction in the provinces of Picota and El Dorado in the San Martin region - 2024, for this, we have worked with the following methodology: basic research, non-experimental design with cross-sectional, descriptive and correlational, with a quantitative approach. The population and the sample consisted of 75 people. The instrument was the questionnaire, and the main results are that the technical file management presents a high level according to 78.67% and in terms of user satisfaction according to 82.67%. The main conclusion is that: There is a significant and positive relationship between technical file management and quality of life of the users of the provinces of Picota and El Dorado of the San Martin region - 2024, this being possible in accordance to a p-value of $0.000 < 0.01$ in addition to having obtained a correlation coefficient in the Spearman's Rho test of 0.621.

Keywords: Management, technical file, satisfaction, user.

I. INTRODUCCIÓN

En el planeta actual, se busca el desarrollo de la población, a través de generación de empleos y diversidad de venta de productos que dinamice la economía y el flujo de dinero; del mismo modo, se busca brindar la calidad de vida que se merecen con servicios básicos al alcance de todos mejorando las infraestructuras a través de expedientes técnicos de calidad que contemplen los costos reales y que se terminen en los plazos establecidos para luego ser utilizados de forma oportuna y apropiada, logrando así la satisfacción de la población; puesto que, éstos constituyen el soporte para el crecimiento de proyectos que beneficien a la sociedad que busca incrementar el cierre de brechas de cobertura y calidad, generando beneficios a la ciudadanía, las cuales constituyen con el fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía; así como las cooperaciones para obtener los objetivos de desarrollo sostenible (Murguía y Ronzón, 2023).

En los países de Centroamérica, se nota una discrepancia entre la existencia de metodologías para seleccionar proyectos y su efectiva aplicación, esto se traduce en asignaciones significativas de recursos a proyectos con deficiencias en su desarrollo técnico, ocasionando incremento de los plazos de ejecución y costos de inversión, afectando a la población y al estado (Ortegón & Pacheco, 2004). Asimismo, en Ecuador se resalta la importancia de una inversión pública efectiva, la cual está estrechamente ligada a la eficacia en la gestión presupuestaria, esto se refleja en cómo se lleva a cabo la etapa de planificación, donde la elaboración de expedientes técnicos desempeña un papel crucial (Baquerizo & Sancán, 2020). Además, en Ecuador el 9% de las obras de saneamiento presentan retrasos debido a deficiencias en los estudios técnicos. (Carrera, 2022). De otro modo, en Colombia, el 33% de los expedientes técnicos se encuentran inconclusos, con omisiones y errores que son considerados graves (Colombia, 2020).

En el Perú, la finalidad de los gobiernos es servir al bienestar de las comunidades; sin embargo, necesitan expedientes técnicos de calidad verificando eficientemente todas las fases de los procesos de revisión y

agilizar las operaciones, sin disminuir la calidad de las obras (Sandoval et al. 2023). Además, en la región de Lambayeque las obras tuvieron un bajo nivel de ejecución en un 9.3%, no cumpliendo los plazos establecidos y la normativa (Vílchez Asalde et al., 2020). De acuerdo con, Calvo et al. (2021), indican que muchas empresas superan el presupuesto en la ejecución de proyectos en un 3%, reflejando un incremento en el presupuesto. Del mismo modo, Hidalgo (2020) señala que la ejecución deficiente de obras, debido a una planificación inadecuada, impacta negativamente en plazos, costos y especificaciones, afectando el bienestar de los usuarios y las utilidades proyectadas. Por último, Contraloría general de la república (2022), informa que muchos proyectos contratados están paralizados, con una inversión superior a 22 millones, lo que indica mala ejecución y deterioro a causa de deficiencias en el expediente técnico.

Asimismo, en San Martín, los gobiernos locales han experimentado una disminución en la ejecución de inversiones públicas durante el periodo de 2011 a 2020, alcanzando apenas un 48% de ejecución hasta el tercer trimestre de 2021 (Comex Perú, 2021). Además, se ha registrado que el 3% de las obras paralizadas pertenecen a los gobiernos locales de esta región, producto de una deficiente ejecución y un mal expediente técnico (Centro Liber, 2022). El incumplimiento en la planificación de obras en San Martín ha resultado en retrasos en la ejecución, altos costos y pérdidas económicas para las empresas involucradas, estos problemas reflejan deficiencias en la etapa de planificación y gestión de los proyectos, lo que a su vez impacta negativamente en la eficiencia operativa y la viabilidad financiera de las empresas contratistas. (Lozano y Manturano, 2021).

Por último, en las provincias de Picota y El Dorado, la observación posibilitó el reconocimiento de los obstáculos en la gestión y ejecución de expedientes técnicos, que no alcanzan a generar los impactos que se desean para reducir las brechas de cobertura y calidad, teniendo una ejecución presupuestal promedio de 86.7% y 79.9% (MEF, 2023). Asimismo, ligado a una deficiente planificación operativa y estratégica a mediano y largo plazo, que no logra

identificar adecuadamente las prioridades reales de la sociedad, la generación de obras públicas materia de infraestructura educativa, urbana y de servicios de saneamiento básico, poco o nada aportan en incrementar el nivel de plenitud de la sociedad (CEPLAN, 2021).

En definitiva, considerando toda la problemática encontrado y expuesta previamente, se formuló como problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión de expediente técnico y satisfacción de los usuarios de las provincias de Picota y El Dorado de la región San Martín - 2024? y como problemas específicos: i) ¿Cuál es el nivel de gestión de expediente técnico de las provincias de Picota y El Dorado de la región San Martín - 2024?; ii) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de las provincias de Picota y El Dorado de la región San Martín - 2024?; iii) ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión expediente técnico y satisfacción de los usuarios de las provincias de Picota y El Dorado de la región San Martín - 2024?

De igual forma, se justificará por conveniencia, al relacionar las variables se obtendrá un recurso valioso para optimizar las decisiones correctas en los municipios y proporcionar una herramienta práctica a estas autoridades locales. Además, relevancia social, enfocado hacia una gestión municipal más efectiva, con una participación ampliada de la comunidad, lo que conduce al cumplimiento de sus demandas primordiales y al desarrollo como el bienestar de calidad de los habitantes y como en la ejecución de proyectos. También, el valor teórico reside en su capacidad para enriquecer el entendimiento sobre las variables analizadas, facilitando una comprensión más profunda del tema en cuestión. Esto se logra a través de la integración de enfoques y datos pertinentes que se presentan en el estudio. Asimismo, implicancias prácticas, se ofrecerán sugerencias para que los líderes puedan tomar mejores decisiones en beneficio institucional y beneficio social. Por último, utilidad metodológica, se utilizaron el cuestionario y para la recolección de datos que podrán actuar como fundamento para investigaciones futuras.

De igual manera, se planteará como objetivo general: i) Determinar la relación entre la gestión de expediente técnico y satisfacción de los usuarios de las provincias de Picota y El Dorado de la región San Martín - 2024; y como objetivos específicos: i) Identificar el nivel de gestión de expediente técnico de las provincias de Picota y El Dorado de la región San Martín - 2024, ii) Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios de las provincias de Picota y El Dorado de la región San Martín - 2024; iii) Establecer la relación entre las dimensiones de la gestión expediente técnico y satisfacción de los usuarios de las provincias de Picota y El Dorado de la región San Martín - 2024.

Según, Huamaní & Estrella (2022), Oblitas (2019) y Kon & Intriago (2023), concluyeron que elementos como la fiabilidad, capacidad de resolución, protección y comprensión influyen en la percepción de calidad y generan una satisfacción moderada en los usuarios. Por otro lado, resaltó la importancia de la confiabilidad y habilidad de respuesta en la SU en la atención al público. Finalmente, subrayaron que la deficiencia de calidad en la atención a los usuarios afecta negativamente las funciones que desempeñan y el rendimiento que se quiere lograr, disminución de la confianza de los usuarios, un aumento en las quejas y reclamos, y una menor eficiencia operativa. Se comprende, la buena calidad en la atención es un factor determinante en la SU en las entidades público, donde la confiabilidad y la capacidad de respuesta juegan un papel crucial para que la sociedad se sienta conforme al trato que se merece, dando respuesta a los intereses que demandan, así la población estaría conforme y sentiría empatía hacia el trato que reciben.

Además, Tocto (2023), Gómez & Rojas (2022), Valqui & Iglesias (2022), y Reyna & Quispe (2022), concluyeron que la calidad de los expedientes técnicos (ET) contribuye positivamente al éxito en la ejecución y termino de las obras publicas. En este sentido, se evidenció que la elaboración adecuada de los ET de obra tiene un desarrollo positivo en la ejecución exitosa de los estudios, al reducir problemas y costos adicionales durante la realización de las obras. A su vez, se encontró que las deficiencias en los

expedientes técnicos representaron una causa predominante para solicitar prestaciones adicionales, sobrecostos en la etapa de ejecución de proyectos de infraestructura. También, se puede concluir que la correcta formulación de los ET es esencial para optimizar los recursos en la realización de las de inversión sociales como pistas y veredas, carreteras, colegios.

Por otro lado, Kon-Cedeño & Intriago-Mora (2023), Cotrado & Quispe (2023), Liñan (2023), y Díaz et al. (2022), demostraron que mejorar la calidad del servicio aumenta significativamente la SU, con un coeficiente de spearman de 0.996, destacando la relevancia de instruir a los colaboradores, la adopción de tecnologías eficientes y la retroalimentación ciudadana. Asimismo, encontraron una correlación positiva entre la disposición laboral de los administrativos y la SU, con un coeficiente de Pearson de 0.787, teniendo la importancia de SU con los servicios municipales. Por su parte, subrayó que cumplir adecuadamente con los aspectos de concreción, confiabilidad, capacidad de resolución, empatía y seguridad es crucial para alcanzar la SU. Finalmente, confirmaron un vínculo entre los servicios y la SU, recomendando el perfeccionamiento del contenido y los servicios ciudadanos con tecnologías de información más eficientes, para reducir costos de transacción y aumentarlas.

También, se tiene teorías, relacionadas a cada variable de estudio; con la variable gestión de expediente técnico (GET), tenemos la primera teoría la gestión de etapas de vida de las obras implica la organización y supervisión de todas las fases de una obra, desde la iniciación hasta el cierre de este, por otro lado, la gestión efectiva de los expedientes técnicos es esencial para garantizar la comunicación clara entre los trabajadores y respaldar en las decisiones informadas hasta la finalización de la obra (Hillson & Simon, 2012). Se entiende, que es fundamental el ciclo de una obra para tener todo planificado y saber en qué momento usar los materiales, trabajadores, equipo, asimismo, tener en cuenta las inclemencias del tiempo para no tener retrasos y sobrecostos que afecten el término de un proyecto.

Además, como segunda teoría de la gestión de calidad total es un enfoque holístico destinado para mejorar constantemente la calidad de una empresa, abarcando productos, servicios y procesos, asimismo, la gestión efectiva de estos expedientes es esencial para asegurar la trazabilidad y la integridad de los procesos de calidad en todo momento (Oakland, 2014). Se comprende, que antes, durante y después la calidad de los proyectos tiene que ser duradero y controlar bien, porque garantiza que una obra va a durar en el tiempo de uso que se dará, así evitar penalidades, sanciones e investigaciones futuras, calidad total es una mejora continua de ir perfeccionando cada obra.

Asimismo, con relación a la primera variable, gestión de expediente técnico (GET), es una serie de documentos que detallan todos los aspectos necesarios para la ejecución de una obra de ingeniería, incluyendo planos, especificaciones técnicas, estudios previos, presupuestos y cronogramas (Salinas ,2023). Asimismo, según el MEF (2018), el expediente técnico de obra es serie de documentos que incluye todo lo que tiene que contener o información mínima, dependiendo de la magnitud considerar los estudios como estudios de suelo, geodésicos, impacto ambiental. Se aprecia, que los ET constan de mucha información importante como memoria descriptiva donde está el alcance del proyecto, las especificaciones técnicas de las partidas y materiales a utilizar, planos a detalles, presupuesto con su respectivo análisis de costo con los metrados y el calendario de obra que hay que tener en cuenta para los plazos.

Por otro lado, las dimensiones según el Project Management Institute (2021) son: la dimensión 1: selección de proyectos que implica evaluar y elegir iniciativas alineadas con los objetivos estratégicos, buscando generar impactos positivos en ámbitos económicos, sociales y ambientales, nos habla también de los indicadores que es la asignación presupuestal que distribuye recursos entre proyectos para maximizar su valor, considerando rentabilidad, prioridades y limitaciones financieras; también, los criterios de selección, es un estándar utilizado para evaluar y comparar opciones en un

proceso de decisión como viabilidad técnica, retorno potencial y el cierre de brechas; mientras que el impacto de proyectos evalúa sus efectos en áreas como el progreso monetario, la reducción en los índices de la pobreza y la conservación ambiental, informando así futuras decisiones de gestión. Se capta que la selección de proyectos son lo que la población y el distrito necesite para el desarrollo integral, alineados a los objetivos estratégicos que cubren su máximo valor.

Del mismo modo, tenemos a la dimensión 2: elaboración del perfil (proyecto de inversión) que es el proceso inicial donde se definen los aspectos clave del proyecto, justificación, objetivos, alternativas de solución y una estimación inicial de costos y beneficios; además, tiene los indicadores: el resumen ejecutivo que sintetiza estos aspectos de manera clara y concisa para facilitar la evaluación y aprobación inicial; también, la identificación implica detectar y definir las necesidades o problemas que el proyecto pretende resolver, realizando un análisis y determinando objetivos; así como, la formulación desarrolla en detalle la solución propuesta, incluyendo estudios técnicos, económicos, financieros, sociales y ambientales, culminando en un documento técnico que detalla el diseño del proyecto y su plan de ejecución y por último la evaluación analiza la viabilidad del proyecto, considerando aspectos técnicos, económicos, financieros, sociales y ambientales en evaluaciones ex-ante y ex-post para evaluar los resultados y el efecto del proyecto comparados con los objetivos iniciales (MEF, 2022).

También, la dimensión 3: elaboración del expediente técnico, para un proyecto de inversión implica desarrollar todos los documentos necesarios, como estudios de preinversión, planos de diseño, especificaciones técnicas, presupuesto detallado y cronograma de ejecución, que forman la base técnica y legal para su realización, entre los indicadores tenemos a: los estudios generales comprenden análisis preliminares de viabilidad técnica, económica, social y ambiental, fundamentales para la toma de decisiones informadas; asimismo, la ingeniería de detalle conlleva la elaboración de diseños finales y especificaciones técnicas, asegurando el obedecimiento de

estándares de seguridad y calidad; además, el presupuesto detalla los costos estimados del proyecto, siendo esencial para la planificación financiera y el control de costos. Finalmente, el cronograma establece el tiempo necesario para completar cada actividad del proyecto, permitiendo un seguimiento efectivo del progreso y garantizando su ejecución en los plazos determinados por el ET que se realizó (MEF, 2020).

Asimismo, la dimensión 4: la revisión del expediente técnico es el proceso mediante el cual se evalúa y verifica la documentación detallada necesaria para la ejecución de un proyecto de inversión, asegurando que cumpla con los estándares técnicos, normativos y administrativos requeridos, incluye varias etapas específicas: la etapa de admisibilidad, que verifica si la documentación cumple con los requisitos mínimos y está conforme con las normativas; además, la etapa de calidad técnica, que revisa la precisión, integridad y consistencia de la información técnica y la adecuación de los métodos y estándares; Asimismo, la etapa presupuestal, que analiza la viabilidad financiera del proyecto asegurando que los costos estimados sean realistas y suficientes; y la etapa de consistencia, que examina la coherencia interna y externa del expediente, garantizando que no haya contradicciones y que el documento sea consistente con los objetivos y políticas establecidos (Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, 2021).

Para finalizar, la dimensión 5: la ejecución del expediente técnico comprende varias etapas esenciales para asegurar una realización eficiente y conforme a las normativas aplicables, se divide en: propuesta técnica es un documento detallado que describe cómo se llevará a cabo el proyecto, también, tenemos la revisión del expediente técnico es un proceso de evaluación y verificación de todos los documentos necesarios en la propuesta técnica, además, los adicionales son trabajos no contemplados inicialmente pero necesarios para la correcta ejecución del proyecto; del mismo modo, los mayores metrados se refieren a variaciones en la cantidad de obra prevista debido a discrepancias entre los planos y las condiciones reales del sitio. Finalmente, la liquidación de obra es el proceso de balance final de los costos y pagos,

revisando todos los trabajos ejecutados y comparándolos con el expediente original para resolver cualquier discrepancia o reclamación, asegurando lo estipulado en el contrato firmado y la satisfactoria culminación del proyecto (MEF, 2023).

Por lo tanto, la investigación se basó en diferentes teorías vinculadas a la variable satisfacción de usuarios, se presenta en primera teoría de la disconfirmación de las expectativas es crucial porque la satisfacción ciudadana depende de si los servicios públicos cumplen o superan las expectativas basadas en promesas y experiencias previas, un distrito debe gestionar estas expectativas y cumplir consistentemente con lo prometido para asegurar la satisfacción de los ciudadanos. Asimismo, tenemos la teoría de las expectativas y la confirmación, se refiere a percepción de equilibrio y justicia en la distribución de los servicios estatales es crucial para la satisfacción ciudadana, cuando que reciben un trato justo y comparable con otros, y acorde a sus contribuciones en impuestos, se refuerza la confianza en la administración local y se disminuyen las percepciones de injusticia (Oliver, 1980).

Además, respecto a la segunda variable SU, de acuerdo con Alberto et al., (2024) el estudio indica que el balance de SU debe obtenerse de manera eficaz y eficiente, permitiendo al municipio tomar decisiones informadas, este proceso debe incluir planificación, evaluación directa y mejoras continuas para obtener información con datos exactos de calidad para cumplir los objetivos y decidir bien. Además, Kalankesh (2020) dice que la SU mide la efectividad de los datos y se evalúa a través de la confiabilidad de dato obtenidos de los clientes y proveedores y de la ganancia percibida, factores que contribuyen a la completa satisfacción de los usuarios. Se entiende la SU es fundamental para una organización y municipalidades porque es la carta de presentación que los usuarios reciben el buen trato, clima laboral y la forma como ellos transmiten la información satisfaciendo sus dudas y necesidades.

También, la International Organization for Standardization (ISO) 9000, (2015), la SU es la forma como se brinda la atención a la población, como se pone el entusiasmo y las ganas para poder transmitir el mensaje y tener mucho cuidado conllevando a tener evaluaciones de la calidad de atención. Asimismo, La OPS (2019), considera que la evaluación es crucial en las instituciones de salud y se está convirtiendo en el principal criterio de valoración. Además, el MINSA, (2016), afirma que el SU está sujeto del tipo de trato en la atención y la satisfacción de las perspectivas de los clientes. Según, Pat & soto, (2017) la satisfacción resulta del buen trato y se refleja en cómo se cumplen las expectativas de los usuarios. Por último, ISO (2022), expresa que la SU es completa si al usuario le dan información que solicito y es insatisfecha no satisface sus dudas y consultas. Esto significa que, según las situaciones que se presenten, será posible mejorar las acciones, lo que beneficiara a la población a elevar el nivel de atención ofrecida y la SU.

Además, las dimensiones para la segunda variable satisfacción de usuarios, de acuerdo con las contribuciones de Larrochelli (2022) son la dimensión 1: planificación, que implica pensar previa y posteriormente para idear estrategias adecuadas que nos ayuden a alcanzar nuestras metas, se enfoca en la identificación de necesidades y la implementación de mejoras estratégicas. Además, Forsyth (2022) complementa este enfoque al considerar que la planificación puede relacionarse con la profesión o la práctica, involucrando a los actores relevantes en la evaluación de planes, procesos y resultados, así como en la propuesta de nuevas prácticas. Se entiende que la planificación es a lo largo de todo un periodo, enfocado a largo plazo como un plan de trabajo que incluya las actividades a desarrollarse, quienes son los involucrados, los gastos que contemplan y las fechas importantes a tener en cuenta, para así tener todo controlado en base a la visión de la organización o empresa.

Seguidamente, tenemos los indicadores de planificación, de acuerdo a, Mintzberg, (1994), destaca la importancia de tres componentes cruciales en la planificación: el plan operativo es esencial ya que traduce las estrategias

en acciones concretas, especificando los recursos primordiales, los tiempos y los encargados de cada tarea para tener una mejor distribución de los trabajos. En paralelo, establecer objetivos claros y específicos es fundamental, ya que proporcionan una dirección y un marco para medir el progreso. Además, el análisis desempeña un papel crítico, implicando la evaluación de información y datos para tomar decisiones informadas y desarrollar estrategias efectivas, logrando alcanzar los objetivos planteados y tener una mejora continua.

Del mismo modo, la dimensión 2: la evaluación directa, de acuerdo a, Aurora (2021) es un proceso con criterios específicos que conducen a la comprensión de una persona en su aspecto la situación que se encuentra en área como la vida humana en donde labora, artístico, científico considerando varios parámetros que llevaran una evaluación satisfactoria o el perfil que se necesita del análisis realizado. Por otro lado, Gonzales (2018) la evaluación tiene como propósito identificar los cambios ocurridos y medir su impacto, teniendo como objetivo el evaluar los procesos y acciones formativas del empleo con el fin de mejorar la empleabilidad y potenciar el logro estipulado. Se entiende, que la evaluación está condicionada por el perfil requerido y la naturaleza del empleo, incluyendo sus responsabilidades y funciones específicas, esta evaluación se realiza considerando aspectos como el tiempo dedicado, el trato dispensado y el tipo de información necesaria para obtener los objetivos planteados y alcanzar lo fijado.

A continuación, tenemos los indicadores de evaluación directa, según, la participación de la sociedad, definida como el grado y la forma en que los pobladores pueden inmiscuirse en el determinar las decisiones y en la gestión de temas sociales que involucra sus vidas, es crucial para asegurar una mayor legitimidad y aceptación social de los proyectos (Arnstein, 1969). Por otro lado, la participación sectorial, que implica la colaboración y contribución de diversos sectores de la sociedad o grupos de interés específicos en la evaluación y gestión de proyectos, fortalece la representatividad y diversidad de perspectivas en la planificación y ejecución

(Reed et al., 2009). Finalmente, el control de obra se refiere a la supervisión detallada y la gestión eficiente de los aspectos físicos y administrativos durante la implementación de un proyecto, garantizando así que se cumplan los estándares y objetivos establecidos (Smith y Merna, 2013).

Además, la dimensión 3: mejora continua, según, Rajedell (2019) es mejorar cada trabajo encomendado con eficiencia y responsabilidad incrementando la productividad, dando una calidad y satisfacción a los usuarios, demostrando las capacidades en cada acción y ser eficaz en todo momento. Por otro lado, Arun & Dona (2018), la implementación de mejora continua en el sector privado trae grandes beneficios en la atención al usuario que se satisfacen sus necesidades. Se entiende, que la mejora continua siempre tiene que estar presente en cada trabajador o colaborador de cualquier entidad, ir puliendo sus conocimientos, cualidades, actitudes para el bien de sí mismo y para la contribución de la organización al tener clientes satisfechos.

Por consiguiente, los indicadores de la identificación se refieren al proceso crucial de reconocer y definir oportunidades de mejora dentro de un sistema o proceso organizacional, este enfoque se apoya en metodologías como el ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar), proporcionando un marco estructurado para identificar, analizar y abordar áreas de mejora (Juran & De Feo, 2010). La modificación, por otro lado, implica la implementación de cambios específicos diseñados para optimizar el rendimiento y la eficiencia del sistema (Deming, 2018). Finalmente, la implementación se refiere al paso crucial de llevar a cabo los cambios propuestos de manera efectiva y organizada, asegurando que se integren adecuadamente en la operación diaria para lograr mejoras sostenibles (Senge, 2006).

Finalmente, se planteará, como hipótesis general: h_1) Existe relación entre la gestión de expediente técnico y satisfacción de los usuarios de las provincias de Picota y El Dorado de la región San Martín - 2024 y como hipótesis específicas: h_1) El nivel de gestión de expediente técnico de las provincias

de Picota y El Dorado de la región San Martín - 2024, es alto, h₂) El nivel de satisfacción de los usuarios de las provincias de Picota y El Dorado de la región San Martín - 2024, es alto; h₃) Existe relación entre las dimensiones expediente técnico y satisfacción de los usuarios de las provincias de Picota y El Dorado de la región San Martín - 2024.

II. METODOLOGÍA

De acuerdo a, el tipo de estudio fue básica, esto fue esencial, permitiendo así recolectar numerosa información importante para las variables estudiadas (Concytec, 2021). También, se utilizó un enfoque cuantitativo, recopilando y analizando información numérica empleada para dar soluciones a las interrogantes de la tesis y generalizar los descubrimientos a una sociedad mayor (Rana et al., 2020). Asimismo, la investigación adoptó un diseño no experimental, en el cual las variables de estudio no estuvieron manipuladas ni modificadas, esta clase de diseño se distingue por observar y analizar las variables tal como se manifiesta en el ámbito natural sin participar en su desarrollo (Ramos, 2020).

También, la investigación es descriptiva - correlacional evalúa la relación entre dos o más variables sin modificar, identificando patrones de unión, mientras que la investigación descriptiva se centra en definir las particularidades de un suceso o población sin intentar influir en ella, se empezó a describir y analizar las variables dentro de los objetivos propuestos, explorando las posibles conexiones entre variables de manera detallada (Posso y Lorenzo, 2020). Adicionalmente, se utilizó un diseño de corte transversal, lo que involucro la recolección de información en un único punto temporal, permitiendo así una instantánea precisa de las condiciones estudiadas en ese momento específico (Jiménez et al., 2022).

Del mismo modo, la representación del esquema de estudio, en ella, la letra M se emplea para denotar la muestra, mientras que V1 se refiere a la gestión del expediente técnico y V2 se centra en la satisfacción de los usuario. Además, la variable r indica la relación existente entre ambas variables principales. Asimismo, este esquema no solo es esencial para visualizar la conexión entre las variables principales del estudio, sino que también facilita una comprensión más profunda de su interacción y análisis, al proporcionar una representación clara y organizada de cómo se interrelacionan la gestión del expediente técnico y la satisfacción de los usuarios, la matriz de consistencia permite a los investigadores y lectores identificar patrones,

correlaciones y posibles áreas de mejora.

Seguidamente, el alcance de la investigación se enfoca específicamente en las provincias de Picota y El Dorado en la región San Martín por razones estratégicas y por tener al menos del 90% en ejecución presupuestal, estas provincias fueron seleccionadas debido a su relevancia dentro del contexto regional y la necesidad de entender cómo la gestión de expedientes técnicos afecta directamente a comunidades locales diversas y dispersas geográficamente. Además, la elección de estas provincias permite comparar y contrastar diferentes enfoques administrativos y percepciones de satisfacción de los usuarios en un entorno regional específico, proporcionando así una visión más amplia y representativa de los desafíos y oportunidades en la gestión municipal dentro del territorio de San Martín (MEF, 2023).

En el contexto de esta investigación cuantitativa, las variables de interés se definen como elementos fundamentales para comprender y analizar el fenómeno estudiado. La variable 1, gestión de expediente técnico, se refiere a los procesos y prácticas administrativas involucradas en la realización, verificación y aprobación de documentos técnicos en contextos municipales específicos, asimismo sus dimensiones como selección de proyectos, elaboración de perfil y expediente, revisión y ejecución de expediente técnico. La variable 2, satisfacción de los usuarios, aborda las impresiones y las vivencias de los beneficiarios respecto a la eficiencia brindada y efectividad proporcionado de los servicios recibidos, influenciadas directamente por la gestión de expedientes técnicos (Patton, 2015), también, de sus dimensiones de planificación, evaluación directa y mejora continua. Estas variables se operacionalizan mediante indicadores específicos detallados en la matriz de variables, disponible en el Anexo 1.

Por consiguiente, la población se describe como un grupo de individuos, sujetos, sucesos o fenómenos que convergen cualidades comunes y que son elementos de estudio dentro de una investigación específica (Aron, &

Coups, 223). Por tanto, la población estuvo constituido por los 10 distritos de la provincia de Picota y los 5 distritos de la provincia El Dorado, con un total de 75 personas entre ellos conformado por el alcalde, gerente municipal, gerencia de obras, representantes de juntas vecinales, agentes de base de organizaciones locales, valores de la población de los 10 distritos de la provincia de Picota y El Dorado que están presentados y distribuidos en el anexo 13.

Asimismo, se tuvieron en cuenta los criterios de inclusión: se optó por alcalde, gerente municipal, gerencia de obras, representantes de juntas vecinales, agentes de base de organizaciones locales de los distritos de la provincia de Picota y El Dorado, también, los criterios de exclusión: se excluyeron a otras gerencias, secretarias, personal de limpieza de los distritos de la Provincia de Picota y El Dorado. Esto asegurara que la población de estudio sea relevante, representativa y clara, lo que mejora la veracidad y la seguridad de los resultados al momento de procesar los datos y contrastar con las hipótesis alternativa y la hipótesis nula, el cual servirá al momento de contrastar los resultados (Farrugia et al., 2010).

A su vez, la muestra del estudio fue de 75 personas entre ellos conformado por el alcalde, gerente municipal, gerencia de obras, representantes de juntas vecinales, agentes de base de organizaciones locales. Asimismo, Baena (2017) indican que la muestra es un porcentaje determinado que el investigador selecciona con criterio, con el fin de obtener datos coherentes para responder a los objetivos del estudio. Es más, no se emplea un muestreo tradicional en este estudio, ya que se ha optado por una muestra censal, este enfoque implica incluir a todos los sujetos de la población de importancia en el estudio, eliminando así la necesidad de determinar el tamaño de la muestra mediante procedimientos de muestreo (Cortes & Iglesias ,2004). Por último, la unidad de análisis fue una persona de los gobiernos distritales y gobierno provincial de Picota y El Dorado.

Adicionalmente, se empleó la técnica de la encuesta; de acuerdo, lo que

describen Cisneros et al. (2022), esta técnica se elige según la conveniencia del investigador y consiste en recopilar datos de un grupo específico de personas, basándose en los datos encontrados basado en un conjunto de preguntas, también, se usó como instrumento el cuestionario, donde contiene una serie de preguntas diseñadas para obtener respuestas sobre los problemas objeto de estudio que ayudaran a procesar los datos y constatar las hipótesis (Useche et al., 2020). Además, se incorporó una escala ordinal con múltiples opciones que se conoce como tipo Likert, lo que facilitó el procesamiento de los resultados.

Esto facilitó el análisis de la recolección de información, la verificación e interpretación de los hallazgos de la investigación. El cuestionario para medir la variable de GET tiene de 21 ítems, distribuidos en cinco dimensiones: selección de proyectos, elaboración de perfil, elaboración de expediente técnico, revisión de expediente técnico, ejecución de expediente técnico; Todos los ítems, desde el ítem 1 hasta el ítem 5, utilizaban una escala ordinal tipo Likert, con una estimación de nunca = 1, casi nunca = 2, a veces = 3, casi siempre = 4, siempre = 5, en relación con los intervalos de la GET se tendrá rangos como: bajo 21-49, medio 50-77 y alto 78-105.

Del mismo modo, la variable satisfacción de los usuarios de 18 ítems, distribuidos en tres dimensiones: planificación, evaluación directa, mejora continua; Todos los ítems, desde el ítem 1 hasta el ítem 5, utilizaban una escala ordinal tipo Likert, con una estimación de nunca = 1, casi nunca = 2, a veces = 3, casi siempre = 4, siempre = 5. En relación a los intervalos de la SU, se tendrá rangos como resultado: bajo 18-42, medio 43-66 y alto 67-90. Del mismo modo, Los cuestionarios fueron minuciosamente revisados por especialistas en la materia para asegurarse de que fueron completados de manera adecuada (Torres & Paz, 2015). Esta revisión por expertos garantizó la validez y la integridad de los datos recopilados, asegurando que las respuestas fueran satisfactorias y pertinentes para los objetivos del estudio.

Así, los instrumentos, que consiste en dos cuestionarios, estuvieron evaluados al discernimiento de cinco especialistas, con respecto al cuestionario correspondiente a la primera variable, GET los hallazgos de la verificación mostraron un valor de 4,68, con un índice de V de Aiken de 0,92. Este hecho asegura que el cuestionario es totalmente apropiado para recolectar la información requerido en la presente investigación. De forma análoga, respecto al cuestionario de la segunda variable SU, los hallazgos de la confirmación mostraron un valor de 4.68, con un índice de V de Aiken de 0,92. Este hecho asegura que el cuestionario es totalmente apropiado para recopilación de los datos requeridos en la presente investigación, interpretando que el cuestionario es 100% seguro para la recolección de la información. Por consiguiente, se estima que los instrumentos son adecuados para el estudio (ver anexo 5).

De igual manera, para evaluar la confiabilidad, se utilizó la operación del alfa de Cronbach, asegurándose de que la información final obtenida alcanzará un mínimo de 0.7, umbral que garantiza la consistencia interna y la fiabilidad de los datos recopilados (Veloza, 2023). En primer lugar, se realizó una prueba piloto con 30 encuestados, cuyos datos se encuentran en el Anexo 10 de las variables GET y SU, obteniendo un alfa de Cronbach de 0.911 y 0.931 respectivamente, como se muestra en el Anexo 6. De igual manera, para el análisis de confiabilidad de las variables GET y SU, cuyos datos están en el Anexo 11, los hallazgos del coeficiente alfa de Cronbach fueron de 0.935 y 0.936, valores que están detallados en el Anexo 7, y que, al ser mayores a 0.700, confirman la fiabilidad de los instrumentos para su uso.

Sobre todo, se describen los procedimientos empleados desde la revisión bibliográfica de búsqueda de información, como el planteamiento de la realidad problemática, objetivos e hipótesis. Asimismo, todos los elementos de la muestra, seleccionados según criterios detallados, proporcionaron los datos necesarios. Además, se solicitó y obtuvo autorización de la entidad para realizar el estudio y aplicar la muestra de estudio. Seguidamente, se

estructuró el marco teórico con contenidos útiles y confiable. Después, las preguntas del cuestionario fueron verificadas por especialistas empleando la V de Aiken y el alfa de Cronbach para asegurar su validez y fiabilidad. Por tanto, la información se recopiló directamente, se ordenaron en una hoja de cálculo se empleó la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov para el procesamiento de datos y se procesaron para facilitar la discusión de resultados, que se compararán con los antecedentes de otras investigaciones. Finalmente, se presentarán conclusiones y recomendaciones que deberán tener en cuenta las entidades de estudio.

Por consiguiente, se empleó para el análisis de datos el software SPSS versión 29 como herramienta principal, los datos recolectados a través de cuestionarios fueron procesados inicialmente mediante análisis descriptivos, que incluyeron la determinación de frecuencias para evaluar la distribución de respuestas en diferentes niveles bajo, medio, alto de gestión de expediente técnico y satisfacción de los usuarios, utilizando los siguientes baremos: para el nivel bajo, medio y alto. Además, dado que la muestra supera los 50 encuestados, se empleó la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov. Posteriormente, se realizó la correlación de rangos de Spearman debido a que las variables no seguían una distribución normal, evaluando así la relación entre las dimensiones de GET y SU. Los hallazgos fueron puestos en tablas y gráficos, destacando los coeficientes de correlación y los niveles de significancia para cada análisis realizado.

Igualmente, importante los aspectos éticos de la investigación los tesis se comprometieron a preservar la integridad y respeto a la población que eran parte de la tesis como sujetos de investigación. En consecuencia, se respetó la autonomía de los participantes, permitiéndoles decidir sobre la entrega de respuestas, se aplicó el principio de beneficencia actuando en beneficio de la ciudadanía, también, se aseguró la no maleficencia protegiendo la integridad de los participantes, por último, se garantizó la justicia de manera equitativa a todos, se mantuvo la integridad científica al fundamentar la investigación en fines académicos. Finalmente

consideraron las normas internacionales, de APA séptima edición, y la normativa interna de la Universidad César Vallejo el código de ética de R.C.U. N° 0470-2022/UCV para la estructura de la tesis

Por último, se empleó un procedimiento riguroso de obtención del consentimiento informado de todos los participantes antes de que completaran las encuestas, este procedimiento fue aplicado de manera exhaustiva en los 15 distritos de las provincias de El Dorado y San Martín. Además, cada participante fue debidamente informado sobre los objetivos de la tesis, los métodos de recopilación de información y el uso previsto de datos recopilada. Asimismo, el consentimiento informado garantizó que todos participaran de manera voluntaria y consciente, asegurando así la ética y la claridad en el proceso, así como la confidencialidad de sus respuestas.

III. RESULTADOS

Nivel de gestión de Expediente Técnico

Tabla 1.

Nivel de gestión de expediente técnico

VARIABLES	NIVELES	INTERVALO	Nº	%
V1. Gestión de expediente Técnico	Bajo	21 - 49	1	1.33 %
	Medio	50 - 77	15	20.00%
	Alto	78 - 105	59	78.67%
	Total		75	100%

Nota. Cuestionario aplicado la provincia de Picota y El Dorado

Interpretación:

Se presenta en la Tabla 1, se percibe que el nivel de la gestión de expediente técnico es alto en un 78.67 % y mientras que el 20.00 % el nivel es medio. Aunque la gestión es generalmente buena, hay áreas específicas, como la elaboración y revisión de ET, que requieren atención y mejoras significativas para elevar el estándar de calidad. Por tanto, se acepta la hipótesis propuesta que existe un nivel alto en la GET de las provincias de Picota y El Dorado de la región San Martín - 2024 y se rechaza la hipótesis nula que no existe un nivel alto en la GET de las provincias de Picota y El Dorado de la región San Martín - 2024.

Nivel de satisfacción de los Usuarios

Tabla 2.

Nivel de satisfacción de los usuarios

Variables	Niveles	Intervalo	N°	%
V2. Satisfacción de los Usuarios	Bajo	18 - 42	1	1.33 %
	Medio	43 - 66	12	16.00%
	Alto	67 - 90	62	82.67%
		Total	75	100%

Nota: Cuestionario aplicado en la provincia de Picota y El Dorado

Interpretación

Se expone en la Tabla 2, se puede apreciar que el nivel de la satisfacción de los usuarios es alto en un 82.67 % y mientras que el 16.00% el nivel es medio. Este dato sugiere que todavía hay áreas que requieren mejoras como la planificación y el mejoramiento constante de los servicios ofrecidos por la entidad, para alcanzar una satisfacción total de los usuarios. Por tanto, se respalda la hipótesis propuesta que existe un nivel alto en la SU de las provincias de Picota y El Dorado de la región San Martín - 2024 y se rechaza la hipótesis nula que no existe un nivel alto en la SU de las provincias de Picota y El Dorado de la región San Martín - 2024.

Relación entre las dimensiones de la gestión de expediente técnico y satisfacción de los usuarios

Tabla 3.

Prueba de Normalidad

Variables	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	GI	Sig.
V1. Gestión de expediente técnico	,110	75	<,025
V2. Satisfacción de los usuarios	,130	75	<,003

Nota. SPSS V.29

Interpretación

Dado que la muestra supera los 50 encuestados, se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov para el procesamiento de datos. La evidencia presentada en la Tabla 3 indica que las variables no presentan una distribución normal, ya que el sig. es menor a 0.05. Por lo tanto, se utilizó la correlación de nivel de Spearman para determinar si existe una relación significativa entre las variables de estudio. Los resultados de esta prueba muestran una significancia menor a 0.05, con un valor de 0.025 para la gestión de expediente técnico y 0.003 para la satisfacción de los usuarios. Esto demuestra que ambas variables tienen una distribución que difiere significativamente de la normal, justificando el uso de métodos no paramétricos para el procesamiento de su relación.

Tabla 4.

Relación entre las dimensiones de gestión de expediente técnico y satisfacción de los usuarios

Variable	Dimensiones	V2. Satisfacción de los usuarios	
V1. Gestión de expediente técnico	Selección de proyectos	Correlación	.345**
		Sig.	<.001
		N	75
	Elaboración de perfil	Correlación	.495**
		Sig.	<.001
		N	75
	Elaboración de expediente técnico	Correlación	.642**
		Sig.	<.001
		N	75
	Revisión del expediente técnico	Correlación	.560**
Sig.		<.001	
N		75	
Ejecución del expediente técnico	Correlación	.596**	
	Sig.	<.001	
	N	75	

Nota. SPSS V.29

Interpretación

La Tabla 4, muestra que todas las dimensiones de la gestión de expediente técnico tienen una relación positiva y significativa con la satisfacción de los usuarios en Picota y El Dorado, toda vez que se han alcanzado coeficientes de correlación 0.345, 0.495, 0.642, 0.562 y 0.596 correspondientemente con un p-valor de 0.001 en cada correlación determinada que se acepta de la hipótesis alterna, que existe relación entre la variables de la GPE y SU de las provincias de Picota y El Dorado de la región San Martín - 2024 y se rechaza la hipótesis nula-

Relación entre gestión expediente técnico y satisfacción de los usuarios

Tabla 5.

Relación entre gestión de expediente técnico y satisfacción de los usuarios

correlaciones	Variable		Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Gestión de expediente técnico	Correlación	,621**
		Sig.	<.001
		N	75

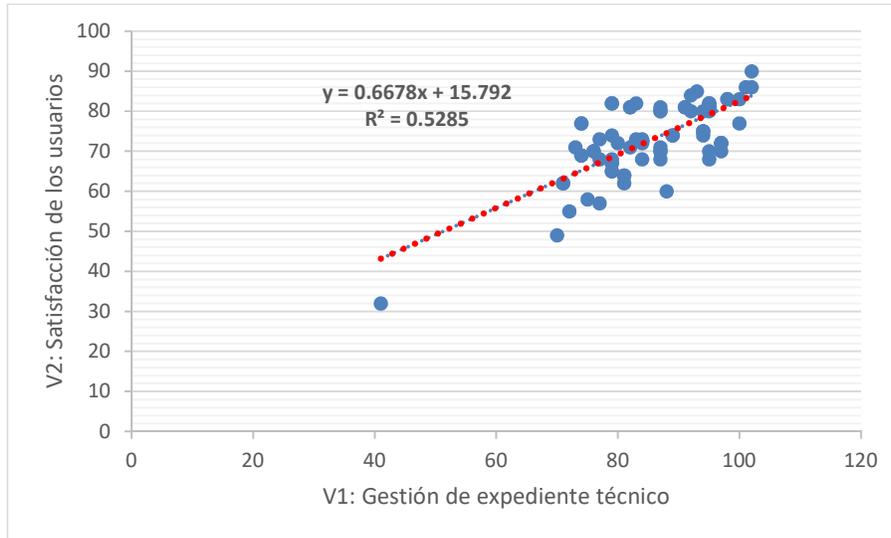
Nota. SPSS V.29

Interpretación

En la Tabla 5 se evidencia que existe una relación positiva significativa entre la gestión de expediente técnico y satisfacción de los usuarios, con una correlación moderada de las provincias de Picota y El Dorado de la región San Martín - 2024, alcanzado con el análisis estadístico de Spearman, muestra un considerado coeficiente de correlación de 0.621, expresando una relación moderada entre las variables. De igual forma, si se obtiene el p-valor <.001 se acepta la hipótesis alternativa, que existe relación entre la GET y SU de las provincias de Picota y El Dorado de la región San Martín - 2024 y se rechaza la hipótesis nula.

Figura 1.

Estimación del R2 para medir la influencia de la gestión expediente técnico y satisfacción de los usuarios.



Nota. SPSS V.29

Interpretación

Como se observa en la Figura 1, la gestión de expediente técnico presenta un efecto directo del 52.85 % en el comportamiento de la variable SU. Este descubrimiento indica que la gestión de expediente técnico puede ser vista como una variable predictiva o motivo, lo cual sugiere la posibilidad de desarrollar planes y actividades de mejora para tratar la problemática detectada.

IV. DISCUSIÓN

En detallado análisis de los resultados alcanzados en relación al objetivo 1, se enfocó en identificar la gestión de expediente técnico de las provincias de Picota y El Dorado de la región San Martín - 2024. El análisis de los datos revela que, de 75 encuestados, se resalta que 59 personas, correspondiente al 78.67%, han estimado esta variable en un nivel alto. Discrepantemente, 15 personas, figurando el 20%, la han estimado en un nivel medio, a la vez que 1 personas, correspondiente al 1.33%, la han calificado en un nivel bajo. Identificando que, en la GET, falta mejorar la elaboración y reforzar el proceso de revisión de los expedientes técnicos para que puedan ser empleados en la ejecución de una obra y no genere ampliaciones y/o adicionales de obras. Por tanto, se acepta la hipótesis propuesta que existe un nivel alto en la GET de las provincias de Picota y El Dorado de la región San Martín - 2024 y se rechaza la hipótesis nula.

Este resultado contrasta con los hallazgos de Tocto (2023), que la calidad de los expedientes técnicos (ET) contribuye positivamente al éxito en la ejecución y termino de las obras publicas, quien identificó deficiencias significativas en la gestión de expediente técnico en municipios rurales de regiones similares. También, las diferencias observadas pueden atribuirse a la implementación efectiva de sistemas digitales y a la capacitación continua del personal municipal en Picota y El Dorado, factores que parecen ser cruciales para una percepción positiva de la gestión. Además, esta implementación eficaz concuerda con los estudios de Huamaní & Estrella (2022), quien también encontró altos niveles de eficiencia en la gestión documental en contextos similares.

Por otro lado, la investigación realizada por Reyna & Quispe (2019) sugiere que la correcta formulación de los ET es esencial para optimizar los recursos en la realización de las de inversiones sociales como pistas y veredas, carreteras, colegios que las variaciones en la inversión municipal y las políticas de gestión administrativa pueden explicar las diferencias en la percepción de eficiencia entre diferentes municipios. En el caso de Picota

y El Dorado, el financiamiento en tecnologías de datos y la actualización constante del personal han permitido una gestión más eficiente y transparente. Esta estrategia proactiva no solo incrementa la operatividad, además refuerza la confianza y sustento de cuentas, principios esenciales para una gestión pública eficiente.

A pesar de estos resultados positivos, la falta de priorización de proyectos de alto impacto y la necesidad de un equipo de ingenieros capaces, relacionado con tecnologías, guías, reglamento y metodologías tales como el uso de programas, limita la efectividad de la gestión generando retraso e inconvenientes en los planes de trabajos y la visión de los planes de gobiernos. Por consiguiente, se aconseja la actualización constante de su objetivos y planes a corto y largo plazo, enfocados al desarrollo sostenible para garantizar una visión acertada y alineada las necesidades que tienen las entidades, integrándose coherentemente con las metas nacionales y que sea posible la ejecución de las obras proyectas dentro de un periodo corto.

Respecto a los resultados del objetivo específico 2 relacionado con la identificación de la satisfacción de los usuarios de las provincias de Picota y El Dorado de la región San Martín - 2024. Se que 75 encuestados, se aprecia que 62 personas, correspondiente al 82.67%, han estimado esta variable en un nivel alto. En discrepancia, 12 personas, que equivalen el 16.00%, la evaluación en un nivel medio, mientras que 1 personas, discrepantemente al 1.33%, la calificación en un nivel bajo. Esto nos quiere decir que un grupo estimada de los encuestados opina que la municipalidad provincial no satisface a los usuarios en su totalidad, y que falta una planificación y mejora continua de los séricos. Por tanto, se respalda la hipótesis propuesta que existe un nivel alto en la SU de las provincias de Picota y El Dorado de la región San Martín - 2024 y se rechaza la hipótesis nula.

Este resultado es consistente con los hallazgos de Kon & Intriago (2023) y

Huamaní & Estrella (2022), subrayaron que la deficiencia de calidad en la atención a los usuarios afecta negativamente las funciones que desempeñan y el rendimiento que se quiere lograr, disminución de la confianza de los usuarios, un aumento en las quejas y reclamos, y una menor eficiencia operativa, quien encontró que una gestión efectiva de los proyectos públicos mejora significativamente la SU. La correlación entre la percepción positiva de la gestión y la SU indica que los esfuerzos municipales en mejorar los servicios están siendo valorados por la comunidad. De mismo modo, Kon & Intriago (2023) y Oblitas (2019) resaltando la importancia de la confiabilidad y habilidad de respuesta en la SU en la atención al público y que afecta negativamente si esta satisfacción no se cumple.

No obstante, estos resultados contrastan con los estudios de Valqui & Iglesias (2022), quien encontró una menor relación entre la GET y SU en contextos urbanos faltando mejorar consideradamente. Esta discrepancia puede atribuirse a las diferencias en la dependencia de las comunidades rurales en los servicios públicos y la percepción de mejora significativa cuando estos servicios son eficientemente administrados y tiene un plan específico y metas trazadas. Las teorías de Maslow (1943) y Nussbaum (2011) apoyan estos hallazgos, subrayando la importancia de satisfacer necesidades primordiales para garantizar la calidad de vida.

Asimismo, el objetivo específico 3 establecer la relación entre las dimensiones de GET Y SU de las provincias de Picota y El Dorado de la región San Martín - 2024. Estos resultados muestra que todas las dimensiones de la gestión de expediente técnico tienen una relación positiva y significativa con la satisfacción de los usuarios en Picota y El Dorado, ya que se han obtenido coeficientes de correlación 0.345, 0.495, 0.642, 0.562 y 0.596 correspondientemente con un valor p-valor de 0.001 en cada correlación determinada que es posible la aceptación de la hipótesis alterna, que tiene una relación entre la variables de la GPE y SU y se rechaza la hipótesis nula.

Estos resultados concuerdan con las teorías de desarrollo económico local de Krugman (1991) y las políticas de inversión pública de Stiglitz (2015), que sugieren que la inversión adecuada en infraestructura puede estimular el crecimiento económico y reducir las disparidades sociales. Sin embargo, los resultados discrepan de los descubrimientos de Díaz et al. (2022), quien sugiere que las inversiones municipales no siempre se traducen en beneficios económicos y sociales equitativos. Esta discrepancia puede deberse a la falta de políticas públicas inclusivas y a una evaluación de impacto insuficiente, en el caso de Picota y El Dorado, la gestión económica eficiente y la implementación de obras sostenibles han sido factores determinantes para los beneficios observados.

Por lo tanto, se recomienda una nueva evaluación de planificación en la selección de proyectos, así como la aplicación de métodos efectivos de gestión orientadas a logros importante, con el objetivo de incrementar los resultados de las inversiones municipales. Es fundamental adoptar una planificación integral que contemple tanto los aspectos económicos como sociales, garantizando así un enfoque holístico. Esta perspectiva no solo optimiza la utilización de los recursos disponibles, sino que también promueve un desarrollo equitativo y sostenible en la región, atendiendo a las demandas actuales sin poner en riesgo las habilidades de las generaciones venideras. Además, es crucial fomentar la contribución de la sociedad y de los diferentes sectores locales para asegurar que las intervenciones sean pertinentes y efectivas, reflejando las verdaderas prioridades y aspiraciones de la población.

Por otro lado, en cuanto al objetivo general, se determinó que existe una relación positiva y que se correlacionan en nivel alto las dos variables, teniendo un sig. de 0.000, donde se obtuvo al usar el análisis estadístico de Spearman con un valor de 0,621, dando a entender que se tiene una correlación moderada entre la GET y SU de las provincias de Picota y El Dorado de la región San Martín - 2024. Por esta razón se descarta la hipótesis

nula y se acepta la hipótesis alternativa que existe relación entre la GET y SU de las provincias de Picota y El Dorado de la región San Martín - 2024, plantadas por el investigador y que servirán de mucha ayuda para contratar con otros autores y beneficiara a encontrar los errores y enfatizar en las gestiones venideras.

Estos hallazgos son semejantes a los encontrados por Reyna & Quispe (2022), quienes destacan la importancia de una administración eficaz para promover un desarrollo urbano sostenible. Sin embargo, los hallazgos discrepan de Gómez & Rojas (2022), quien cuestiona la efectividad de las políticas municipales en contextos rurales específicos. La diferencia puede explicarse por las variaciones en el enfoque de las políticas y la capacidad de implementación en diferentes contextos. La presente investigación subraya la necesidad de adaptar las políticas municipales a las realidades socioeconómicas locales y mejorar la coordinación interinstitucional para optimizar el impacto de las intervenciones públicas.

También, se los estudios por Kon-Cedeño & Intriago-Mora (2023), se encontraron coeficiente de Spearman de 0.996 y por otro lado Cotrado & Quispe (2023) obtuvo resultados de coeficiente de Pearson de 0.787, el cual ambos resultados demuestran una correlación positiva como el estudio de la presente tesis y que existe una relación significativa. Los resultados de la investigación confirman en gran medida los antecedentes y teorías revisadas, pero también destacan importantes áreas de debate. La gestión de expediente técnico y la satisfacción de los usuarios en las provincias de Picota y El Dorado muestran una relación positiva, pero también revelan desafíos significativos en términos de priorización de proyectos y capacitación del personal.

En conclusión, la investigación resalta la importancia de una gestión municipal eficiente y transparente para perfeccionar la comodidad de vida e incentivar un desarrollo sustentable. Además, las recomendaciones incluyen fortalecer las capacidades locales, mejorar la coordinación interinstitucional y fomentar

una participación ciudadana inclusiva, la adopción de estas recomendaciones puede transformar significativamente la gestión municipal, promoviendo una administración más eficaz, equitativa y orientada al desarrollo sostenible, enfocados al plan de desarrollo nacional que el estado peruano desea lograr al 2050.

A todo lo descrito y disputado, Las entidades en la planificación de gobierno debe estar orientada indudablemente a reducir las disparidades en calidad y cobertura enfocadas a 25 años, para continuar una línea de crecimiento sostenido al desarrollar los proyectos. Las provincias de Picota y El Dorado tienen muchas demandas que satisfacer, tales como la construcción de vías, desagües, mantenimiento de edificaciones existentes, creación de locales educativas y de salud, y cuidando la naturaleza el uso correcto de la extracción de materia prima. Además, es esencial un crecimiento ordenado de la población que cumplan con las ordenanzas, directivas para brindar las facilidades básicas, así como la construcción de accesos que unen los centros de fabricación. La responsabilidad que tiene la autoridad con su comunidad es alta, y debe ser empático, enfocándose en el desarrollo colectivo e individual.

V. CONCLUSIONES

Existe relación positiva moderada entre gestión de expediente técnico satisfacción de los usuarios de las provincias de Picota y El Dorado de la región San Martín - 2024, después de haberse encontrado un p-valor de 0,001, además de haber obtenido un coeficiente de correlación en la prueba Rho de Spearman de 0,621, lo que sumado a un coeficiente R2 de 0.5285 establecieron que la gestión de expediente técnico se relaciona con la satisfacción de usuarios en un 52.85 %.

La gestión de expedientes técnicos en las provincias de Picota y El Dorado de la región San Martín en 2024 se evalúa mayoritariamente en un nivel alto, según el 78.67% de los encuestados, un 20% de los encuestados percibe la gestión en un nivel medio. Estas cifras indican que, aunque la gestión es generalmente buena, hay áreas específicas, como la elaboración y revisión de expedientes técnicos, que requieren atención y mejoras significativas para elevar el estándar de calidad; abordar estas áreas contribuirá a cerrar brechas y contribuir la eficacia y eficiencia en la gestión de expedientes técnicos.

Los resultados demuestran que la satisfacción de los usuarios en las provincias de Picota y El Dorado es mayoritariamente alta, con el 82.67% de los encuestados evaluándola positivamente, este dato sugiere que todavía hay áreas que requieren mejoras como la planificación y el progreso continua de los servicios ofrecidos por las entidades, para alcanzar una satisfacción total de los usuarios, es crucial que se implementen estrategias más efectivas en estas áreas y se enfoque en cerrar las brechas actuales en la excelencia del servicio.

Existe relación positiva entre las dimensiones de la gestión de expediente técnico y satisfacción de los usuarios de las provincias de Picota y El Dorado de la región San Martín - 2024, ya que el análisis estadístico Rho de Spearman por encima de 0.345 y un p valor igual a 0,000 (p-valor <.001) entre todas las correlaciones.

VI. RECOMENDACIONES

Al gerente municipal, se recomienda implementar un sistema de monitoreo y evaluación continua de la gestión de expedientes técnicos cada tres meses, se establecerán indicadores claros y objetivos medibles para evaluar la realización de las metas a corto y largo periodo. El gerente municipal coordinará estas sesiones con los responsables de cada área involucrada para asegurar que las acciones correctivas se implementen eficazmente.

Al gerente de obras, se recomienda realizar una planificación minuciosa de los proyectos, esto incluirá una revisión exhaustiva de cada expediente antes de su aprobación, realizada trimestralmente. La planificación será liderada por el gerente de obras, quien coordinará las revisiones y asegurará que cada expediente cumpla con los estándares de calidad establecidos, utilizando herramientas digitales para agilizar el proceso y garantizar la precisión de los datos.

Al alcalde y gerente de obras, se sugiere realizar reuniones regulares con organizaciones locales, sociedad civil, directores de centros educativos estos encuentros serán espacios de diálogo para reconocer y dar prioridad a las demandas de la sociedad, generando un plan consensuado de proyectos. El alcalde y el gerente de obras liderarán estas reuniones, asegurándose de que se elaboren perfiles y expedientes técnicos de manera transparente y participativa.

Al gerente y recursos humanos, se recomienda fortalecer la gerencia mediante la contratación de profesionales especializados y la adquisición de equipos tecnológicos avanzados, se establecerá un presupuesto institucional específico para estas inversiones, garantizando que las adquisiciones se logren dentro de los tiempos y costos establecidos. El gerente de municipal y recursos humanos personalmente verificarán la implementación de estas mejoras, asegurando que las actividades se desarrollen sin contratiempos y favorezcan a optimizar la calidad y efectividad de los proyectos públicos, mediante capacitaciones periódicas y el establecimiento de estándares operativos claros.

REFERENCIAS

- Alberto Bueno, R. O., Aguilar Chávez, B. Y. E., Quispe Faustino, V. T., Goicochea Madueño, N. L., & Valiente Campos, M. G. (2024). Satisfacción de Usuarios Respecto a Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de San Luis – Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(3), 3561-3587. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i3.11575
- Almiñana, M., Balagué, L., De Castro, C., Fernández, M.J., Llor, C., Marquet, R., Morera, R., Planes, A., Reguant, M. Y Rubio, M. (2002). Relaciones De Los Médicos De Familia Con La Industria Farmaceutica. *Sociedad Catalana de Medic*, pp. 1-24. <https://bit.ly/2VCLu49>.
- Arias, F. (2012). El Proyecto De Investigación. (6ta ed.), Editorial Episteme (Issue July 2012). https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_D_E_INV_ESTIGACION_6a_EDICION
- Arnstein, S. R. (1969). A ladder of citizen participation. *Journal of the American Planning Association*, 35(4), 216-224. <https://doi.org/10.1080/01944366908977225>
- Aron, A., Aron, E. N., Coups, E. J., & Cooley, E. (2023). *Statistics for Psychology* (7th ed.). Pearson. <https://www.pearson.com/en-us/subject-catalog/p/statistics-for-psychology/P200000006447/9780137994496>
- Aurora, M. (2021). *Definición de Evaluación. Estados Unidos*. <https://conceptodefinicion.de/evaluacion/>
- Arun, E., & Dona, D. (2018). Analysing public sector continuous improvement: a systems approach", *International Journal of Public Sector Management*, Vol. 31 No. 1, pp. 2-13. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-08-2016-0135>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación. In Metodología de la investigación* (Issue 2017). http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Baquerizo, Y. R., & Sancán, D. P. (2020). Análisis de la ejecución presupuestaria

en el Gobierno local Municipal del Cantón Simón Bolívar . 593 *Digital Publisher CEIT*, 5(2), 14-30. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.2.162>

Calvo, R., Esenarro, D., Hernandez, F., Vela, L. Y Mendez, R. (2021). Programming And Load Balancing For The Development Of The Multifamily Building - Lima, Peru 2020. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education (TURCOMAT)*, 12(3), 4329–4339. Retrieved from <https://turcomat.org/index.php/turkbilmat/article/view/1724>

Carrera, F. F. (2022). Causas de retraso en la construcción de proyectos de agua potable y alcantarillado en Ecuador. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. *Revista Gaceta Técnica*. <https://doi.org/10.51372/gacetatecnica231.2>

Centroliber. (2022). *Más de 2 mil obras y proyectos públicos paralizados a nivel nacional*. <https://centroliber.pe/especiales/mas-de-2-mil-obras-y-proyectos-publicos-paralizados-nivel-nacional>

Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. (2021). Información de brechas de servicios a nivel departamental, provincial y distrital | CEPLAN. <https://www.ceplan.gob.pe/informacion-de-brechas-territoriales/>

Cisneros-Caicedo, A. J., Guevara-García, A. F., Urdánigo-Cedeño, J. J., & Garcés-Bravo, J. E. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que Apoyan a la Investigación Científica en Tiempo de Pandemia. *Dominio De Las Ciencias*, 8(1), 1165–1185. <https://doi.org/10.23857/dc.v8i1.2546>

Concytec. (2021). *Reglamento de Calificación, Clasificación y Registro de los Investigadores - Renacyt* (p. 15). <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2149905/1-Reglamento-de-Calificacion-Clasificacion-y-Registro-de-los-Investigadores-Renacyt.pdf.pdf?v=1630602954>

Cotrado Lupo, S. L., & Quispe Ramos, E. (2023). Actitud laboral del personal administrativo y satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de la Convención – Quillabamba. *Ciencia Latina Revista Científica*

- Multidisciplinar*, 7(2), 4988-5001. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5700
- Colombia. (2020). Registro de obras inconclusas. *Contraloría General de la república*. <https://www.contraloria.gov.co/web/registro-de-obras-inconclusas>
- Comexperú. (2021). *Región San Martín, crece presupuesto en forma sostenida, pero con baja ejecución. Gestión*. <https://gestion.pe/fotogalerias/libertadparacrecer-san-martin-crecimiento-sostenido-de-su-presupuesto-pero-con-baja-ejecucion-noticia/>
- Cortes, M. e Iglesias, M. (2004). Generalidades sobre metodología de la Investigación (1ra ed.). Universidad Autónoma del Carmen. <https://filadd.com/doc/metodologia-1-pdf-metodologia-de-la-investigacion>
- Deming, W. E. (2018). Out of the Crisis. *The MIT Press*. <https://doi.org/10.7551/mitpress/11457.001.0001>
- Díaz Shupingahua, M., Pizzán-Tomanguillo, N. del P., Rosales Bardalez, C. D., Reátegui Salas, J. A., & Pizzán-Tomanguillo, S. L. (2022). E-government services and user satisfaction in a municipality. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(1), 728–744. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.258>
- Farrugia, P., Petrisor, B. A., Farrokhyar, F., & Bhandari, M. (2010). Practical tips for surgical research: Research questions, hypotheses and objectives. *Canadian Journal of Surgery*, 53(4), 278-281. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2912019/>
- Flores Mello, A. O., Duarte Lizarzaburo, M. E., Ccaso Huacca, J., Palacios Ybarra, V. S. M., & Meneses Velasquez, R. L. (2023). Problemas y gestión de informes de revisión del expediente técnico: Caso de la Planta de tratamiento de agua potable de Calana, Tacna .*INGENIERÍA INVESTIGA*, 5. <https://doi.org/10.47796/ing.v5i0.792>
- Forsyth, A. (2022). *Qué es la planificación. Revista de la Asociación Americana de Planificación*.<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/01944363.2021.1995286>

- Gómez Alza, J., & Rojas Lujan, V. W. (2022). Influencia del factor técnico-administrativo en la demora de elaboración y evaluación de expedientes técnicos en la SGED-GRI del GRLL. *SCIÉENDO*, 25(3), 235-239. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2022.028>
- Gonzales, M. (2018). *Evaluación del proceso de enseñanza-aprendizaje en formación profesional para el empleo. España*: https://www.google.com.pe/books/edition/Evaluaci%C3%B3n_del_proceso_de_ense%C3%B1anza_ap/nNJeDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=evaluacion&printsec=frontcover
- Hidalgo, O. (2020). Desarrollo de un Sistema Integral de Gestión (SIG) para mejorar la gestión de proyectos en obras de saneamiento en gobiernos locales. *REVISTA VERITAS ET SCIENTIA - UPT*, 6(1), pp. 672 – 676. <https://doi.org/10.47796/ves.v6i1.200>
- Hillson, D., & Simon, P. (2012). *Practical project risk management : the ATOM methodology (Second edition)*. Management Concepts Press. <https://www.amazon.com/Practical-Project-Risk-Management-Methodology/dp/1567263666>
- Huamaní Arone, J., & Estrella Bejar Callañaupa, I. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 4834-4848. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3783
- International Organization for Standardization(ISO) 9000. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad. Obtenido de Sistemas de gestión de la calidad*. <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>
- ISO (2022). *ISO/TS 10020:2022(es) Sistemas de gestión de la calidad — Gestión del cambio organizacional — Procesos*. <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:ts:10020:ed-1:v1:es>
- Jiménez-Moreno, J., Contreras-Espinoza, J., y López-Ornelas, I. (2022). Lo cuantitativo y cualitativo como sustento metodológico en la investigación educativa: un análisis epistemológico. *Revista Humanidades*, 12(2). <https://doi.org/10.15517/h.v12i2.51418>

- Juran, J. M., & De Feo, J. A. (2010). *Juran's Quality Handbook: The Complete Guide to Performance Excellence* (6th ed.). McGraw-Hill. Retrieved from <https://www.accessengineeringlibrary.com/content/book/9780071629737>
- Kalankesh, L. R., Nasiry, Z., Fein, R. A., & Damanabi, S. (2020). Factors Influencing User Satisfaction with Information Systems: A Systematic Review. *Galen medical journal*, 9, e1686. <https://doi.org/10.31661/gmj.v9i0.1686>
- Kerzner, H. (2022). *Project Management: A Systems Approach to Planning, Scheduling, and Controlling* (13th ed.). Wiley. <https://www.wiley.com/en-us/Project+Management%3A+A+Systems+Approach+to+Planning%2C+Scheduling%2C+and+Controlling%2C+13th+Edition-p-9781119805373>
- Kon-Cedeño, S. S., & Intriago-Mora, C. P. (2023). Quality of municipal services in the Autonomous Decentralized Government of the Metropolitan District of Quito and its impact on user satisfaction. *Journal Scientific MQRInvestigar*, 7(4), 1426-1450. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.4.2023.1426-1450>
- LA CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA. (2022). Contraloría advierte que más de 2300 obras permanecen paralizadas a nivel nacional - Gobierno del Perú. Gobpe. <https://www.gob.pe/institucion/contraloria/noticias/576893-contraloriaadvierte-que-mas-de-2-300-obras-permanecen-paralizadas-a-nivel-nacional>
- Larrochelli, M. (2022). *La organización y planificación del trabajo eficiente a través de la administración de proyectos*. https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/1353
- Liñan Ramirez, G. U. (2023). Calidad del servicio y satisfacción del usuario en una oficina de seguros. Revisión sistemática. *Revista Científica de Liderazgo e Innovación*, 23(cs), 364-369. <https://doi.org/10.59427/rcii/2023/v23cs.364-369>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2018). *Decreto Supremo N.º 344-2018-EF: Aprueban el Reglamento de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del*

Estado. <https://www.gob.pe/institucion/mef/normas-legales/235964-344-2018-ef>

Ministerio de Economía y Finanzas. (2020). *Pautas para elaborar un expediente técnico más eficiente*. Invierte PE. Dirección General de Programación Multianual de Inversiones. Recuperado de https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/capacitaciones/Pautas_para_elaborar_expediente_tecnico.pdf

Ministerio de Economía y Finanzas. (2022). *Guía General para la Identificación, Formulación y Evaluación de Proyectos de Inversión*. Dirección General de Programación Multianual de Inversiones - DGPMI. https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/Metodologias_Generales_PI/GUIA_EX_ANTE_InviertePe.pdf

Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento. (2021). *Resolución Directoral N.º 009-2021-VIVIENDA-VMVU-PMIB*. Recuperado de <https://www.gob.pe/institucion/vivienda/normas-legales/2165487-009-2021-vivienda-vmvu-pmib>

Ministerio de Economía y Finanzas (2023). *Manual de usuario del aplicativo Banco de Inversiones, tomo II: Instructivo de fase de ejecución*. Sistema Nacional de Programación Multianual. Recuperado de https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/Instructivo_BI/Manual_DGPMI_Ejecucion_II_inviertepe_5.10.pdf

Ministerio de Economía y Finanzas del Perú. (2023). *Seguimiento de la Ejecución Presupuestal (Consulta amigable): Módulo del Presupuesto Institucional de Apertura (PIA), el Presupuesto Institucional Modificado (PIM), la ejecución de ingreso en la fase de Recaudado, y la ejecución de gasto en las fases de Compromiso, Devengado y Girado correspondiente a las Unidades Ejecutoras (UEs) del Gobierno Nacional, los Gobiernos Regionales y las municipalidades de los Gobiernos Locales*. https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=100944&lang=es-ES&view=article&id=504

Mintzberg, H. (1994). *The Rise and Fall of Strategic Planning*. New York: Free

Press. [https://www.theism.org/public-library/Mintzberg%20\(1994\)%20Fall%20and%20Rise%20of%20Strategic%20Planning.pdf](https://www.theism.org/public-library/Mintzberg%20(1994)%20Fall%20and%20Rise%20of%20Strategic%20Planning.pdf)

Murguía Salas, V., & Ronzón Hernández, Z. (2023). Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): una mirada a mitad de camino. Revisión del Objetivo 8 en México. *Equidad y Desarrollo*, (42). <https://doi.org/10.19052/eq.vol1.iss42.6>

Oakland, J.S. (2014). Total Quality Management and Operational Excellence: Text with Cases (4th ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315815725>

Oblitas Vedia, A. (2019). Análisis del nivel de satisfacción de los usuarios del transporte público (taxis) en la ciudad de Sucre. *Revista Investigación y Negocios*, 12(20), 149-171. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372019000200012&lng=es&tlng=es

Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469. <https://doi.org/10.1177/002224378001700405>

Ortegón, E., & Pacheco, J. F. (2004). *Los Sistemas Nacionales de inversión pública en Centroamérica; marco teorico y analisis compartivo multivariado. Chile: Cepal.* <https://hdl.handle.net/11362/5601>

Organización Mundial de la Salud. (2015). *Tema de salud: saneamiento.* <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/sanitation>

Organización Panamericana de la Salud (OPS). (2019). *Nuevo plan busca mejorar la calidad de la atención médica en las Américas.* <https://www.paho.org/es/noticias/3-10-2019-nuevo-plan-busca-mejorar-calidad-atencion-medica-americas>

Pat, P.M.E. y Soto, M.E. (2017). Satisfacción del paciente adulto hospitalizado con el trato interpersonal del personal de enfermería. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 25(2). <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2017/eim172g.pdf>

- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative research & evaluation methods: Integrating theory and practice* (4th ed.) Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
<https://www.amazon.com/Qualitative-Research-Evaluation-Methods-Integrating/dp/1412972124>
- Posso-Pacheco, R., y Lorenzo-Bertheau, E. (2020). Validez y confiabilidad del instrumento determinante humano en la implementación del currículo de educación física. *Revista Educare*, 24(3).
<https://doi.org/10.46498/reduipb.v24i3.1410>
- Project Management Institute. (2021). *A guide to the project management body of knowledge (PMBOK® guide) – Seventh edition and The Standard for Project Management* (7th ed.). Project Management Institute.
<https://www.pmi.org/pmbok-guide-standards/foundational/pmbok>
- Rajadell, M. (2019). *Emprendimiento y mejora continua*.
https://www.google.com.pe/books/edition/Creatividad_Emprendimiento_y_mejora_cont/QNPrDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=mejora+continua&pg=PA221&printsec=frontcover
- Ramos-Galarza, C. (2020). Los alcances de la investigación. *Revista CienciAmerica*, 78(3). <http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Rana, J., Lorena, P., Gutierrez, L., & Oldroyd, J. (2020). Global Encyclopedia of Public Administration, Public Policy, and Governance. Global Encyclopedia of 51 Public Administration, Public Policy, and Governance, June 2022.
<https://doi.org/10.1007/978-3-319-31816-5>
- Reed, M. S., Graves, A., Dandy, N., Posthumus, H., Hubacek, K., Morris, J., ... Stringer, L. C. (2009). Who's in and why? A typology of stakeholder analysis methods for natural resource management. *Journal of Environmental Management*, 90(5), 1933-1949.
<https://doi.org/10.1016/j.jenvman.2009.01.001>
- Reyna Culqui, F. A., & Quispe Osorio, J. L. (2022). Causas que generan adicionales y ampliaciones de plazo en proyectos de infraestructura en fase ejecución. *UCNI*, 5(1). <http://dx.doi.org/10.25127/ucni.v5i1.886>

- Salinas Seminario, M. (2023). *Elaboración de expedientes técnicos* (7ª ed.). Instituto de la Construcción y Gerencia. <http://isbn.bnpgob.pe/catalogo.php?mode=detalle&nt=142488>
- Sandoval, M. C., Sandoval, J. M., Sandoval, J. M., y Quinde, D. P. (2023). Limitaciones en el proceso presupuestal sobre el expediente técnico en obras Públicas del Alto Piura-Perú. *Revista De Ciencias Sociales*, 29(4), 463-475. <file:///C:/Users/HP/Downloads/41262-Texto%20del%20art%C3%ADculo-82089-1-10-20231207.pdf>
- Senge, P. M. (2006). *The Fifth Discipline: The Art & Practice of The Learning Organization*. Currency/Doubleday. <https://www.amazon.com/Fifth-Discipline-Practice-Learning-Organization/dp/0385517254>
- SEQUERA, R., 2018. *Código de Ética: una guía para una investigación científica más humana y responsable* — Steemit. [steemit. https://steemit.com/spanish/@reinaseq/codigo-de-etica-una-guia-para-una-investigacion-cientifica-mas-humana-y-responsable](https://steemit.com/spanish/@reinaseq/codigo-de-etica-una-guia-para-una-investigacion-cientifica-mas-humana-y-responsable)
- Smith, N. J., & Merna, T. (2013). *Construction project management: A practical guide to field construction management*. John Wiley & Sons. <http://dspace.vnbrims.org:13000/jspui/bitstream/123456789/4250/1/Construction%20Project%20Management%20A%20Practical%20Guide%20to%20Field%20Construction%20Management.pdf>
- Tocto Cabanillas, S. (2023). FORMULACIÓN DE EXPEDIENTES TÉCNICOS Y PROYECTOS DE INVERSIÓN PÚBLICA EN UNA MUNICIPALIDAD DE LA LIBERTAD. *Gobierno Y Gestión Pública*, 10(2). <https://portalrevistas.aulavirtualusmp.pe/index.php/RevistaGobiernoY/article/view/2726>
- Torres, M. Y Paz, K. (2015). Metodos de recolección de datos para una investigación. <https://www.semanticscholar.org/paper/M%C3%A9todos-de-recolecti%C3%B3n-de-datos-para-una-Torres-Paz/ba7ad7cb67bf11712b324e90acef389b24a38e43>
- Useche, M., Artigas, W., Queipo, B. Y Perozo, É. (2020). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos*. S.l.: s.n. ISBN 9789566037040.

<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/6019>

Valqui Castañeda, C. A., & Yglesias Jauregui, M. A. (2023). Retrasos del Avance de Ejecución de Obras y sus posibles causas en el Gobierno Regional de Pasco - 2022. *Llamkasun*, 4(2), 02–09.

<https://doi.org/10.47797/llamkasun.v4i2.120>

Veloza-Gamba, R. (2023). Validez y fiabilidad del instrumento de análisis cuantitativo del uso de las redes sociales y el desarrollo de la inteligencia emocional en adolescente. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(3). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i3.6522

Vílchez Asalde, M. A., Collazos Alarcón, M. A., Heredia Llatas, F. D., & Sotomayor Nunura, G. S. (2020). Evaluación de la eficiencia y eficacia en la contratación de obras mediante licitación pública en el Gobierno Regional Lambayeque, 2017-2019. *Universidad y Sociedad*, 12(3), 253-259.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300253

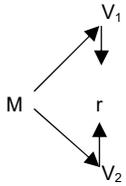
Anexos
Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Título: Gestión de expediente técnico y satisfacción de los usuarios de las provincias de Picota y El Dorado de la región San Martín - 2024.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de expediente técnico	Conjunto de documentos que detallan todos los aspectos necesarios para la ejecución de una obra de ingeniería, incluyendo planos, especificaciones técnicas, estudios previos, presupuestos y cronogramas (MEF, 2018).	Conjunto de documentos desde las etapas de un proyecto, desde la iniciación, planificación, ejecución, monitoreo y control, y cierre. Se midió a través de un cuestionario con 5 dimensiones y 21 ítems.	Selección de proyectos	Asignación presupuestal Criterios de selección Cierre de brecha Impacto de proyectos	Ordinal
			Elaboración del perfil	Resumen ejecutivo Identificación Formulación Evaluación	
			Elaboración del Expediente técnico	Estudios Generales ingeniería y detalle Presupuesto Cronograma	
			Revisión del Expediente técnico	Etapas de admisibilidad Etapas de calidad técnica Etapas presupuestal Etapas consistencia	
			Ejecución del expediente técnico	Propuesta técnica Revisión del Expediente Adicionales Mayores metrados Liquidación de obra	
Satisfacción de los usuario	Indica que el balance de satisfacción de los pobladores debe obtenerse de manera eficaz y eficiente, permitiendo al municipio tomar decisiones informadas, este proceso debe incluir planificación, evaluación directa y mejoras continuas para obtener información de alta calidad para la toma de decisiones (Alberto et al., (2024).	Satisfacción de los pobladores debe obtenerse de forma eficaz y eficiente para obtener información de alta calidad. Se medio a través de un cuestionario con 3 dimensiones y 18 ítems.	Planificación	Plan Operativo Objetivos Análisis	Ordinal
			Evaluación directa	Participación ciudadana Participación Sectorial Control de obra	
			Mejora Continua	Identificación Modificación Implementación	

Anexo 2: Matriz de consistencia

Título: Gestión de expediente técnico y satisfacción de los usuarios de las provincias de Picota y El Dorado de la región San Martín - 2024

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos													
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la gestión de expediente técnico y satisfacción de los usuarios de las provincias de Picota y El Dorado de la región San Martín - 2024?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>i) ¿Cuál es el nivel de gestión de expediente técnico de las provincias de Picota y El Dorado de la región San Martín - 2024?</p> <p>ii) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de las provincias de Picota y El Dorado de la región San Martín - 2024?</p> <p>iii) ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión expediente técnico y satisfacción de los usuarios de las provincias de Picota y El Dorado de la región San Martín - 2024?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la gestión de expediente técnico y satisfacción de los usuarios de las provincias de Picota y El Dorado de la región San Martín - 2024.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>i) Identificar de gestión de expediente técnico de las provincias de Picota y El Dorado de la región San Martín - 2024.</p> <p>ii) Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios de las provincias de Picota y El Dorado de la región San Martín - 2024.</p> <p>iii) Establecer la relación entre las dimensiones de la gestión expediente técnico y satisfacción de los usuarios de las provincias de Picota y El Dorado de la región San Martín - 2024.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación entre la gestión de expediente técnico y satisfacción de los usuarios de las provincias de Picota y El Dorado de la región San Martín - 2024.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>h1) El nivel de gestión de expediente técnico de las provincias de Picota y El Dorado de la región San Martín - 2024, es alto.</p> <p>h2) El nivel de satisfacción de los usuarios de las provincias de Picota y El Dorado de la región San Martín - 2024, es alto.</p> <p>h3) Existe relación entre las dimensiones expediente técnico y satisfacción de los usuarios de las provincias de Picota y El Dorado de la región San Martín - 2024.</p>	<p>Técnica Se utilizó como técnica la encuesta</p> <p>Instrumentos Se utilizó como instrumento el cuestionario</p>													
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones														
<p>Tipo de Investigación: Básica - descriptivo, - correlacional</p> <p>Diseño de investigación: No experimental - Correlacional de corte trasversal</p>  <p>Donde: M = Muestra V1= Gestión de expediente técnico V2= Satisfacción de los usuarios r = Relación entre variables</p>	<p>Población La población de estudio estará constituido por los 10 distrito de la Provincia de Picota y los 5 distritos de la Provincia El Dorado, con un total de 75 trabajadores entre ellos conformado por el alcalde, gerente municipal, gerencia de obras y consultores.</p> <p>Muestra Los participantes del estudio fueron de 75 trabajadores entre ellos conformado por el alcalde, gerente municipal, gerencia de obras y consultores.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1178 980 1325 1011">Variables</th> <th data-bbox="1325 980 1724 1011">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1178 1011 1325 1166" rowspan="4">Gestión de expediente técnico</td> <td data-bbox="1325 1011 1724 1042">Selección de proyectos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1325 1042 1724 1073">Elaboración de perfil</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1325 1073 1724 1104">Elaboración del expediente técnico</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1325 1104 1724 1135">Revisión del expediente técnico</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1178 1166 1325 1263" rowspan="3">Satisfacción de los Usuario</td> <td data-bbox="1325 1166 1724 1196">Ejecución del expediente técnico</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1325 1196 1724 1227">Planificación</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1325 1227 1724 1258">Evaluación directa</td> </tr> <tr> <td></td> <td data-bbox="1325 1258 1724 1289">Mejora continua</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Gestión de expediente técnico	Selección de proyectos	Elaboración de perfil	Elaboración del expediente técnico	Revisión del expediente técnico	Satisfacción de los Usuario	Ejecución del expediente técnico	Planificación	Evaluación directa		Mejora continua
Variables	Dimensiones															
Gestión de expediente técnico	Selección de proyectos															
	Elaboración de perfil															
	Elaboración del expediente técnico															
	Revisión del expediente técnico															
Satisfacción de los Usuario	Ejecución del expediente técnico															
	Planificación															
	Evaluación directa															
	Mejora continua															

Anexo 3

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Gestión de Expediente Técnico

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../2024

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el nivel Gestión de expediente técnico de las provincias de Picota y El Dorado de la región San Martín - 2024

Indicaciones:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta con honestidad y sinceridad. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad.

Valoración de instrumento				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	Criterios de evaluación	Opciones de respuesta				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Selección de proyectos						
01	El presupuesto adecuado se asigna para los proyectos en su jurisdicción.					
02	Se utilizan criterios claros y definidos para la selección de proyectos					
03	Los proyectos seleccionados contribuyen a cerrar las brechas de infraestructura y servicios.					
04	Los proyectos seleccionados tienen un impacto positivo significativo en la comunidad.					
Dimensión 2: Elaboración de perfil						
05	El resumen ejecutivo de los proyectos es claro y comprensible.					

06	La identificación de problemas y necesidades en el perfil del proyecto es precisa.					
07	La formulación de los objetivos y metas del proyecto es adecuada y realista.					
08	La evaluación del perfil del proyecto incluye un análisis exhaustivo de los posibles riesgos y beneficios.					
Dimensión 3: Elaboración del Expediente técnico						
09	Los estudios generales realizados para el expediente técnico son completos y detallados.					
10	Los estudios de ingeniería y detalle del expediente técnico son precisos y bien elaborados.					
11	El presupuesto del expediente técnico es realista y ajustado a las necesidades del proyecto.					
12	El cronograma del expediente técnico es viable y se ajusta a los tiempos planificados.					
Dimensión 4: Revisión del Expediente técnico						
13	Los expedientes técnicos pasan la etapa de admisibilidad sin observaciones.					
14	Los expedientes técnicos cumplen con los estándares de calidad técnica requeridos.					
15	Los expedientes técnicos son revisados y aprobados sin problemas en la etapa presupuestal.					
16	Los expedientes técnicos muestran consistencia interna y coherencia en todas sus partes.					
Dimensión 5: Ejecución del Expediente técnico						
17	La propuesta técnica del expediente se implementa según lo planificado.					
18	Se realizan revisiones adecuadas del expediente técnico durante la ejecución del proyecto.					
19	Se gestionan adecuadamente los adicionales que surgen durante la ejecución del proyecto.					
20	Se ajustan correctamente los mayores metrados necesarios durante la ejecución del proyecto.					
21	La liquidación de obra se realiza de manera transparente y conforme a lo estipulado en el expediente técnico.					

Cuestionario: Satisfacción de los Usuarios

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../2024

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de las provincias de Picota y El Dorado de la región San Martín - 2024

Indicaciones:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta con honestidad y sinceridad. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad.

Valoración de instrumento				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	Criterios de evaluación	Opciones de respuesta				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Planificación						
01	El plan operativo se encuentra incorporado en la institución.					
02	El plan operativo cumple su propósito que fue elaborado.					
03	Las obras ejecutadas por la entidad están de acuerdo a sus objetivos planteados.					
04	Se cumple con los objetivos planteados por la entidad.					
05	Se analiza los proyectos eficientemente para su creación y evaluación.					
06	Analizan las necesidades de los pobladores para la creación del proyecto.					
Dimensión 2: Evaluación Directa						

07	Los ciudadanos supervisan el buen procedimiento en la ejecución de las obras.					
08	Los ciudadanos por participes en las decisiones de la creación del proyecto.					
09	Las obras ejecutadas cuentan con la aprobación sectorial de donde se realice los proyectos.					
10	La entidad hace participar sectorialmente en la creación de los proyectos.					
11	Se realiza un buen control en la ejecución de las obras hasta su culminación.					
12	Los ciudadanos hacen un seguimiento de control desde su creación hasta su ejecución del proyecto					
Dimensión 3: Mejora Continua						
13	Se logra identificar el proceso de la ejecución de las obras.					
14	Se logra identificar la deficiencia y mejoras del proyecto.					
15	Se ha modificado los proyectos según las necesidades de la población.					
16	Se realiza modificaciones en coordinación de la población.					
17	Se ha implementado procedimientos para el buen funcionamiento en la ejecución de las obras.					
18	Se implementan planes para hacer partícipe a la población durante todo el proceso del proyecto					

Anexo 4

Ficha de validación de los instrumentos para la recolección de datos

Variable 01: Gestión de expediente técnico.

Matriz de validación del cuestionario de la variable: Gestión de expediente técnico

Definición de la variable: Conjunto de documentos que detallan todos los aspectos necesarios para la ejecución de una obra de ingeniería, incluyendo planos, especificaciones técnicas, estudios previos, presupuestos y cronogramas (MEF, 2023).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones				
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5					
Selección de proyectos	Asignación presupuestal	El presupuesto adecuado se asigna para los proyectos en su jurisdicción.			X					X																	
	Criterios de selección	Se utilizan criterios claros y definidos para la selección de proyectos			X					X																	
	Cierre de brecha	Los proyectos seleccionados contribuyen a cerrar las brechas de infraestructura y servicios.			X					X																	
	Impacto de proyectos	Los proyectos seleccionados tienen un impacto positivo significativo en la comunidad.			X					X																	
Elaboración de perfil	Resumen ejecutivo	El resumen ejecutivo de los proyectos es claro y comprensible.			X					X																	
	Identificación	La identificación de problemas y necesidades en el perfil del proyecto es precisa.			X					X																	
	Formulación	La formulación de los objetivos y metas del proyecto es adecuada y realista.			X					X																	
	Evaluación	La evaluación del perfil del proyecto incluye un análisis exhaustivo de los posibles riesgos y beneficios			X					X																	
Elaboración del Expediente técnico	Estudios	Los estudios generales realizados para el expediente técnico son completos y detallados.			X					X																	
	Ingeniería y detalle	Los estudios de ingeniería y detalle del expediente técnico son precisos y bien elaborados.			X					X																	
	Presupuesto	El presupuesto del expediente técnico es realista y ajustado a las necesidades del proyecto.			X					X																	
	Cronograma	El cronograma del expediente técnico es viable y se ajusta a los tiempos planificados.			X					X																	
Revisión del Expediente técnico	Etapas de admisibilidad	Los expedientes técnicos pasan la etapa de admisibilidad sin observaciones.			X					X																	
	Etapas de calidad técnica	Los expedientes técnicos cumplen con los estándares de calidad técnica requeridos.			X					X																	
	Etapas presupuestal				X					X																	

Ejecución del expediente técnico	Etapa consistencia	Los expedientes técnicos son revisados y aprobados sin problemas en la etapa presupuestal.			X					X																	
	Propuesta técnica	La propuesta técnica del expediente se implementa según lo planificado.			X					X																	
	Revisión del Expediente	Se realizan revisiones adecuadas del expediente técnico durante la ejecución del proyecto.			X					X																	
	Adicionales	Se gestionan adecuadamente los adicionales que surgen durante la ejecución del proyecto.			X					X																	
	Mayores metrados	Se ajustan correctamente los mayores metrados necesarios durante la ejecución del proyecto.			X					X																	
	Liquidación de obra	La liquidación de obra se realiza de manera transparente y conforme a lo estipulado en el expediente técnico.			X					X																	

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de Gestión de expediente técnico				
Objetivo del instrumento:	Conocer el nivel de gestión de expediente técnico de las provincias de Picota y el Dorado de la región San Martín -- 2024				
Nombres y apellidos del experto:	Andi Lozano Chung				
Documento de identidad:	00914130	Años de experiencia en el área:	10	Máximo grado académico:	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Institución:	Universidad Nacional de San Martín (UNSM)			Cargo:	Docente Renacyt
Nacionalidad:	Peruana			Número telefónico	953960110
Firma	 Ing Andi Lozano Chung DOCENTE RENACYT			Fecha	02/07/2024

Matriz de validación del cuestionario de la variable: Gestión de expediente técnico

Definición de la variable: Conjunto de documentos que detallan todos los aspectos necesarios para la ejecución de una obra de ingeniería, incluyendo planos, especificaciones técnicas, estudios previos, presupuestos y cronogramas (Salinas ,2023).

Dimensiones	Indicadores	Items	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones			
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5				
Selección de proyectos	Asignación presupuestal	El presupuesto adecuado se asigna para los proyectos en su jurisdicción.				X					X															
	Criterios de selección	Se utilizan criterios claros y definidos para la selección de proyectos				X				X																
	Cierre de brecha	Los proyectos seleccionados contribuyen a cerrar las brechas de infraestructura y servicios.				X				X																
	Impacto de proyectos	Los proyectos seleccionados tienen un impacto positivo significativo en la comunidad.				X				X																
Elaboración de perfil	Resumen ejecutivo	El resumen ejecutivo de los proyectos es claro y comprensible.				X				X																
	Identificación	La identificación de problemas y necesidades en el perfil del proyecto es precisa.				X				X																
	Formulación	La formulación de los objetivos y metas del proyecto es adecuada y realista.				X				X																
	Evaluación	La evaluación del perfil del proyecto incluye un análisis exhaustivo de los posibles riesgos y beneficios				X				X																
Elaboración del Expediente técnico	Estudios	Los estudios generales realizados para el expediente técnico son completos y detallados.				X				X																
	Ingeniería y detalle	Los estudios de ingeniería y detalle del expediente técnico son precisos y bien elaborados.				X				X																
	Presupuesto	El presupuesto del expediente técnico es realista y ajustado a las necesidades del proyecto.				X				X																
	Cronograma	El cronograma del expediente técnico es viable y se ajusta a los tiempos planificados.				X				X																
Revisión del Expediente técnico	Etapas de admisibilidad	Los expedientes técnicos pasan la etapa de admisibilidad sin observaciones.				X				X																
	Etapas de calidad técnica	Los expedientes técnicos cumplen con los estándares de calidad técnica requeridos.				X				X																
	Etapas presupuestal					X				X																

Ejecución del expediente técnico	Etapa consistencia	Los expedientes técnicos son revisados y aprobados sin problemas en la etapa presupuestal.				X				X																
	Propuesta técnica	La propuesta técnica del expediente se implementa según lo planificado.				X				X																
	Revisión del Expediente	Se realizan revisiones adecuadas del expediente técnico durante la ejecución del proyecto.				X				X																
	Adicionales	Se gestionan adecuadamente los adicionales que surgen durante la ejecución del proyecto.				X				X																
	Mayores metrados	Se ajustan correctamente los mayores metrados necesarios durante la ejecución del proyecto.				X				X																
	Liquidación de obra	La liquidación de obra se realiza de manera transparente y conforme a lo estipulado en el expediente técnico				X				X																

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Fecha de validación de julio de experto			
Nombre del instrumento:	Cuestionario de Gestión de expediente técnico		
Objetivo del instrumento:	Conocer el nivel de gestión de expediente técnico de las provincias de Picota y el Dorado de la región San Martín – 2024		
Nombres y apellidos del experto:	Carmen Rosa García Carranza		
Documento de Identidad:	01123333	Años de experiencia en el área:	20
Máximo grado académico:	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad		
Institución:	Unidad de Gestión Educativa Local San Martín (UGEL-SM)		Cargo:
Nacionalidad:	Peruana		Especialista en capacitación
Firma			Número telefónico
			976143342
			Fecha
			03/07/2024
	 CARMEN ROSA GARCÍA CARRANZA Dra. EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD		

Variable 02: Satisfacción de los usuarios.

Matriz de validación del cuestionario o guía de recojo de datos de la variable: Satisfacción de los Usuarios.

Definición de la variable: indica que el balance de satisfacción de los pobladores debe obtenerse de manera eficaz y eficiente, permitiendo al municipio tomar decisiones informadas, este proceso debe incluir planificación, evaluación directa y mejoras continuas para obtener información de alta calidad para la toma de decisiones (Aguilar ,2018).

Dimensiones	Indicadores	Items	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones				
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5					
Planificación	Plan Operativo	El plan operativo se encuentra incorporado en la institución.				x																					
		El plan operativo cumple su propósito que fue elaborado.				x																					
	Objetivos	Las obras ejecutadas por la entidad están de acuerdo a sus objetivos planteados.				x																					
		Se cumple con los objetivos planteados por la entidad.				x																					
	Análisis	Se analiza los proyectos eficientemente para su creación y evaluación.				x																					
		Analizan las necesidades de los pobladores para la creación del proyecto				x																					
Evaluación Directa	Participación ciudadana	Los ciudadanos supervisan el buen procedimiento en la ejecución de las obras				x																					
		Los ciudadanos por participes en las decisiones de la creación del proyecto				x																					
	Participación Sectorial	Las obras ejecutadas cuentan con la aprobación sectorial de donde se realice los proyectos				x																					
		La entidad hace participar sectorialmente en la creación de los proyectos				x																					
	Control de obra	Se realiza un buen control en la ejecución de las obras hasta su culminación				x																					
		Los ciudadanos hacen un seguimiento de control desde su creación hasta su ejecución del proyecto				x																					
	Mejora Continua	Identificación	Se logra identificar el proceso de la ejecución de las obras.				x																				
			Se logra identificar la deficiencia y mejoras del proyecto				x																				

Modificación	Se ha modificado los proyectos según las necesidades de la población																										
	Se realiza modificaciones en coordinación de la población																										
Implementación	Se ha implementado procedimientos para el buen funcionamiento en la ejecución de las obras																										
	Se implementan planes para hacer participe a la población durante todo el proceso del proyecto																										

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario Satisfacción de los Usuarios			
Objetivo del instrumento:	Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de las provincias de Pícuta y el Dorado de la región San Martín – 2024			
Nombres y apellidos del experto:	Andi Lozano Chung			
Documento de identidad:	00914130	Años de experiencia en el área:	10	
Máximo grado académico:	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad			
Institución:	Universidad Nacional de San Martín		Cargo:	Docente Renacyt
Nacionalidad:	Peruana		Número telefónico	953960110
Firma	 Ing Andi Lozano Chung DOCENTE EN GP Y G		Fecha	02/07/2024

Matriz de validación del cuestionario o guía de recojo de datos de la variable: Satisfacción de los Usuarios.

Definición de la variable: indica que el balance de satisfacción de los pobladores debe obtenerse de manera eficaz y eficiente, permitiendo al municipio tomar decisiones informadas, este proceso debe incluir planificación, evaluación directa y mejoras continuas para obtener información de alta calidad para la toma de decisiones (Aguilar ,2018).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones				
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5					
Planificación	Plan Operativo	El plan operativo se encuentra incorporado en la Institución.					x																				
		El plan operativo cumple su propósito que fue elaborado.				x																					
	Objetivos	Las obras ejecutadas por la entidad están de acuerdo a sus objetivos planteados.					x																				
		Se cumple con los objetivos planteados por la entidad.					x																				
	Análisis	Se analiza los proyectos eficientemente para su creación y evaluación.					x																				
		Analizan las necesidades de los pobladores para la creación del proyecto					x																				
Evaluación Directa	Participación ciudadana	Los ciudadanos supervisan el buen procedimiento en la ejecución de las obras					x																				
		Los ciudadanos por participan en las decisiones de la creación del proyecto					x																				
	Participación Sectorial	Las obras ejecutadas cuentan con la aprobación sectorial de donde se realice los proyectos					x																				
		La entidad hace participar sectorialmente en la creación de los proyectos					x																				
	Control de obra	Se realiza un buen control en la ejecución de las obras hasta su culminación					x																				
		Los ciudadanos hacen un seguimiento de control desde su creación hasta su ejecución del proyecto					x																				
Mejora Continua	Identificación	Se logra identificar el proceso de la ejecución de las obras.					x																				
		Se logra identificar la deficiencia y mejoras del proyecto					x																				
	Modificación	Se ha modificado los proyectos según las necesidades de la población					x																				

Implementación	Se realiza modificaciones en coordinación de la población					x																				
	Se ha implementado procedimientos para el buen funcionamiento en la ejecución de las obras					x																				
	Se implementan planes para hacer participe a la población durante todo el proceso del proyecto					x																				

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de Juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario Satisfacción de los Usuarios				
Objetivo del instrumento:	Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de las provincias de Picota y el Dorado de la región San Martín – 2024				
Nombres y apellidos del experto:	Carmen Rosa García Carranza				
Documento de identidad:	01123333	Años de experiencia en el área:	20	Máximo grado académico:	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Institución:	Unidad de Gestión Educativa Local San Martín (UGEL-SM)			Cargo:	Especialista en capacitación
Nacionalidad:	Peruana			Número telefónico	976143342
Firma	 CARMEN ROSA GARCÍA GARCÍA Dra. EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD			Fecha	03/07/2024

Matriz de validación del cuestionario o guía de recojo de datos de la variable: Satisfacción de los Usuarios.

Definición de la variable: indica que el balance de satisfacción de los pobladores debe obtenerse de manera eficaz y eficiente, permitiendo al municipio tomar decisiones informadas, este proceso debe incluir planificación, evaluación directa y mejoras continuas para obtener información de alta calidad para la toma de decisiones (Aguilar ,2018).

Dimensiones	Indicadores	Items	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones				
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5					
Planificación	Plan Operativo	El plan operativo se encuentra incorporado en la institución.				X					X																
		El plan operativo cumple su propósito que fue elaborado.				X					X								X								X
	Objetivos	Las obras ejecutadas por la entidad están de acuerdo a sus objetivos planteados.				X					X							X									X
		Se cumple con los objetivos planteados por la entidad.				X					X							X									X
	Análisis	Se analiza los proyectos eficientemente para su creación y evaluación.				X					X							X									X
		Analizan las necesidades de los pobladores para la creación del proyecto				X					X							X									X
Evaluación Directa	Participación ciudadana	Los ciudadanos supervisan el buen procedimiento en la ejecución de las obras				X				X							X									X	
		Los ciudadanos por participan en las decisiones de la creación del proyecto				X					X							X									X
	Participación Sectorial	Las obras ejecutadas cuentan con la aprobación sectorial de donde se realice los proyectos				X					X						X									X	
		La entidad hace participar sectorialmente en la creación de los proyectos				X					X						X									X	
	Control de obra	Se realiza un buen control en la ejecución de las obras hasta su culminación				X					X						X									X	
		Los ciudadanos hacen un seguimiento de control desde su creación hasta su ejecución del proyecto				X					X						X									X	
Mejora Continua	Identificación	Se logra identificar el proceso de la ejecución de las obras.				X				X						X										X	

	Modificación	Se logra identificar la deficiencia y mejoras del proyecto				X				X						X										X
		Se ha modificado los proyectos según las necesidades de la población				X				X							X									X
	Implementación	Se realiza modificaciones en coordinación de la población				X				X						X										X
		Se ha implementado procedimientos para el buen funcionamiento en la ejecución de las obras				X				X						X										X
		Se implementan planes para hacer participe a la población durante todo el proceso del proyecto				X				X					X											X

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Fecha de validación de juicio de experto					
Nombre del instrumento:	Cuestionario Satisfacción de los Usuarios				
Objetivo del instrumento:	Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de las provincias de Pícolta y el Dorado de la región San Martín – 2024				
Nombres y apellidos del experto:	Heber Alfonso Flores Vela				
Documento de identidad:	70170465	Años de experiencia en el área:	0	Máximo grado académico:	Maestro en Ingeniería Civil con mención en Dirección de empresas de la construcción
Institución:	Municipalidad Distrital de Juan Guerra			Cargo:	Gerente de Infraestructura
Nacionalidad:	Peruana			Número telefónico	70170465
Firma	 Ing. Heber Alfonso Flores Vela <small>MAESTRO EN INGENIERÍA CIVIL CON MENCIÓN EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS DE LA CONSTRUCCIÓN</small>			Fecha	02/07/2024

Matriz de validación del cuestionario o guía de recojo de datos de la variable: Satisfacción de los Usuarios.

Definición de la variable: indica que el balance de satisfacción de los pobladores debe obtenerse de manera eficaz y eficiente, permitiendo al municipio tomar decisiones informadas, este proceso debe incluir planificación, evaluación directa y mejoras continuas para obtener información de alta calidad para la toma de decisiones (Aguilar ,2018).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Planificación	Plan Operativo	El plan operativo se encuentra incorporado en la Institución.					x					x					x					x	
		El plan operativo cumple su propósito que fue elaborado.					x					x					x					x	
	Objetivos	Las obras ejecutadas por la entidad están de acuerdo a sus objetivos planteados.					x					x					x					x	
		Se cumple con los objetivos planteados por la entidad.					x					x					x					x	
	Análisis	Se analiza los proyectos eficientemente para su creación y evaluación.					x					x					x					x	
		Analizan las necesidades de los pobladores para la creación del proyecto					x					x					x					x	
Evaluación Directa	Participación ciudadana	Los ciudadanos supervisan el buen procedimiento en la ejecución de las obras					x					x					x					x	
		Los ciudadanos por participes en las decisiones de la creación del proyecto					x					x					x					x	
	Participación Sectorial	Las obras ejecutadas cuentan con la aprobación sectorial de donde se realice los proyectos					x					x					x					x	
		La entidad hace participar sectorialmente en la creación de los proyectos					x					x					x					x	
	Control de obra	Se realiza un buen control en la ejecución de las obras hasta su culminación					x					x					x					x	
		Los ciudadanos hacen un seguimiento de control desde su creación hasta su ejecución del proyecto					x					x					x					x	
Mejora Continua	Identificación	Se logra identificar el proceso de la ejecución de las obras.					x					x					x					x	
		Se logra identificar la deficiencia y mejoras del proyecto					x					x					x					x	

Modificación	Se ha modificado los proyectos según las necesidades de la población					x					x					x					x	
	Se realiza modificaciones en coordinación de la población					x					x					x					x	
Implementación	Se ha implementado procedimientos para el buen funcionamiento en la ejecución de las obras					x					x					x					x	
	Se implementan planes para hacer participe a la población durante todo el proceso del proyecto					x					x					x					x	

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario Satisfacción de los Usuarios		
Objetivo del instrumento:	Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de las provincias de Pícolta y el Dorado de la región San Martín – 2024		
Nombres y apellidos del experto:	Antoni Pinedo Hidalgo		
Documento de identidad:	70162270	Años de experiencia en el área:	6
		Máximo grado académico:	Maestro en Ingeniería Civil con mención en Dirección de empresas de la construcción
Institución:	Independiente		Cargo: Ingeniero civil
Nacionalidad:	Peruana		Número telefónico: 976 722 141
Firma	 Mtro. Antoni Pinedo hidalgo		Fecha: 02/07/2024

Matriz de validación del cuestionario o guía de recojo de datos de la variable: Satisfacción de los Usuarios.

Definición de la variable: indica que el balance de satisfacción de los pobladores debe obtenerse de manera eficaz y eficiente, permitiendo al municipio tomar decisiones informadas, este proceso debe incluir planificación, evaluación directa y mejoras continuas para obtener información de alta calidad para la toma de decisiones (Aguilar ,2018).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Planificación	Plan Operativo	El plan operativo se encuentra incorporado en la Institución.					X					X					X					X	
		El plan operativo cumple su propósito que fue elaborado.					X					X					X					X	
	Objetivos	Las obras ejecutadas por la entidad están de acuerdo a sus objetivos planteados.					X					X					X					X	
		Se cumple con los objetivos planteados por la entidad.					X					X					X					X	
	Análisis	Se analiza los proyectos eficientemente para su creación y evaluación.					X					X					X					X	
		Analizan las necesidades de los pobladores para la creación del proyecto					X					X					X					X	
Evaluación Directa	Participación ciudadana	Los ciudadanos supervisan el buen procedimiento en la ejecución de las obras					X					X					X					X	
		Los ciudadanos por partícipes en las decisiones de la creación del proyecto					X					X					X					X	
	Participación Sectorial	Las obras ejecutadas cuentan con la aprobación sectorial de donde se realice los proyectos					X					X					X					X	
		La entidad hace participar sectorialmente en la creación de los proyectos					X					X					X					X	
	Control de obra	Se realiza un buen control en la ejecución de las obras hasta su culminación					X					X					X					X	
		Los ciudadanos hacen un seguimiento de control desde su creación hasta su ejecución del proyecto					X					X					X					X	

Mejora Continua	Identificación	Se logra identificar el proceso de la ejecución de las obras.					X					X					X					X	
		Se logra identificar la deficiencia y mejoras del proyecto					X					X					X					X	
	Modificación	Se ha modificado los proyectos según las necesidades de la población					X					X					X					X	
		Se realiza modificaciones en coordinación de la población					X					X					X					X	
	Implementación	Se ha implementado procedimientos para el buen funcionamiento en la ejecución de las obras					X					X					X					X	
		Se implementan planes para hacer participe a la población durante todo el proceso del proyecto					X					X					X					X	

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario Satisfacción de los Usuarios				
Objetivo del instrumento:	Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de las provincias de Piota y el Dorado de la región San Martín – 2024				
Nombres y apellidos del experto:	Héctor Junio Rojas Escalante				
Documento de identidad:	75722340	Años de experiencia en el área:	5	Máximo grado académico:	Maestro en Ingeniería Civil con mención en Dirección de empresas de la construcción
Institución:	Independiente		Cargo:	Ingeniero civil	
Nacionalidad:	Peruana		Número telefónico	944 694 764	
Firma	 Héctor Junio Rojas Escalante INGENIERO CIVIL CIP Nº 24267		Fecha	02/07/2024	
			Ing. Héctor Junio Rojas Escalante Maestro en Ingeniería Civil con Mención en Dirección de Empresas de la Construcción		

Anexo 5

Índice de la V de Ayken

Variable 1: Gestión de expediente técnico

		SUFICIENCIA					CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5
	P2	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5
	P3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5
	P4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5
D2	P5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5
	P6	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5
	P7	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
	P8	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5
D3	P9	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P10	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
	P11	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
	P12	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5
D4	P13	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5
	P14	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5
	P15	4	4	5	5	5	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	4	5	5	5
	P16	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
D5	P17	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
	P18	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
	P19	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5
	P20	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5
	P21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5

V de Ayken

0.92

Variable 2: Satisfacción de los usuarios

		SUFICIENCIA					CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5
	P2	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5
	P3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
	P4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5
	P5	3	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5
	P6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
D2	P7	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
	P8	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
	P9	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
	P10	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5
	P11	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5
	P12	3	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5
D3	P13	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5
	P14	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5
	P15	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P16	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5
	P17	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5
	P18	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5

V de Ayken

0.92

Anexo 6

Confiabilidad de los instrumentos de la muestra piloto

Prueba de confiabilidad de gestión de expediente técnico

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

- a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,911	21

Prueba de confiabilidad de satisfacción de los usuarios

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

- b. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,931	18

Anexo 7

Confiabilidad de los instrumentos de la investigación

Prueba de confiabilidad de gestión de expediente técnico

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	75	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	75	100,0

- c. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,936	21

Prueba de confiabilidad de satisfacción de los usuarios

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	75	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	75	100,0

- d. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,936	18

Anexo 8

Consentimiento informado



Consentimiento informado (*)

Título de la investigación: Gestión de expediente técnico y satisfacción de los usuarios de las provincias de Picota y el Dorado de la región San Martín – 2024

Investigador: Coral Sinarahua, Jóseph.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión de expediente técnico y satisfacción de los usuarios de las provincias de Picota y el Dorado de la región San Martín – 2024", cuyo objetivo es Determinar la relación entre la gestión de expediente técnico y satisfacción de los usuarios de las provincias de Picota y El Dorado. Esta investigación es desarrollada por estudiante de Posgrado del Programa Académico de la **Maestría en Gestión Pública** de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución **Municipalidad Distrital de Shatoja**.

Impacto del problema de la Investigación.

Al analizar la relación entre las variables se obtendrá un recurso valioso para optimizar las decisiones correctas en los municipios y proporcionar una herramienta práctica a las autoridades locales hacia una gestión municipal más efectiva y con una participación ampliada de la comunidad, lo que conduce a la satisfacción de sus necesidades primordiales y al progreso como el bienestar de calidad de los habitantes como en la ejecución de proyectos de infraestructura que influyan positivamente en la población

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gestión de expediente técnico y satisfacción de los usuarios de las provincias de Picota y el Dorado de la región San Martín – 2024".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en los ambientes de las oficinas de la institución **Municipalidad Distrital de Shatoja**. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.



***Obligatorio a partir de 18 años**

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador deben proporcionar sus nombres y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google



Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia): Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia): Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia): Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador Coral Sinarhua, Joséph email: jocos.0408@gmail.com y docente asesor Dr. Saavedra Sandoval, Renán email: ssaavedrasa@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: *Greiber Bazo Chuquizuta*
Firma: *[Handwritten Signature]*
Fecha y hora: *03/07/2024*



***Obligatorio a partir de 18 años**

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador deben proporcionar sus nombres y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google

Anexo 9

Reporte de similitud en software Turnitin

The screenshot shows a Turnitin similarity report for a document titled "Gestión de expediente técnico y satisfacción de los usuarios de las provincias de Pícolta y El Dorado de la región San Martín - 2024". The document is from Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Programa Académico de Maestría en Gestión Pública. The thesis author is Coral Sinarahua. The report shows a 14% similarity score. The sources of similarity are listed in a table on the right side of the report.

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión de expediente técnico y satisfacción de los usuarios de las provincias de Pícolta y El Dorado de la región San Martín - 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública
AUTOR:
Coral Sinarahua, Joseph (orcid.org/0009-0000-2387-3427)

ASESORES:
Dr. Saavedra Sandoval, Renán (orcid.org/0000-0002-3018-9460)
Dra. Maldonado Lozano, Amenia Eunice (orcid.org/0000-0001-8137-1361)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Reforma y modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA
Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO - PERÚ
2024

Resumen de coincidencias
14 %

Se están viendo fuentes estándar.
Ver Fuentes en inglés

Coincidencias

Rank	Source	Percentage
1	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	8 %
2	holi.hondit.net	2 %
3	worldcat.org	2 %
4	repositorio.uco.edu.pe	1 %
5	issuu.com	<1 %
6	repositorio.unaham.edu	<1 %
7	ojs.org	<1 %
8	GOLDER ASSOCIATES... Publicación	<1 %
9	worldidescience.org	<1 %
10	www.education.com	<1 %
11	www.researchgate.net	<1 %
12	ojs.org	<1 %
13	ojs.org	<1 %

Página: 1 de 35 | Número de palabras: 9723 | Versión solo texto del informe | Alta resolución | Fecha: 31/07/2024

Anexo 10
Base de datos estadísticos muestra piloto

V1: Gestión de expediente técnico

Número Encuestas	Variable 1: GESTIÓN DE EXPEDIENTE TÉCNICO																									TOTAL	
	SELECCIÓN DE PROYECTOS					ELABORACIÓN DE PERFIL					ELABORACIÓN DE EXPEDIENTE TÉCNICO					REVISIÓN DE EXPEDIENTE TÉCNICO					EJECUCIÓN DE EXPEDIENTE TÉCNICO						
	p1	p2	p3	p4	Sub Total	p5	p6	p7	p8	Sub Total	p9	p10	p11	p12	Sub Total	p13	p14	p15	p16	Sub Total	p17	p18	p19	p20	p21		Sub Total
1	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	3	4	3	14	3	3	3	3	12	4	4	4	4	4	20	79
2	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18	5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	25	102
3	4	5	4	4	17	4	3	4	2	13	4	3	4	3	14	4	5	3	4	16	4	5	4	5	4	22	82
4	4	4	5	5	18	4	4	5	4	17	5	5	4	4	18	4	5	4	4	17	5	5	5	5	5	25	95
5	4	4	5	3	16	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18	4	5	5	5	19	4	5	4	4	5	22	95
6	4	4	5	3	16	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18	4	5	5	5	19	4	5	4	4	5	22	95
7	5	4	5	5	19	5	4	4	5	18	5	4	4	5	18	5	5	4	5	19	5	4	4	5	5	23	97
8	3	5	4	5	17	4	4	3	2	13	3	3	3	3	12	3	3	4	2	12	2	3	4	3	4	16	70
9	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	3	5	5	5	18	5	5	5	5	3	23	101
10	3	3	4	5	15	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	4	5	5	5	19	4	4	5	5	5	23	94
11	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	4	5	4	3	16	4	4	4	4	16	4	5	3	1	4	17	87
12	3	4	4	5	16	5	4	4	3	16	4	4	4	3	15	1	3	3	3	10	3	5	4	4	3	19	76
13	4	4	5	5	18	5	4	4	3	16	4	3	3	4	14	3	4	4	4	15	4	4	3	4	4	19	82
14	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	4	20	87
15	3	4	5	5	17	4	4	4	3	15	3	4	4	4	15	3	4	3	4	14	4	4	4	4	4	20	81
16	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	92
17	2	3	3	4	12	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	5	25	92
18	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	4	4	4	5	17	3	4	3	4	14	4	4	4	4	5	21	89
19	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	3	4	3	4	14	4	4	4	4	5	21	94

20	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	3	4	4	4	15	3	4	3	4	14	4	4	4	4	4	20	79
21	4	4	3	4	15	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	4	4	4	4	4	20	80
22	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	4	4	5	23	102
23	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	3	4	15	4	3	3	4	4	18	79
24	4	4	5	5	18	5	4	4	3	16	4	3	3	4	14	3	4	4	4	15	4	4	3	4	4	19	82
25	4	4	5	5	18	5	4	5	5	19	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	4	5	2	5	5	21	91
26	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	4	4	5	23	87
27	4	3	3	4	14	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	3	3	4	3	13	3	4	3	3	3	16	74
28	3	4	3	3	13	3	4	4	3	14	3	4	4	4	15	4	3	3	4	14	4	3	3	4	4	18	74
29	4	3	4	4	15	4	4	3	4	15	4	3	3	4	14	4	4	4	3	15	4	4	4	4	4	20	79
30	4	4	4	3	15	3	4	4	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	3	18	79

V2: Satisfacción de los usuarios

Número Encuestados	Variable 2: SATISFACCIÓN DE USUARIOS																					TOTAL
	PLANIFICACION							EVALUACIÓN DIRECTA							MEJORA CONTINUA							
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	Sub Total	p7	p8	p9	p10	p11	p12	Sub Total	p13	p14	p15	p16	p17	p18	Sub Total	
1	5	5	5	5	5	5	30	4	2	5	5	5	4	25	4	4	5	5	4	4	26	81
2	4	3	3	3	4	4	21	3	3	3	3	4	4	20	4	3	4	3	3	4	21	62
3	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	90
4	4	5	4	4	5	4	26	4	5	5	4	4	5	27	4	4	5	5	5	5	28	81
5	5	5	4	5	5	5	29	4	3	5	5	5	4	26	5	5	4	3	4	4	25	80
6	5	5	5	4	4	5	28	5	4	4	4	5	5	27	4	4	4	5	5	4	26	81
7	5	5	5	4	4	5	28	5	4	4	4	5	5	27	4	4	4	5	5	4	26	81
8	5	4	5	4	5	5	28	3	3	4	4	5	3	22	4	4	4	3	3	4	22	72
9	5	5	4	5	5	4	28	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	5	5	30	82
10	5	4	5	4	5	5	28	3	3	4	4	5	3	22	4	4	4	3	3	4	22	72
11	1	3	2	3	3	4	16	3	2	3	2	2	3	15	3	4	2	3	3	3	18	49
12	4	4	5	5	5	5	28	5	5	5	5	5	5	30	5	5	4	4	5	5	28	86
13	3	3	3	4	4	5	22	4	4	4	4	4	3	23	3	4	4	5	4	3	23	68
14	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	71
15	5	4	4	5	5	5	28	3	4	5	5	5	4	26	5	5	4	5	5	5	29	83
16	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	4	4	4	23	3	4	4	4	4	4	23	70
17	4	4	3	4	4	4	23	4	3	4	4	4	3	22	4	4	4	3	4	4	23	68
18	5	5	5	5	5	4	29	4	4	4	4	5	4	25	4	5	4	4	5	4	26	80
19	5	5	5	5	5	5	30	5	4	5	4	5	4	27	5	5	4	5	4	4	27	84
20	5	5	5	5	5	5	30	5	3	5	5	5	4	27	5	5	2	3	4	4	23	80
21	5	5	5	5	5	5	30	2	2	4	4	5	2	19	5	5	4	3	4	4	25	74
22	4	3	4	4	4	4	23	4	3	3	4	4	4	22	4	3	3	4	4	4	22	67
23	4	4	4	3	4	4	23	3	4	4	4	3	4	22	4	3	4	4	4	4	23	68
24	4	4	4	5	4	4	25	4	3	4	4	5	5	25	4	5	4	3	3	3	22	72

25	5	5	5	5	5	5	30	4	3	5	5	5	5	27	5	5	5	4	5	5	29	86
26	4	5	5	5	5	5	29	4	2	5	5	5	4	25	5	5	5	4	5	5	29	83
27	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	5	5	26	4	4	4	4	4	4	24	74
28	4	3	3	3	4	4	21	3	3	3	3	4	4	20	4	3	4	3	3	4	21	62
29	4	4	4	4	5	4	25	4	4	5	5	4	4	26	4	5	5	4	4	4	26	77
30	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	3	3	22	69

Anexo 11
Base de datos estadísticos de la investigación

V1: Gestión de expediente técnico

Número Encuestas	Variable 1: GESTIÓN DE EXPEDIENTE TÉCNICO																									TOTAL	
	SELECCIÓN DE PROYECTOS					ELABORACIÓN DE PERFIL					ELABORACIÓN DE EXPEDIENTE TÉCNICO					REVISIÓN DE EXPEDIENTE TÉCNICO					EJECUCIÓN DE EXPEDIENTE TÉCNICO						
	p1	p2	p3	p4	Sub Total	p5	p6	p7	p8	Sub Total	p9	p10	p11	p12	Sub Total	p13	p14	p15	p16	Sub Total	p17	p18	p19	p20	p21		Sub Total
1	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	3	4	3	14	3	3	3	3	12	4	4	4	4	4	20	79
2	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	3	4	3	14	3	3	3	3	12	4	4	4	4	4	20	79
3	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	4	4	5	5	5	23	93
4	4	4	5	5	18	5	4	5	5	19	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	4	5	2	5	5	21	91
5	4	3	4	5	16	5	4	3	2	14	4	4	3	2	13	4	3	5	3	15	2	3	2	2	4	13	71
6	5	5	5	5	20	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17	4	4	5	5	18	5	5	4	5	4	23	95
7	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18	5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	25	102
8	4	5	4	4	17	4	3	4	2	13	4	3	4	3	14	4	5	3	4	16	4	5	4	5	4	22	82
9	4	4	5	5	18	4	4	5	4	17	5	5	4	4	18	4	5	4	4	17	5	5	5	5	5	25	95
10	4	4	5	3	16	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18	4	5	5	5	19	4	5	4	4	5	22	95
11	4	4	5	3	16	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18	4	5	5	5	19	4	5	4	4	5	22	95
12	3	4	4	4	15	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	5	4	4	4	17	5	4	4	4	4	21	83
13	4	4	5	3	16	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18	4	5	5	5	19	4	5	4	4	5	22	95
14	4	4	5	3	16	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18	4	5	5	5	19	4	5	4	4	5	22	95
15	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19	5	4	4	5	18	5	5	4	4	18	5	4	4	5	5	23	97
16	5	4	5	5	19	5	4	4	5	18	5	4	4	5	18	5	5	4	5	19	5	4	4	5	5	23	97
17	3	3	4	5	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	83
18	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19	5	4	4	5	18	5	5	4	4	18	5	4	4	5	5	23	97
19	2	2	3	4	11	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	4	2	2	2	10	2	2	2	1	1	8	41

20	4	5	4	5	18	4	4	4	3	15	3	4	3	3	13	3	3	4	3	13	3	4	3	4	4	18	77
21	3	5	4	5	17	4	4	3	2	13	3	3	3	3	12	3	3	4	2	12	2	3	4	3	4	16	70
22	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	3	5	5	5	18	5	5	5	5	3	23	101
23	3	3	4	5	15	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	4	5	5	5	19	4	4	5	5	5	23	94
24	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	4	5	4	3	16	4	4	4	4	16	4	5	3	1	4	17	87
25	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	4	4	3	4	4	19	73
26	3	4	4	5	16	5	4	4	3	16	4	4	4	3	15	1	3	3	3	10	3	5	4	4	3	19	76
27	3	4	4	5	16	5	4	4	3	16	4	4	4	3	15	1	3	3	3	10	3	5	4	4	4	20	77
28	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	5	4	17	4	5	5	5	5	24	100
29	3	4	4	5	16	5	4	4	3	16	4	4	4	3	15	1	3	3	3	10	3	5	4	4	3	19	76
30	3	4	4	5	16	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	3	5	4	4	4	20	84
31	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	5	5	5	4	19	4	4	5	5	18	5	5	4	5	5	24	98
32	5	4	5	5	19	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16	5	4	3	4	16	5	3	4	4	3	19	88
33	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	5	5	5	4	19	4	4	5	5	18	5	5	4	5	5	24	98
34	4	4	5	5	18	5	4	4	3	16	4	3	3	4	14	3	4	4	4	15	4	4	3	4	4	19	82
35	4	4	5	5	18	4	4	4	5	17	5	4	4	5	18	3	4	4	4	15	4	4	3	4	4	19	87
36	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	4	5	4	17	3	3	4	4	14	4	4	3	4	4	19	84
37	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	4	20	87
38	3	4	5	5	17	4	4	4	3	15	3	4	4	4	15	3	4	3	4	14	4	4	4	4	4	20	81
39	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	92
40	2	3	3	4	12	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	5	25	92
41	4	4	5	3	16	3	4	4	3	14	4	3	4	3	14	2	3	2	3	10	4	4	3	3	4	18	72
42	4	4	4	3	15	3	4	4	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	3	18	79
43	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	3	4	4	4	15	4	4	4	4	4	20	81
44	3	4	3	4	14	4	3	4	4	15	4	4	4	3	15	3	3	3	3	12	3	4	4	4	4	19	75
45	4	4	4	4	16	4	3	4	3	14	3	4	4	4	15	3	4	4	3	14	4	3	3	4	4	18	77
46	4	4	5	5	18	4	5	4	4	17	4	5	5	5	19	3	4	3	4	14	4	3	5	5	4	21	89
47	4	5	5	5	19	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20	3	4	3	4	14	5	5	3	5	5	23	94
48	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	4	4	4	5	17	3	4	3	4	14	4	4	4	4	5	21	89

V2: Satisfacción de los usuarios

Número Encuestados	Variable 2: SATISFACCIÓN DE USUARIOS																					TOTAL
	PLANIFICACION							EVALUACIÓN DIRECTA							MEJORA CONTINUA							
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	Sub Total	p7	p8	p9	p10	p11	p12	Sub Total	p13	p14	p15	p16	p17	p18	Sub Total	
1	5	4	4	4	4	4	25	3	4	3	3	4	2	19	4	4	3	3	4	3	21	65
2	5	4	4	4	4	4	25	3	4	3	3	4	2	19	4	4	3	3	4	3	21	65
3	4	5	5	5	4	5	28	5	5	5	5	4	5	29	5	4	4	5	5	5	28	85
4	5	5	5	5	5	5	30	4	2	5	5	5	4	25	4	4	5	5	4	4	26	81
5	4	3	3	3	4	4	21	3	3	3	3	4	4	20	4	3	4	3	3	4	21	62
6	5	5	5	5	4	5	29	3	4	4	4	5	5	25	5	4	5	4	5	5	28	82
7	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	90
8	4	5	4	4	5	4	26	4	5	5	4	4	5	27	4	4	5	5	5	5	28	81
9	5	5	4	5	5	5	29	4	3	5	5	5	4	26	5	5	4	3	4	4	25	80
10	5	5	5	4	4	5	28	5	4	4	4	5	5	27	4	4	4	5	5	4	26	81
11	5	5	5	4	4	5	28	5	4	4	4	5	5	27	4	4	4	5	5	4	26	81
12	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	73
13	5	5	5	4	4	5	28	5	4	4	4	5	5	27	4	4	4	5	5	4	26	81
14	5	5	5	4	4	5	28	5	4	4	4	5	5	27	4	4	4	5	5	4	26	81
15	5	4	5	4	5	5	28	3	3	4	4	5	3	22	4	4	4	3	3	4	22	72
16	5	4	5	4	5	5	28	3	3	4	4	5	3	22	4	4	4	3	3	4	22	72
17	5	5	4	5	5	4	28	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	5	5	30	82
18	5	4	5	4	5	5	28	3	3	4	4	5	3	22	4	4	4	3	3	4	22	72
19	2	2	2	3	2	1	12	1	1	2	1	2	1	8	2	2	2	2	2	2	12	32
20	4	4	4	4	4	4	24	3	3	4	4	3	4	21	3	3	4	4	4	5	23	68
21	1	3	2	3	3	4	16	3	2	3	2	2	3	15	3	4	2	3	3	3	18	49
22	4	4	5	5	5	5	28	5	5	5	5	5	5	30	5	5	4	4	5	5	28	86
23	2	4	5	4	5	5	25	3	4	5	5	5	4	26	4	4	3	3	5	4	23	74
24	3	3	3	4	4	5	22	4	4	4	4	4	3	23	3	4	4	5	4	3	23	68

25	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	71
26	4	4	3	4	4	4	23	4	4	5	4	4	3	24	4	4	4	4	4	3	23	70
27	4	4	3	4	4	4	23	4	4	5	4	4	3	24	4	5	4	4	4	5	26	73
28	4	4	4	5	5	5	27	4	3	5	5	4	4	25	4	5	5	5	3	3	25	77
29	4	4	3	4	4	4	23	4	4	5	4	4	3	24	4	4	4	4	4	3	23	70
30	4	4	3	4	4	4	23	4	4	5	4	4	4	25	4	4	4	5	4	4	25	73
31	5	4	4	5	5	5	28	3	4	5	5	5	4	26	5	5	4	5	5	5	29	83
32	5	3	4	4	5	4	25	2	1	4	3	2	2	14	4	3	4	2	4	4	21	60
33	5	4	4	5	5	5	28	3	4	5	5	5	4	26	5	5	4	5	5	5	29	83
34	4	4	4	4	5	4	25	4	3	4	4	4	4	23	4	4	3	4	4	4	23	71
35	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	4	4	4	23	3	4	4	4	4	4	23	70
36	4	4	3	4	4	4	23	4	3	4	4	4	3	22	4	4	4	3	4	4	23	68
37	4	4	4	4	3	4	23	4	3	4	4	5	4	24	4	4	3	4	4	4	23	70
38	4	4	3	4	4	3	22	4	4	4	3	3	3	21	3	3	3	3	4	3	19	62
39	5	5	5	5	5	4	29	4	4	4	4	5	4	25	4	5	4	4	5	4	26	80
40	5	5	5	5	5	5	30	5	4	5	4	5	4	27	5	5	4	5	4	4	27	84
41	2	2	3	3	4	4	18	2	2	4	3	4	2	17	3	4	4	4	3	2	20	55
42	3	4	5	5	5	5	27	5	5	4	4	5	4	27	4	5	5	5	4	5	28	82
43	4	4	4	4	4	4	24	3	3	4	3	4	3	20	3	4	3	3	4	3	20	64
44	3	3	3	3	3	3	18	4	3	3	3	4	4	21	3	3	4	3	3	3	19	58
45	3	4	4	4	3	4	22	2	2	3	2	3	3	15	3	3	3	3	4	4	20	57
46	5	5	5	4	5	5	29	3	3	4	4	5	4	23	4	4	4	3	4	3	22	74
47	5	5	5	5	5	5	30	5	3	5	5	5	4	27	5	5	2	3	4	4	23	80
48	5	5	5	5	5	5	30	2	2	4	4	5	2	19	5	5	4	3	4	4	25	74
49	5	5	5	4	5	4	28	4	4	4	5	5	5	27	4	4	4	5	4	4	25	80
50	5	5	5	5	5	4	29	2	2	4	4	5	2	19	5	5	5	4	4	4	27	75
51	4	4	4	4	5	4	25	4	4	5	5	4	4	26	4	5	5	4	4	4	26	77
52	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	3	3	22	69
53	4	3	4	4	4	4	23	4	3	3	4	4	4	22	4	3	3	4	4	4	22	67

54	4	4	4	3	4	4	23	3	4	4	4	3	4	22	4	3	4	4	4	4	23	68
55	4	4	4	5	4	4	25	4	3	4	4	5	5	25	4	5	4	3	3	3	22	72
56	5	5	5	5	5	5	30	4	3	5	5	5	5	27	5	5	5	4	5	5	29	86
57	4	5	5	5	5	5	29	4	2	5	5	5	4	25	5	5	5	4	5	5	29	83
58	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	5	5	26	4	4	4	4	4	4	24	74
59	5	5	5	4	4	5	28	5	4	4	4	5	5	27	4	4	4	5	5	4	26	81
60	5	5	5	4	4	5	28	5	4	4	4	5	5	27	4	4	4	5	5	4	26	81
61	5	4	5	4	5	5	28	3	3	4	4	5	3	22	4	4	4	3	3	4	22	72
62	4	4	4	4	5	4	25	4	3	4	4	4	4	23	4	4	3	4	4	4	23	71
63	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	4	4	4	23	3	4	4	4	4	4	23	70
64	4	4	3	4	4	4	23	4	3	4	4	4	3	22	4	4	4	3	4	4	23	68
65	4	4	4	4	3	4	23	4	3	4	4	5	4	24	4	4	3	4	4	4	23	70
66	5	5	5	5	5	5	30	4	2	5	5	5	4	25	4	4	5	5	4	4	26	81
67	4	3	3	3	4	4	21	3	3	3	3	4	4	20	4	3	4	3	3	4	21	62
68	5	5	5	5	4	5	29	3	4	4	4	5	5	25	5	4	5	4	5	5	28	82
69	5	5	5	4	5	4	28	4	4	4	5	5	5	27	4	4	4	5	4	4	25	80
70	5	5	5	5	5	4	29	2	2	4	4	5	2	19	5	5	5	4	4	4	27	75
71	4	4	4	4	5	4	25	4	4	5	5	4	4	26	4	5	5	4	4	4	26	77
72	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	3	3	22	69
73	4	3	4	4	4	4	23	4	3	3	4	4	4	22	4	3	3	4	4	4	22	67
74	3	4	5	5	5	5	27	5	5	4	4	5	4	27	4	5	5	5	4	5	28	82
75	4	4	4	4	4	4	24	3	3	4	3	4	3	20	3	4	3	3	4	3	20	64

Anexo 12

Autorización de la organización para publicar la identidad en los resultados de las investigaciones



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20154547097
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE EL DORADO	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos SATALAYA CASTILLO, FRANCISCO	DNI: 42419215

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), AUTORIZO [], NO AUTORIZO [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión de expediente técnico y satisfacción de los usuarios de las provincias de Picota y el Dorado de la región San Martín - 2024	
Nombre del Programa Académico:	
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
JÓSEPH CORAL SINARAHUA	71206413

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: El Dorado, 03 de julio del 2024

 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE EL
DORADO
.....
PROF. GEICER PUTPAÑA PUTPAÑA
GERENTE MUNICIPAL

Firma: _____
(ALCALDE: SATALAYA CASTILLO, FRANCISCO)

(*). Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20488951239
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA ROSA	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos LOZANO TAPULLIMA, RIDER	DNI: 43550905

Consentimiento:

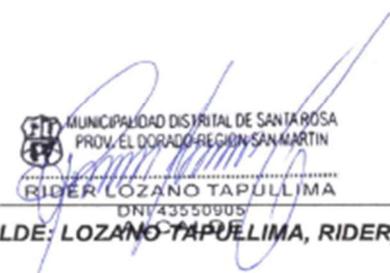
De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), AUTORIZO [], NO AUTORIZO [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación Gestión de expediente técnico y satisfacción de los usuarios de las provincias de Pícuta y el Dorado de la región San Martín - 2024	
Nombre del Programa Académico: MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos JÓSEPH CORAL SINARAHUA	DNI: 71206413

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Santa Rosa, 03 de julio del 2024



Firma: 
RIDER LOZANO TAPULLIMA
DNI 43550905
(ALCALDE: LOZANO TAPULLIMA, RIDER)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de Investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la Institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20207621952
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SHATOJA	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos CALLE GARCIA, ROGER IVAN	DNI: 41944454

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), AUTORIZO [], NO AUTORIZO [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión de expediente técnico y satisfacción de los usuarios de las provincias de Picota y el Dorado de la región San Martín - 2024	
Nombre del Programa Académico:	
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
JÓSEPH CORAL SINARAHUA	71206413

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Shatoja, 03 de julio del 2024

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SHATOJA

ROGER IVAN CALLE GARCIA
ALCALDE

Firma: _____

(ALCALDE: CALLE GARCIA, ROGER IVAN)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la Institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20191635630
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AGUA BLANCA	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos JIMÉNEZ SANTOS, JOSÉ ESTALIN	DNI: 46045709

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ^(*), AUTORIZO [], NO AUTORIZO [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la Investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión de expediente técnico y satisfacción de los usuarios de las provincias de Picota y el Dorado de la región San Martín - 2024	
Nombre del Programa Académico:	
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos JÓSEPH CORAL SINARAHUA	DNI: 71206413

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Agua Blanca, 03 de julio del 2024

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AGUA BLANCA
Firma: 
ING. JOSÉ ESTALIN JIMÉNEZ SANTOS
DNI: 46045709
(ALCALDE: JIMÉNEZ SANTOS, JOSÉ ESTALIN)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20162978447
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUCACACA	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos	DNI:
GARCIA RAMIREZ, ARMANDO	09909672

Consentimiento:

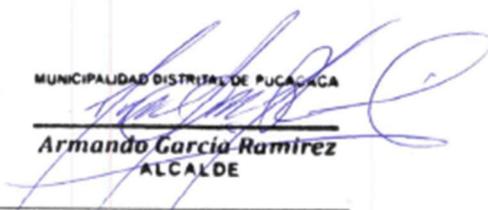
De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ^(*), AUTORIZO [], NO AUTORIZO [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión de expediente técnico y satisfacción de los usuarios de las provincias de Picota y el Dorado de la región San Martín - 2024	
Nombre del Programa Académico:	
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
JÓSEPH CORAL SINARAHUA	71206413

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Pucacaca, 03 de julio del 2024

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUCACACA


Armando Garcia Ramirez
ALCALDE

Firma: _____
(ALCALDE: GARCIA RAMIREZ, ARMANDO)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20154546953
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PICOTA	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos LUIS ALBERTO, ALIAGA ROJAS	DNI: 40672490

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "F" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), AUTORIZO [X], NO AUTORIZO [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión de expediente técnico y satisfacción de los usuarios de las provincias de Picota y el Dorado de la región San Martín - 2024	
Nombre del Programa Académico:	
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
JÓSEPH CORAL SINARAHUA	71206413

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Agua Blanca, 03 de julio del 2024

 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PICOTA

ING. LUIS ALBERTO ALIAGA ROJAS
GERENTE MUNICIPAL

Firma: _____

(GERENTE MUNICIPALE: LUIS ALBERTO, ALIAGA ROJAS)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 13

Distribución de la población de los 10 distritos de la Provincia de Picota y El Dorado

Provincia	Distrito	Cantidad
Picota	Picota	6
	Buenos Aires	5
	Caspisapa	5
	Pilluana	5
	Pucacaca	6
	San Cristobal	6
	San Hilarion	7
	Shamboycu	7
	Tingo de Ponaza	5
	Tres Unidos	5
	Total	57
Dorado	Dorado	6
	Agua Blanca	3
	San Martín	3
	Santa Rosa	3
	Shatoja	3
	Total	18
	Total	75

Nota. Área de recursos humanos y elaboración propia