



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Ejecución de proyectos de inversión pública y satisfacción de los
usuarios en el distrito de Jepelacio, Moyobamba – 2024

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

AUTOR:

Sabogal Diaz, Luis Antony (orcid.org/0009-0009-7869-1300)

ASESORES:

Dr. Saavedra Sandoval, Renán (orcid.org/0000-0002-3018-9640)

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

Declaratoria de autenticidad del asesor



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: "Ejecución de proyectos de inversión pública y satisfacción de los usuarios en el distrito de Jepelacio, Moyobamba - 2024.", cuyo autor es SABOGAL DIAZ LUIS ANTONY, 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
AMELIA EUNICE MALDONADO LOZANO DNI: 40108742 ORCID: 0000-0001-8137-1361	Firmado electrónicamente por: AEMALDONADOM el 06-08-2024 14:52:39
RENÁN SAAVEDRA SANDOVAL DNI: 00974279 ORCID: 0000-0002-3018-9460	Firmado electrónicamente por: SSAAVEDRASA el 02-08-2024 15:08:52

Código documento Trilce: TRI - 0803892



Declaratoria de originalidad del autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, SABOGAL DIAZ LUIS ANTONY 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: "Ejecución de proyectos de inversión pública y satisfacción de los usuarios en el distrito de Jepelacio, Moyobamba - 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
LUIS ANTONY SABOGAL DIAZ DNI: 70747586 ORCID: 0009-0009-7869-1300	Firmado electrónicamente por: LSABOGALDA el 08- 07-2024 09:52:47

Código documento Trilce: TRI - 0803893



Dedicatoria

Primeramente y haciendo énfasis, a mis padres, Luis y Doris, por el apoyo incondicional y por ser veedores de mi camino. Mi familia, Luis, Doris, Alan y Rocco, mi motivación diaria para ser mejor. Finalmente, a mis abuelos que en vida tengo, Nelly, Neta y en especial, a mi abuelito Pedro.

Luis

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo y la plana docente, institución que me acogió en este tiempo y permitió aprender valores prácticos y teóricos acerca de la Gestión Pública. Asimismo, a los asesores que estuvieron pendientes del desarrollo del presente.

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	20
IV. DISCUSIÓN	26
V. CONCLUSIONES	32
VI. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS	42

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de ejecución de proyectos de inversión pública	20
Tabla 2. Nivel de satisfacción de los usuarios.....	21
Tabla 3. Prueba de normalidad entre variables y dimensiones con Kolmogorov-Smirnova ¹	22
Tabla 4. Relación entre las dimensiones de ejecución de proyectos de inversión pública y la satisfacción de los usuarios	23
Tabla 5. Relación entre la ejecución de proyectos de inversión pública y la satisfacción de los usuarios	24

Índice de figuras

Figura 1. Gráfico entre ejecución de proyectos de inversión pública y satisfacción de los usuarios.....	25
---	----

Resumen

La investigación tuvo como O.D.S., trabajo decente y crecimiento económico: promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas. Los objetivos son determinar la relación entre la ejecución de proyectos de inversión pública y la satisfacción de los usuarios, identificar el nivel de ejecución de proyectos de inversión pública y satisfacción de los usuarios. La investigación fue de tipo básica con una población de 7891 ciudadanos y muestra de 100. Los resultados fueron: el nivel de ejecución de proyectos de inversión pública fue medio en 82%, bajo en 10% y alto en 8%; y el nivel de satisfacción de los usuarios fue medio en 88%, bajo en 2% y alto en 10%. En conclusión, existe relación positiva moderada entre ejecución de proyectos de inversión pública y satisfacción de los usuarios, con un Rho Spearman de 0.494 y $p \leq 0,000$ ($p\text{-valor} \leq 0.01$), aceptándose la hipótesis alterna; además, solo el 64.79% de la satisfacción de los usuarios influye en la ejecución de los proyectos de inversión pública.

Palabras clave: Ejecución de proyectos, inversión, usuario.

Abstract

The research had as its S.D.O., decent work and economic growth: to promote development-oriented policies that support productive activities, the creation of decent jobs, entrepreneurship, creativity and innovation, and encourage the formalization and growth of micro, small and medium-sized enterprises. The objectives are to determine the relationship between the execution of public investment projects and user satisfaction, and to identify the level of execution of public investment projects and user satisfaction. The research was basic with a population of 7891 citizens and a sample of 100. The results were: the level of execution of public investment projects was medium in 82%, low in 10% and high in 8%; and the level of user satisfaction was medium in 88%, low in 2% and high in 10%. In conclusion, there is a moderate positive relationship between execution of public investment projects and user satisfaction, with a Spearman Rho of 0.494 and $p \leq 0.000$ ($p\text{-value} \leq 0.01$), accepting the alternative hypothesis; furthermore, only 64.79% of user satisfaction influences the execution of public investment projects.

Keywords: Project execution, investment, user.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, es un problema constante que las entidades públicas no inviertan en proyectos a nivel de infraestructura, generalmente por precariedad de fondos públicos o deficiencias en la gestión institucional; asimismo, buscando poder desarrollar una mejoría en la prestación de bienes, servicios y obras, resulta necesario utilizar herramientas y mecanismos que permitan que los proyectos se desarrollen de manera eficiente y efectiva, dado que éstos elevan el nivel de vida de quienes necesitan servicios esenciales, instituciones educativas, centros de salud, etc., los cuales aportan al desarrollo económico, empleo y emprendimiento y, de igual manera, alcanzan el O.D.S.: trabajo decente y crecimiento económico; dentro de aquel marco, Gonzáles (2019), sostiene que la globalización ha provocado cambios significativos en la gestión pública, los cuales deben integrarse en la dinámica de modernización del estado para garantizar que los proyectos de inversión se ejecuten con eficacia optimizando sus operaciones de acuerdo con los principios de economía, rapidez y eficiencia.

Asimismo, actualmente en América Latina, la contribución del sector privado al crecimiento de las grandes ciudades ha cobrado una importancia considerable; sin embargo, son las entidades públicas en todos sus niveles las que muestran insuficiencia de gestión de recursos a nivel de proyectos para la inversión pública, impidiendo lograr los objetivos prioritarios a nivel de infraestructura que cada nación demanda; de igual manera, de acuerdo a una investigación de Núñez et al. (2022), explican que dados los adversos efectos de la devastadora pandemia suscitada años atrás, se preserva la urgencia de implementar infraestructuras (de todo tipo) en el Caribe y América Latina, además de servicios públicos de alta calidad que sean sostenibles y asequibles para la sociedad, esto requiere un importante esfuerzo financiero y el estímulo de otras fuentes de financiación, donde los gobiernos en todos sus niveles puedan generar dinero del sector privado para apoyar el desarrollo sostenible y de esa manera promover un plan de financiación sostenible basado en los mercados de capitales.

De igual forma, en el Perú la corrupción, malversación de fondos, numerosas burocracias y demás problemas, han obligado al gobierno a preocuparse por restaurar la credibilidad de la comunidad local, poniendo en marcha una serie de mecanismos centrados en la gestión de la inversión de proyectos, mejorando el marco de control y promulgación de una serie de reformas públicas destinadas a satisfacer las demandas de la población (Castilla et al., 2021); asimismo, las causas profundas de este mal comportamiento se relacionan principalmente con la insuficiente participación del recurso humano, insuficiente preparación, insuficiente capacitación e inadecuada estructura administrativa (Madroñero et al., 2018); de igual manera, la Ley N°43610, Ley de Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2024, cuenta con un presupuesto de S/. 240,806 millones de soles y propugna la continuidad de la descentralización real y la reducción de las disparidades socioeconómicas en el país; asimismo, de acuerdo a la Consulta Amigable del M.E.F., hasta julio del 2024 solo se ha ejecutado el 41.4% del presupuesto institucional modificado.

Asimismo, acerca de la región San Martín, la ejecución de proyectos y la inversión de los mismos tienen repercusión en el crecimiento económico, social y territorial, tanto como en el juicio objetivo de los ciudadanos; por ello, mientras el Gobierno Regional no ejecute y administre los proyectos de administración pública dentro de un marco regulador, factores como la corrupción, malversación de fondos, etc., saldrán a flote durante o al final de la gestión; en ese enfoque, se ha vuelto un problema considerable dentro de la región, generando un impacto en cada sector, tanto económico como social; por otro lado, Polyakova y Tsurik (2019), mencionan que buscar la mejora de las condiciones básicas para los pobladores, lograda a través de la educación (infraestructuras educativas), mejoramiento de las habilidades de los habitantes (infraestructura socio-culturales), generación de empleo (los P.I.P.), disposición de servicios básicos (obras de saneamiento), salud (hospitales, postas, centros de salud, etc.), implica un proceso de reformulación social y económica basado en sistemas culturales, ambientales y de idealización.

De la misma forma, en la provincia de Moyobamba, existen proyectos de inversión públicas que buscan cerrar las brechas sociales mediante ideas,

programas, incentivos, presupuestos participativos y proyectos de inversión encaminados a lograr una buena gestión del gobierno actual; no obstante, existen obras suspendidas, dado que estos proyectos se ejecutan con expedientes técnicos defectuosos que generan paralizaciones durante la ejecución contractual, sobregastos en la U.E.I y anulación de procedimientos de selección, etc.; en ese contexto, dada la escasez de servicios esenciales como electricidad, agua y saneamiento en las zonas urbanas como rurales, es inevitable la repercusión negativa en el desarrollo socioeconómico de la comunidad local, como es en gran parte de la población moyobambina; asimismo, actualmente se vive la problemática constante en lo que refiere al abastecimiento de agua potable dirigido al consumo humano, que viene siendo arrastrada desde varias gestiones municipales por la ausencia de P.I.P. en saneamiento.

Finalmente, en el distrito de Jepelacio es notable la ausencia de inversión de proyectos de infraestructura, siendo ésta una de las razones sustanciales que la población demanda; asimismo, a lo largo de los años las autoridades ediles ejecutaron y administraron obras de inversión que no repercutieron en el desarrollo constante del distrito, representando un problema que no es ajena a la realidad que vive nuestra nación; de igual manera, proyectos viales, educativos, sanitarios y de salud que, si por un lado no terminan siendo ejecutadas al 100%, llevan años en el proceso sin cerrarse en el banco de inversiones del MEF, lo que significa atraso operativo, ausencia de proyectos por duplicidad, reversión de los fondos públicos, problemas judiciales y penales de funcionarios, etc.; en ese marco, actualmente el distrito muestra deficiencias en lo que respecta a infraestructura vial, salud, educación y ordenamiento predial, reflejando el precario manejo de los recursos públicos, administrativos, funcionales y escasa calidad de atención de la institución producto de las ineficientes gestiones anteriores que no obtuvieron el resultado esperado.

Por otra parte, de acuerdo a la información presentada en los distintos entornos jurisdiccionales y al análisis completo de las mismas, se decidió investigar sobre la problemática de la inversión pública para la ejecución de proyectos y cómo éstos repercuten en la satisfacción de los usuarios en el distrito de Jepelacio,

Moyobamba, por lo cual, el problema principal se formuló como sigue: ¿cuál es la relación entre la ejecución de proyectos de inversión pública y la satisfacción de los usuarios en el distrito de Jepelacio, Moyobamba - 2024?; y como problemas específicos tuvimos: ¿cuál es el nivel de ejecución de proyectos de inversión pública en el distrito de Jepelacio, Moyobamba - 2024?; ¿cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios en el distrito de Jepelacio, Moyobamba - 2024?; ¿cuál es la relación entre las dimensiones de la ejecución de proyectos de inversión pública y satisfacción de los usuarios en el distrito de Jepelacio, Moyobamba - 2024?.

En ese contexto, la presente investigación se justificó por conveniencia, dado que resultó importante mejorar los niveles de calidad de vida y proyección de los habitantes de Jepelacio respecto a la inversión pública en materia de ejecución de proyectos; asimismo, la relevancia social es fundamental dado que la ejecución de los P.I.P. repercutió en el usuario que necesita desplazarse de un lugar a otro, tener una infraestructura de calidad, centros de salud de primera, etc.; de igual manera, de valor teórico, porque buscó proporcionar un análisis completo de competencia académica acerca de la presente investigación en base a teorías existentes las cuales servirán para futuras investigaciones; además, por implicancia práctica, dado que en base a la presente investigación la entidad tendrá la posibilidad de aplicar los nuevos conocimientos adquiridos y ejecutarla según el marco de estudio; finalmente, se argumentó por su utilidad metodológica, porque la investigación se realizó según disciplinas científicas centrándose en la especificidad del estudio enmarcado en la realidad, así como en la descripción de los factores que intervienen en su elaboración, permitiendo el uso de métodos y herramientas que facilitarán la recopilación de datos pertinentes.

Por último, en base a lo expuesto líneas arriba, se planteó el objetivo general de estudio: determinar la relación entre la ejecución de proyectos de inversión pública y la satisfacción de los usuarios en el distrito de Jepelacio, Moyobamba - 2024; y los objetivos específicos: identificar el nivel de ejecución de proyectos de inversión pública en el distrito de Jepelacio, Moyobamba - 2024; identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en el distrito de Jepelacio, Moyobamba

– 2024; y definir la relación entre las dimensiones ejecución de proyectos de inversión pública y satisfacción de los usuarios en el distrito de Jepelacio, Moyobamba - 2024.

Por añadidura, la presente investigación estuvo fundamentada por importantes estudios como el realizado por Makuyana (2018) y Atapattu (2019), quienes investigaron sobre las contribuciones activas de la inversión y la influencia en el crecimiento económico en una serie de naciones asiáticas y africanas entre 1970 y 2015, calculando la importante contribución indirecta de la inversión pública al crecimiento económico debido a su tendencia a desplazar a la inversión privada; sin embargo, a través de pruebas empíricas demostraron que en estos países la inversión de tipo privada impulsa el desarrollo económico más que la inversión de tipo pública; además, afirman que en un corto tiempo las infraestructuras públicas, la inversión pública bruta y la inversión no relacionada con las infraestructuras superarán a la inversión privada; finalmente, indican que los resultados de la inversión pública y privada a nivel de crecimiento económico, pueden mejorarse elevando la inversión estatal en infraestructura a un nivel superior que aumente la inversión privada reduciendo al mínimo el gasto público no destinado a infraestructuras.

Por otro lado, Medina (2021) y Yabar et al. (2023), mencionan que, es necesario un análisis exhaustivo de los numerosos instrumentos incluidos en el modelo de Ejecución de la Inversión Pública utilizado por los Proyectos Especiales de Inversión Pública (PEIP), antes de considerar su posible inclusión en la legislación sobre contratación pública; bajo ese enfoque, al evaluar la mejora de la normativa de contratación pública, se tienen en cuenta las lecciones aprendidas en recientes proyectos públicos de gran envergadura, así como las normas que contemplan el modo en que los distintos mecanismos apoyan la administración eficiente de las obras; asimismo, es importante compartir información sobre los contratos en los que se suelen crear normas para estos proyectos, dado que no se ha documentado cómo se ha llevado a cabo, qué obstáculos se han superado, en qué gastos se ha incurrido, etc.; finalmente, tenemos que ser conscientes de nuestro sistema y de la madurez de las empresas que operan en el sector construcción, así como de las experiencias

previas para poder decidir el contrato que más se adapte a cada obra, el que incluso podría ser un propio modelo peruano.

De igual manera, Huaita (2018) y Cortez y Rumiche (2018), mencionan que con un valor de significación de $p < 0,05$ en ambos casos, los resultados de la prueba de correlación Rho de Spearman demostraron ser efectivos para analizar la relación entre la satisfacción del usuario y las dimensiones orientadas al cliente; además, se observó una relación positiva baja entre las dimensiones y las variables, con valores de 0,220 y 0,742, respectivamente; sin embargo, se encontró una relación positiva fuerte con un coeficiente de 0,743 en la correlación entre la satisfacción y la dimensión centrada en el cliente. Los autores también sugieren que la satisfacción del cliente debería reflejarse en la felicidad experimentada después de adquirir un bien o servicio; finalmente, al evaluar la satisfacción de los usuarios, es crucial considerar que un mayor grado de satisfacción de los ciudadanos está asociado con servicios de mayor calidad, mientras que un menor grado de satisfacción se relaciona con servicios de menor calidad.

Por otro lado, Neira y Díaz (2013), señalaron que su principal objetivo era evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios del Reniec en la oficina de Registro de El Porvenir, Trujillo, durante el año 2014; en ese contexto, su hipótesis planteaba que la satisfacción de los usuarios sería alta, por lo que recopilamos datos directamente de los usuarios del servicio en RENIEC - El Porvenir, Trujillo, para validar esta hipótesis; además, utilizaron una metodología de diseño no experimental transversal y emplearon un cuestionario y una guía de análisis documental como instrumentos de investigación; finalmente, los resultados mostraron que la mayoría de los usuarios percibían el servicio como rápido, apreciaban la ayuda del personal y estaban satisfechos con las respuestas a sus preguntas, en consecuencia, confirmaron la hipótesis de que la alta satisfacción de los usuarios resultaba beneficiosa para la organización.

Asimismo, Jimenez et al. (2020) y Aguilar (2021), expresan que, en el Perú alrededor del 50% de la inversión pública la realizan las autoridades de los gobiernos locales quienes están sujetos a la toma de decisiones el derecho del

gobierno nacional e instituciones locales cercanos a elegir el grado apropiado de capacidad estatal; por otro lado, encuentran que los principales impulsores de los P.I.P. local son: (i) las fuentes de financiamiento y su disponibilidad, (ii) la disponibilidad de cada municipio para realizar inversiones públicas, presupuestar y planificar, (iii) el impacto de los ciclos políticos presupuestarios, especialmente en el año siguiente a las elecciones municipales; por último, mencionan que la investigación puede servir como una iniciación donde es necesario establecer procedimientos más fiables y predecibles para que los resultados demuestren que el grado de intervención ciudadana en las actividades del gobierno local tiene un impacto sustancial en la capacidad estatal acerca de la inversión pública a nivel de ejecución de proyectos dentro de la jurisdicción.

De igual manera, Hernández (2022) y Tavera (2021), mencionan que en las áreas de estudio dentro del Departamento de San Martín el nivel de inversión pública es medio, esto puede atribuirse, en parte, al hecho de que deben implementar estrategias basadas en la gestión pública, la cual tiene ciertas deficiencias importantes; sin embargo, estas deficiencias pueden ser mitigadas de alguna manera porque el departamento está involucrado en actividades que maximizan las acciones y funciones llevadas a cabo por la gestión pública para crear instalaciones; en ese contexto, es imperativo indicar la relevancia de las planificaciones en la gestión pública que son bien conocidas para hacer frente a las deficiencias que presentan; estas estrategias implican un conjunto de acciones que pueden adecuarse al funcionamiento actual de una entidad pública organizada, a fin de apoyar la realización de obras, proyectos y megaproyectos en los que se invierte prudentemente.

Asimismo, Espinoza (2021) y Widiandi et al. (2018), sostienen que, nos vemos obligados a considerar la imprevisibilidad de los diversos elementos externos que influyen en nuestras acciones debido al actual entorno mundial provocado por la pandemia que inició años atrás; a pesar de que cada nación está dando una serie de pasos para recuperarse económicamente, aún existen problemas de gestión no resueltos que deben solucionarse para mantener el flujo de inversión pública que el Perú está fomentando; es indiscutible que la

construcción es el sector más afectado por la incertidumbre que existe durante cada una de las fases que poseen los proyectos, dada su importante influencia económica; sin embargo, hay numerosos proyectos de construcción de infraestructura pública que se encuentran paralizados, no obstante, a pesar de un incremento en los recursos destinados al gasto público, es necesario realizar una transformación en la gestión tradicional de los proyectos para reducir los déficits de financiación y los impedimentos en la cartera de proyectos del Estado.

Por otro lado, sobre las definiciones de la ejecución de los P.I.P., CEPAL (2018) sostiene que, ésta representa un área de la actividad gubernamental que da vida al uso de los recursos públicos a través de medidas destinadas a satisfacer una serie de demandas relativas al bienestar, la calidad de vida de los ciudadanos y el desarrollo económico; asimismo, Arévalo (2021), argumenta que deben incluirse una serie de herramientas para medir la eficacia de los P.I.P. con el fin de garantizar que las obras y actividades públicas puedan llevarse a cabo con éxito sobre la base de criterios específicos optimizar la calidad en la entrega de bienes, servicios y obras con el objetivo de conseguir mejores resultados de la opinión pública; de igual manera, Barboza y Echaury (2018), en su artículo comentaron que, para que los P.I.P. reciban financiación gubernamental, deben estar registrados en el Sistema Nacional de Inversión Pública (SNIP) y formar parte de una cartera de inversiones que permita determinar si el proyecto de inversión favorecerá financieramente a la población en general.

De igual forma, Peláez-Gil y Lannacone (2022), constataron que la ejecución de los P.I.P. a cargo del Invierte.pe tiene como objetivo dotar al Perú de la infraestructura que necesita para su desarrollo, realizarlos de manera sostenible y hacer un aporte transversal que beneficie tanto a la economía del país como a la salud, productividad y bienestar de la población durante la fase de operación; asimismo, Garcés (2021) y Quimper (2023), indican que, un P.I.P. debe seguir procedimientos tanto dentro como fuera del sistema de inversión pública para poder llevarse a cabo; por ejemplo, fuera del sistema, el proceso comienza cuando el Estado determina los P.I.P. que deben llevar a cabo en un

plazo determinado tras evaluar las carencias de infraestructuras o servicios públicos y expresar su deseo de normalizar los estudios de preinversión, en particular para proyectos recurrentes como puentes, carreteras, veredas y pistas, instituciones educativas, centros de salud, etc.

De igual manera, la C.G.R.P. (2020), explica que, la ejecución de los P.I.P. son considerados como una reacción a las actividades programadas de acuerdo a las exigencias de las necesidades que se priorizan a distintos niveles y sectores; asimismo, Álvarez (2022), refiere que uno de los inconvenientes de la priorización de proyectos es que no existe una propuesta clara sobre el alcance de los proyectos, el tiempo y los recursos necesarios porque éstos son limitados, significando que no todos los proyectos pueden llevarse a cabo y sólo en las fases finales del proyecto la institución puede determinar si el proyecto ha generado valor o no, momento en el que no hay posibilidad de recuperar la inversión realizada; finalmente, Escobar et al. (2021), manifiesta que, en varios municipios, más del 35% de los fondos destinados a inversiones públicas se manejan como una bolsa de recursos o recursos genéricos que se redistribuyen a lo largo del año fiscal, ya que no existen criterios de selección vinculantes para cerrar las brechas de cantidad y los servicios de calidad.

Asimismo, acerca de la ejecución de los P.I.P., el M.E.F. (2019) menciona que, se considera tal cualquier intervención temporal que utilice la totalidad o una parte de los fondos públicos para desarrollar, modernizar, aumentar, optimizar o restablecer la capacidad de producción o suministro de bienes y servicios, asegurando que la rentabilidad se mantenga independientemente de los resultados de otros proyectos y a lo largo de la vida útil del mismo; además, menciona que es el cumplimiento de la conformidad de la unidad productora con el diseño, el calendario y el coste previstos, permitiendo la organización del análisis en torno a una observación práctica que ofrezca sustitutos, procedimientos eficaces que sean, de alguna manera, el resultado de un análisis técnico.

Por otro lado, sobre la ejecución de P.I.P. y sus dimensiones, tenemos la fase de ejecución, que está vinculada con los objetivos fijados en concordancia con la gestión del proyecto a lo largo de la fase de ejecución y, del mismo modo, en

cumplimiento con la conformidad de la institución sobre el diseño, calendario y coste previstos, donde los indicadores se tienen a la organización, que es un componente que trata de una serie de tareas que deben cumplirse dentro de un marco normativo basado en la obligación de desarrollar el P.I.P., que supervisa la U.E.I. disponiendo de recursos financieros, administrativos y técnicos necesarios para desarrollar las iniciativas; asimismo, el plan de implementación es el que pretende servir como herramienta para organizar y llevar a cabo un cronograma de las tareas, acciones y actividades; además, las modalidades de ejecución pretenden establecer las condiciones para desarrollar la ejecución del proyecto; finalmente, las condiciones previas a la ejecución, se visualizan los aspectos técnicos y administrativos previos a la ejecución del P.I. (M.E.F., 2019).

Seguidamente, tenemos la Fase de Funcionamiento, que tiene que ver con el buen funcionamiento de la unidad productora respecto a los P.I.P. realizando un examen sistemático de la misma durante la ejecución del proyecto; además, tiene como indicadores a la entidad a cargo de la operación y mantenimiento, los Instrumentos para la gestión de la U.P. y las condiciones previas al inicio de la operación; finalmente, la gestión integral en la ejecución y funcionamiento, hace hincapié en la necesidad de proceder con prudencia cuando se realice tareas relacionadas con el proyecto, dado que conllevan gastos que no guardan relación alguna con el presupuesto asignado al proyecto para prevenir o mitigar los problemas que podrían dificultar la consecución integral de los objetivos del mismo; como primer indicador se tiene a la construcción, que es el proceso en el que se compone de acontecimientos que dan lugar a excesos de tiempo imprudentes, y el indicador ambiental, que tiene que ver con la aprobación de los recursos medioambientales motivo de incumplimiento sobre la legislación medioambiental (MEF, 2019).

Por otra parte, en mención a las teorías de satisfacción de los usuarios, se encuentra la teoría de Efecto en la gestión de los usuarios, explica que no es casualidad que las empresas e instituciones tiendan a unirse y ajustarse al establecimiento de una gestión eficiente que apacigüe las urgencias reales de los usuarios al menor coste posible y fomente los servicios de mayor calidad

(Zabala et al., 2021); asimismo, la teoría del trato a los usuarios analiza deficiencias en las instituciones del Perú en el valor de 'mal trato con las personas' y que traen consigo insatisfacción del usuario, pues se tiene que considerar el compromiso de los funcionarios y de la dirección institucional (Córdova et al., 2021); finalmente, en cuanto a la teoría de la gestión pública, éste tiene tres puntos: primero, diferencias entre diferentes organizaciones y sus estilos de trabajo y entre diferentes formas de gerenciar; segundo, tiene características propias según el contexto donde se realicen; tercero, debe proporcionar consideraciones y protocolos de actuación en diferentes escenarios frente a una problemática específica (Villoria, 2019).

De igual manera, sobre la satisfacción de los usuarios, se cita a Mero et al. (2021), sostienen que es una herramienta crucial para conocer las expectativas y percepciones de los usuarios sobre los servicios que han recibido permitiendo medir diversos aspectos relacionados con la calidad, la eficacia, la eficiencia, la accesibilidad, la aceptabilidad, la equidad, la seguridad, la continuidad y la oportunidad, todos englobados en la satisfacción de los usuarios considerados importantes para gestionar los procesos de calidad en una institución; asimismo, Fernández (2020), fundamenta que el nivel de felicidad del usuario con un producto o servicio viene determinado por el grado en que cumple sus expectativas; siempre que el producto no cumpla las expectativas, el ciudadano no estará satisfecho.

Por otro lado, Alvarado et al. (2023), explican que, la forma de enfocar la satisfacción del usuario ha cambiado a lo largo del tiempo pues, en un principio las encuestas de satisfacción de los mismos evaluaban las características de un producto sólo en función de su objetivo principal: el rendimiento de la inversión, sin embargo, se considera que el placer es el resultado de un proceso informativo-cognitivo que revela las preferencias y percepciones de los usuarios en materia de inversión pública; de igual manera, Vargas et al. (2021), sustentan que los métodos empleados para medir la satisfacción de los usuarios están íntimamente ligados a los requisitos que cumplen los servicios prestados en términos de calidad; finalmente, Armas (2022), destaca la notable relación causal entre las estrategias satisfacción de los ciudadanos y los niveles

de servicios de calidad en infraestructura pública, en concreto, se recomienda que tanto las instituciones municipales como las estatales desarrollen un plan para mejorar el nivel del servicio y la capacidad de respuesta.

De igual manera, Becerra et al. (2020), explican que los P.I.P. en el sector salud deben implementarse con un servicio de calidad, adecuado y oportuno a toda la población, porque es la satisfacción del usuario, una importante dimensión subjetiva para el proceso de calidad de la atención ofrecida por una institución pública; asimismo, Oré et al. (2022), sustentan que la satisfacción de los usuarios es una reacción al grado en que se satisfacen sus demandas y objetivos y, además, es un estado psicológico y subjetivo, cuya consecución valida la lealtad; por último, Carpio et al. (2021), mencionan que para atender a la comunidad y sus necesidades, en particular las de los ciudadanos socialmente vulnerables, la inversión pública pretende aumentar la eficiencia del sistema sanitario público, esto se consigue evaluando el nivel de satisfacción del usuario con el sistema con la calidad de los servicios recibidos y la disponibilidad oportuna de recursos para satisfacer sus necesidades, así como identificando las áreas de preocupación que deben abordarse para mantener un sistema de salud público y eficaz.

De manera similar, Lora et al. (2023) reportan que, en el Perú, además de los problemas que enfrentan otras naciones en desarrollo, como el hecho de que no todos los pacientes cuentan con historias clínicas electrónicas o físicas y que su manejo no es bien entendido para la satisfacción de los usuarios, es muy difícil mantener un sistema de seguridad y acceso a la telemedicina cardiológica; en este sentido, la situación es algo más manejable en los Hospitales de EsSalud III, particularmente en un hospital de la ciudad de Trujillo, La Libertad; asimismo, Ulloa et al. (2019), menciona que, es fundamental establecer un modelo para evaluar el comportamiento de los usuarios, su percepción de la calidad y su satisfacción con el servicio de agua potable en Trujillo, porque permite encontrar posibles soluciones alternas que permitan a los pobladores tener acceso al recurso hídrico y satisfacer sus necesidades básicas en sus hogares, así como brindar a la empresa el potencial para elevar

el nivel de cuidado y atención que presta a sus clientes y a los empleados que tratan con ellos.

Las dimensiones de la satisfacción de los usuarios incluyen la confiabilidad, que se refiere al cumplimiento de las promesas y a mostrar un genuino interés en resolver problemas dentro del plazo establecido, asimismo, los indicadores son: excelente servicio, que implica prever las necesidades de los clientes que los adquieren, y calidad de atención, que es la medida en que la prestación obtengan buenos resultados para los usuarios (Bustamante et al., 2019); capacidad de respuesta, es la capacidad del personal de trabajo para ayudar a los usuarios a encontrar soluciones a sus molestias, asimismo, los indicadores son: cumplimiento, que es el grado de desempeño para hacer una tarea, y solución de inconvenientes, que es el procedimiento que se utiliza para resolver un determinado asunto (Bustamante et al., 2019); seguridad, es la capacidad de infundir confianza tanto durante y después de la ejecución del proyecto, asimismo, como indicadores se tuvo: adecuada infraestructura, que es el conjunto de recursos que contribuyen al desarrollo de las tareas, y ambiente apropiado, que es el área o espacio para efectuar correctamente las labores (Bustamante et al., 2019).

Finalmente, se planteó como hipótesis general: H_i : Existe relación significativa entre la ejecución de proyectos de inversión pública y la satisfacción de los usuarios en el distrito de Jepelacio, Moyobamba - 2024. Además, las hipótesis específicas son: H_1 : el nivel de ejecución de proyectos de inversión pública en el distrito de Jepelacio, Moyobamba – 2024, es alto; H_2 : el nivel de satisfacción de los usuarios en el distrito de Jepelacio, Moyobamba – 2024, es alto; y H_3 : Existe relación entre las dimensiones de las variables entre ejecución de proyectos de inversión pública y satisfacción de los usuarios en el distrito de Jepelacio, Moyobamba - 2024.

II. METODOLOGÍA

De tipo básica, porque el objetivo es aumentar las nociones científicas sin contrastarlos con ningún aspecto práctico; en ese contexto, según Concytec (2019), afirma que la investigación básica es el trabajo teórico que se realiza esencialmente para obtener nueva información sobre los fundamentos de los fenómenos y los hechos observables pretendiendo proporcionar una comprensión más profunda de las cualidades esenciales de los mismos; de igual forma, el enfoque fue cuantitativo dado que, según Padilla y Marroquín (2021), se cuantifican las variables cuando éstas son medidas, observadas, descritas o sometidas a alguna experimentación controlada donde el uso será para recolectar información y se pueda estimar o desestimar la hipótesis; finalmente, como mencionan Hernández y Mendoza (2020), el enfoque cuantitativo es adecuado para estimar la magnitud o la ocurrencia de fenómenos y comprobar hipótesis, por ejemplo, calcular la cantidad de ciudadanos afectados por una enfermedad a lo largo del tiempo y en un lugar determinado, o su prevalencia y sus causas, o proyectar qué candidato ganará las próximas elecciones presidenciales del país.

Dado que las variables de estudio no fueron manipuladas pero sí cuantificadas y vinculadas entre ellas, se consideró un diseño no experimental; asimismo, fue de corte transversal (desde una perspectiva temporal y espacial), dado que es un estudio de tipo básico - descriptivo y con carácter de corte en el tiempo que tiene como objetivo conocer todos los casos de sujetos con un estudio de investigación en un momento de tiempo determinado (Manterola et al., 2023); además, el nivel fue descriptivo correlacional, donde es descriptivo porque se utiliza cuando se quiere caracterizar plenamente una realidad en todos sus elementos esenciales (Guevara et al., 2020), y correlacional cuando se hace necesario plantear una hipótesis que sugiera una relación entre dos o más variables (Ramos, 2020); finalmente, el alcance de la investigación fue correlacional delimitada en el distrito de Jepelacio, porque sin tener que cambiar las dos variables, el objetivo de estudio fue examinar y discutir su relación (Rezigalla, 2020).

VARIABLES DE OPERACIONALIZACIÓN:

V₁: Ejecución de proyectos de inversión pública.

V₂: Satisfacción de los usuarios.

Nota. *Los anexos proporcionarán en la matriz de operacionalización (anexo N°02).*

La población fue de 7 891 ciudadanos, según último censo del INEI – 2017 y empleando los criterios de inclusión y exclusión, quienes residen dentro del hemisferio distrital de Jepelacio; en ese contexto, precisar que se incluyeron a aquellos que tengan una edad entre 20 – 64 años de edad y, de igual manera, se excluyeron a los que tenían menos de 20 y más de 64 años de edad, quedando 7 891 de acuerdo al último censo del INEI – 2017; por otro lado, Ruiz y Valenzuela (2022) manifiestan que, compete a la totalidad de los integrantes a evaluar, que se ajusten a determinados criterios o poseen ciertos atributos, por lo que se incluyen en la investigación.

La muestra estuvo conformada por 136 ciudadanos de acuerdo al cálculo muestral situado en el anexo 10, sin embargo, 36 personas no estuvieron dispuestas a firmar el consentimiento informado, quedando 100 ciudadanos quienes residen en el distrito de Jepelacio; asimismo, de acuerdo a la investigación de Quispe (2020), menciona que un cálculo adecuado de la muestra nos permite medir la cantidad mínima de usuarios requeridos para poner a prueba nuestra hipótesis de interés, así como evaluar la viabilidad del estudio y adecuarlo a nuestros criterios y presupuesto; como tal, el cálculo de la muestra es un componente crucial del diseño de la investigación cuantitativa; finalmente, se empleó el muestreo probabilístico aleatorio simple dado que se dispondrá de fórmulas estadísticas para el cálculo del número total de investigados (Arias y Covinos, 2021).

La unidad de análisis fue un usuario que reside en el distrito de Jepelacio; asimismo, se empleó la encuesta como instrumento para la variable ejecución de P. I. P. y para satisfacción de los usuarios con el fin de determinar el vínculo entre las variables investigadas así como la relación de las dimensiones; por otro lado, Hernández et al. (2014), indican que esta técnica se utiliza a un entrevistador capacitado, un cuestionario debidamente estructurado que debe probarse antes de aplicarse a la población y un entrevistado que sea una

muestra representativa de la ciudadanía elegida para que los resultados sean aplicables a toda la población del distrito correspondiente.

El cuestionario fue la herramienta de investigación utilizada en este estudio para computar la variable ejecución de P.I.P. y conocer el grado de satisfacción de los usuarios en el distrito de Jepelacio, provincia de Moyobamba – 2024; en ese sentido, Hadi et al., (2023) mencionan que evaluar una población o muestra específica para extraer datos de alta calidad es el objetivo principal del cuestionario, por lo que los detalles deben organizarse de acuerdo con las dimensiones que componen las variables independientes y dependientes; por otro lado, dos cuestionarios diseñados utilizando una escala de medición de tipo Likert y la operacionalización de las variables sirvieron de instrumentos utilizados para obtener los datos requeridos; es preciso indicar que el objetivo principal de los cuestionarios fue recabar datos sobre los usuarios del distrito de Jepelacio.

Asimismo, estos dos cuestionarios se desarrollaron de acuerdo a las variables e indicadores; el primer cuestionario, acerca de la primera variable ejecución de P.I.P. estará conformado por 16 interrogantes divididas en 3 dimensiones que se distribuirán de la siguiente manera: fase de ejecución con 5 interrogantes, fase de funcionamiento con 6 interrogantes y G.I.R.E.F. con 5 interrogantes; por otro lado, el segundo cuestionario acerca de la segunda variable satisfacción de los usuarios, estuvo formado por 16 interrogantes divididas en 3 dimensiones que se distribuyeron de la siguiente manera: confiabilidad con 4 interrogantes, capacidad de respuesta con 7 interrogantes y seguridad con 5 interrogantes; por último, la escala de valoración fue descrita de la siguiente forma: 1 – nunca, 2 – casi nunca, 3 – a veces, 4 – casi siempre y 5 – siempre.

Por consiguiente, las técnicas e instrumentos fueron validadas por el juicio y criterio del experto en metodología y especialistas en gestión pública que son conocedores del tema y manejan opiniones técnicas de evaluación de acuerdo a línea de investigación desarrollada en el presente; en esa línea, Cutipa y Tapia (2021) mencionan que la validez es una norma de rigor científico que busca resultados creíbles y razonables que a menudo se interpreta como la

mejor estimación de la veracidad o falsedad de las conclusiones, deducciones y propósitos de un estudio; del mismo modo, Torres et al. (2021) precisan que el proceso y las acciones que deben llevar a cabo los usuarios y el investigador para lograr los mejores resultados posibles de evaluación, se denominan técnicas de evaluación; por otro lado, los instrumentos son las herramientas o componentes que facilitan el registro así como la evaluación de si se han alcanzado los objetivos propuestos; además, se calculó la V de Aiken (0.96, situado en el anexo 5) y se utilizó el juicio de expertos para definir la validez.

Además de utilizar el estadístico SPSS más reciente, también se utilizó el Alfa de Cronbach; de acuerdo a una investigación de Rodríguez y Álvarez (2020), manifiestan que, en el caso de las opciones que tienen variables de escala, un método de referencia utilizado con frecuencia es el coeficiente Alfa de Cronbach; así pues, este número puede determinarse de forma bastante rápida y sencilla con el programa estadístico SPSS, lo que asistirá en la toma de decisiones a la hora de utilizar la prueba o el cuestionario, ya que la relevancia del coeficiente obedece el contexto en el que se utilice; de este modo, se satisfacen los objetivos propuestos de identificar los distintos enfoques para determinar la fiabilidad de un instrumento; en ese contexto, de acuerdo a George y Mallery (2003), las puntuaciones basadas en los valores del coeficiente Alfa de Cronbach (Q_a), se consideraron un criterio genérico que es el siguiente: $Q_a > 0.9$ - excelente, $Q_a > 0.8$ - bueno, $Q_a > 0.7$ - aceptable, $Q_a > 0.6$ - cuestionable, $Q_a > 0.5$ - pobre y $Q_a < 0.5$ - inaceptable.

El nivel de confianza de los instrumentos se evaluó utilizando la aplicación Microsoft Excel y el alfa de Cronbach como aproximación estadística, por consiguiente, se obtuvieron los siguientes resultados: el Alfa de Cronbach (Q_a) para la variable de ejecución de P.I.P. fue de 0.838, considerándose un coeficiente bueno, en consecuencia, el instrumento es apto y confiable; asimismo, para la variable satisfacción de los usuarios el Alfa de Cronbach (Q_a) fue igual a 0.838, considerándose un coeficiente bueno, en consecuencia, el instrumento es apto y confiable; finalmente, puede observarse el procedimiento y el resultado calculado en el anexo 6.

Para el procedimiento, la investigación comenzó con la búsqueda de información bibliográfica para detallar los problemas que plantean las variables de estudio en cada uno de sus múltiples ámbitos: mundial, nacional, regional y local; en consiguiente, se definieron las circunstancias problemáticas, objetivos e hipótesis para continuar con el desarrollo de la introducción donde se mencionan antecedentes, teorías, definiciones y autores de renombre de categoría nacional e internacional; siguiendo el lineamiento, se desarrolló el marco metodológico donde se mencionaron características científicas de la investigación; seguidamente, se plantearon los cuestionarios para cada variable, las cuales fueron instrumentos de apoyo para la compilación de información de los pobladores encuestados; por último, a través del programa estadístico SPSS versión 26, se obtuvieron los resultados los cuales fueron comparados con otros que anteceden con la finalidad de redactar las conclusiones y recomendaciones.

Además, para analizar los datos se utilizaron métodos tanto descriptivos como inferenciales, evaluando el estado y las dimensiones de las variables mediante la elaboración de tablas y gráficos de frecuencia, generados mediante la tabulación correspondiente en el programa Microsoft Excel; asimismo, se crearon tablas descriptivas para cada una de las dimensiones, indicadores y cuestionarios para obtener las bases de datos de las dos variables y los dos instrumentos; de igual forma, el procesamiento estadístico se realizó de inmediato utilizando escalas y porcentajes de frecuencia a través de baremos descriptivos y la prueba de normalidad con el Rho de Pearson, obteniéndose datos estadísticos a través del análisis estadístico e inferencial utilizando el software estadístico IBM SPSS versión 26 para sustentar las hipótesis que se desarrollaron estableciendo una relación entre las variables de estudio con el fin de obtener los resultados, conclusiones y recomendaciones.

Para los aspectos éticos, se tiene en cuenta la finalidad del estudio que es describir las soluciones eficaces para los problemas que se han detectado mediante la técnica de observación; seguidamente, se siguió la guía de investigación proporcionado por la universidad y defender los derechos de todos los escritores que participen en la investigación, también se siguieron las

directrices de la séptima edición de la APA; finalmente, Reyes et al. (2020) mencionan que la honestidad, integridad y transparencia son cualidades que debe poseer un investigador; por ello, el proyecto actual tiene en consideración una serie de principios que cuentan con respaldo científico, empezando por el principio de beneficencia; no maleficencia, dado que no se pretende causar daño o perjuicio; justicia, ya que se trata a todas las personas por igual y con respeto a sus opiniones, creencias y a los derechos que les otorga la ley; autonomía, ya que corresponde a los encuestados decidir si participan o no en la encuesta; por último, consentimiento informado, dado que el autor proporcionó al usuario los detalles pertinentes sobre la importancia de esta investigación para mejorar la gestión institucional.

III. RESULTADOS

3.1. Nivel de ejecución de proyectos de inversión pública en el distrito de Jepelacio, Moyobamba - 2024

Tabla 1

Nivel de ejecución de proyectos de inversión pública

Nivel	Rango de puntaje	F (frecuencia)	Porcentaje (%)
Bajo	16-37	10	10%
Medio	38-58	82	82%
Alto	59-80	8	8%
Total		100	100%

Nota. Cuestionario aplicado a usuarios (población) del distrito de Jepelacio, Moyobamba – 2024.

Interpretación

La ejecución de P.I.P. en el distrito de Jepelacio, según la apreciación de los encuestados, tiene un nivel medio que no supera el 82% (82), un nivel bajo que solamente alcanza el 10% (10) y, por último, un nivel alto e inferior al resto en 8% (8), resultados que demuestran los proyectos de inversión, en su mayoría, no se encuentran implementados adecuadamente, teniendo deficiencias técnicas durante la formulación y ejecución. Asimismo, se debe a la escasa eficacia de los procesos de planificación, gestión técnica y financiera en la institución, provocando paralizaciones, suspensiones, adendas y otros problemas en los P.I.P.

3.2. Nivel de satisfacción de los usuarios en el distrito de Jepelacio, Moyobamba - 2024

Tabla 2

Nivel de satisfacción de los usuarios

Nivel	Rango de puntaje	F (frecuencia)	Porcentaje (%)
Bajo	16-37	2	2%
Medio	38-58	88	88%
Alto	59-80	10	10%
Total		100	100%

Nota. Cuestionario aplicado a usuarios (población) del distrito de Jepelacio, Moyobamba – 2024.

Interpretación

La satisfacción de los usuarios en el distrito de Jepelacio, Moyobamba – 2024, según la apreciación de los encuestados, tiene un nivel medio no supera el 88% (88), mientras que el nivel bajo apenas llega al 2% (2) y, por último, el nivel alto alcanza el 10% (10), resultados que muestran que la población considera que el gobierno distrital no buscó cerrar brechas a nivel de infraestructura en salud, educación, transporte, etc.; de igual manera, consideran que el personal que labora no reúne las condiciones profesionales para realizar su trabajo, demostrando cierta deficiencia para resolver situaciones adversas dentro de la formulación, ejecución, mantenimiento y operación de los P.I.P.

3.3. Relación entre las dimensiones de la ejecución de proyectos de inversión pública y satisfacción de los usuarios en el distrito de Jepelacio, Moyobamba – 2024

Tabla 3

Prueba de normalidad entre variables y dimensiones con Kolmogorov-Smirnova¹

Variables/dimensiones	Estadístico	gl	Sig.
Ejecución de proyectos de inversión pública	0.167	100	0.000
Fase de ejecución	0.168	100	0.000
Fase de funcionamiento	0.119	100	0.001
Gestión integral de riesgo en la ejecución y funcionamiento	0.173	100	0.000
Satisfacción de los usuarios	0.243	100	0.000
Confiabilidad	0.143	100	0.000
Capacidad de respuesta	0.218	100	0.000
Seguridad	0.164	100	0.000

¹ *corrección de significación de Lilliefors*

Nota. Bases de datos obtenidos del SPSS versión 26.

Interpretación

Como el tamaño de la muestra es superior a 50 (>50), se ha empleado el coeficiente de Kolmogórov-Smirnov. Los resultados fueron inferiores al 5% (<0.05), lo que señala que la investigación no sigue una distribución normal. En ese sentido, se utilizará la Rho de Spearman para realizar estadísticas no paramétricas a fin de analizar las correlaciones entre las dimensiones. Asimismo, para las variables, dado que el tamaño de la muestra es superior a cincuenta (>50), se empleó el coeficiente de Kolmogórov-Smirnov. Menos del 5% (<0.05) de los datos indicaron que la encuesta no seguía una distribución normal. Por lo tanto, se utilizará estadística no paramétrica, empleando el coeficiente Rho de Spearman para analizar las correlaciones entre variables.

Tabla 4

Relación entre las dimensiones de la ejecución de proyectos de inversión pública y la satisfacción de los usuarios

Correlaciones		Fase de ejecución	Fase de funcionamiento	Gestión integral de riesgo en la ejecución y funcionamiento	
Rho de Spearman	Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	,347**	,483**	,385**
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000
		N	100	100	100

Nota. Bases de datos obtenidos del SPSS versión 26.

Interpretación

La información recopilada revela una correlación positiva baja entre la encuesta de satisfacción de los usuarios y la dimensión de la fase de ejecución, una correlación positiva moderada entre la encuesta de satisfacción de los usuarios y la fase de funcionamiento, y una correlación positiva baja entre la encuesta de satisfacción de los usuarios y la G.I.R. tanto en la ejecución como en el funcionamiento. Las dimensiones de satisfacción del usuario y ejecución de P.I.P. presentan una conexión positiva moderada y baja, con un valor p de 0.000 (valor $p < 0.01$) y un coeficiente Rho de Spearman de 0.347, 0.483 y 0.385, respectivamente. Con base en este argumento, se acepta la hipótesis de investigación, ya que se detecta una relación altamente significativa ($\text{sig.}=0.000$) entre las dimensiones de la primera y la segunda variable, lo que lleva a rechazar la hipótesis nula.

3.4. Relación entre la ejecución de proyectos de inversión pública y satisfacción de los usuarios en el distrito de Jepelacio, Moyobamba – 2024

Tabla 5

Relación entre la ejecución de proyectos de inversión pública y la satisfacción de los usuarios

Correlaciones		Ejecución de proyectos de inversión pública	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	,494**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	100	100
	Coeficiente de correlación	,494**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	100	100

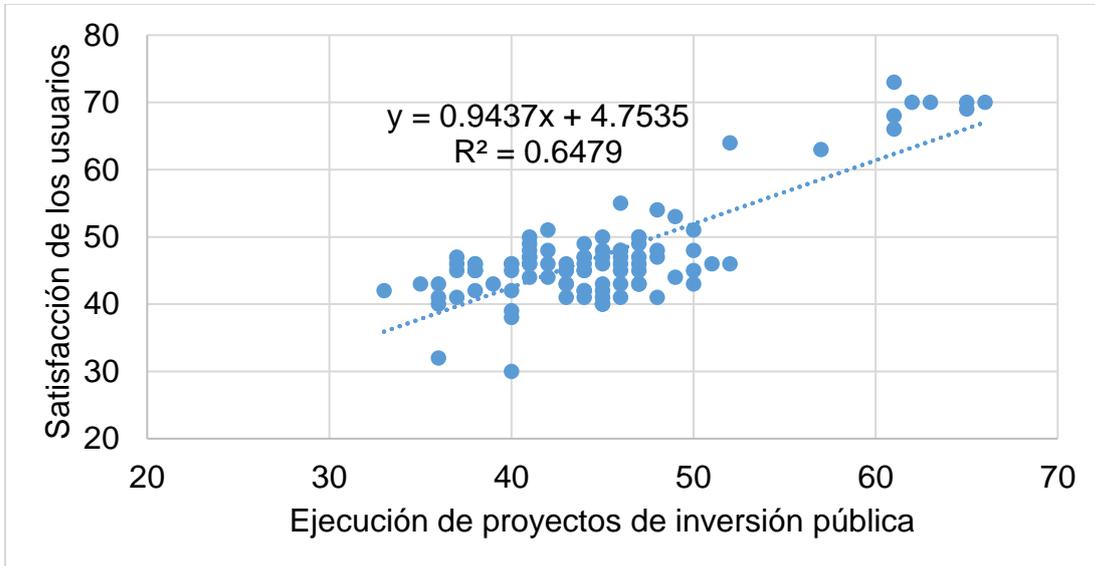
Nota. Bases de datos obtenidos del SPSS versión 26.

Interpretación

Los resultados indican una conexión positiva moderada entre las variables de ejecución de P.I.P. y la felicidad de los usuarios, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.494 y un valor p de 0.000 (valor $p < 0.01$). Dado que existe una relación altamente significativa (sig.=0.000) entre las variables estudiadas, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Figura 1

Gráfico entre ejecución de proyectos de inversión pública y satisfacción de los usuarios



Nota. Elaboración propia.

Interpretación

Cabe destacar que el coeficiente de determinación R^2 permite conocer en qué medida la segunda variable, la satisfacción de los usuarios sobre la ejecución de los P.I.P., depende de la primera. Basándonos en el resultado, podemos afirmar que la satisfacción de los usuarios depende en un 64.79% en la realización de los P.I.P.

IV. DISCUSIÓN

En el presente apartado se comparan y contrastan aquellos resultados del primer objetivo específico con los de Hernández (2022) y Tavera (2021), que consistió en determinar el nivel de ejecución de los P.I.P. en el distrito de Jepelacio, Moyobamba - 2024. Los encuestados consideran que tienen un nivel de ejecución medio, que no supera el 82% (82), un nivel bajo, que sólo llega al 10% (10) y, por último, un nivel alto, que es inferior al resto en un 8% (8). Estos resultados demuestran que la mayoría de los P.I.P. no se implementan de forma apropiada y presentan fallos técnicos durante su ejecución. Además, se puede inferir que todos los usuarios de Jepelacio tienen conocimiento de que se están ejecutando P.I.P., lo que apoya la hipótesis alternativa de que la región Jepelacio, Moyobamba - 2024, tiene una baja satisfacción de los usuarios. Los resultados de Hernández (2022) y Tavera (2021) concuerdan con los obtenidos en esta investigación, los cuales indican que el departamento de San Martín los proyectos de inversión pública tienen un predominante nivel medio, regular nivel bajo y escaso nivel alto. Esto indica que consideraron un nivel medio todas las actividades, programas y acciones que se ejecutan en la municipalidad provincial de San Martín.

Por consiguiente, esto se puede atribuir en parte a la necesidad de implementar estrategias basadas en la calidad de la gestión pública, las cuales demuestran puntos bajos considerables; sin embargo, estas deficiencias pueden ser mitigadas en cierta medida debido a que el departamento realiza actividades que optimizan las funciones y acciones que ejecuta la gestión pública para crear equipamientos. En ese contexto, es fundamental destacar la importancia de las estrategias de gestión pública que son bien conocidas para hacer frente a las deficiencias que presenta, lo que implica un conjunto de acciones que se puede modificarse para adaptarse a la forma en que se gestiona actualmente una organización pública, apoyando la ejecución de proyectos, obras y megaproyectos que incluyan decisiones de inversión acertadas.

Acerca del objetivo específico número dos, identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en el distrito de Jepelacio, Moyobamba – 2024, los resultados encontrados indican que el nivel de satisfacción de los usuarios en el distrito de Jepelacio, Moyobamba – 2024, según la apreciación de los encuestados, tiene un nivel medio

no supera el 88% (88), mientras que el nivel bajo apenas llega al 2% (2) y, por último, el nivel alto alcanza el 10% (10), resultados que muestran que la población considera que el gobierno distrital no buscó cerrar brechas a nivel de infraestructura en salud, educación, transporte, etc.; además, los usuarios consideran que la capacidad de respuesta es escasa, dado que el gobierno distrital no acierta en responder a las urgencias de la población dentro del plazo adecuado no estando preparados para resolver cualquier situación conflictiva en el futuro durante la ejecución de un P.I.P; así como manifiesta Vallejos (2022), destaca la notable relación causal entre las estrategias satisfacción de los ciudadanos y el nivel de calidad de servicio, en concreto, sugiere que tanto las instituciones municipales como las estatales creen un plan con la finalidad de aumentar el nivel del servicio y la capacidad de respuesta.

Por otro lado, contrastando la presente investigación con los autores Neira y Díaz (2013), se infiere que su principal objetivo fue determinar el nivel de satisfacción reportado por los usuarios del Reniec en la oficina de Registro de El Porvenir, Trujillo, durante el periodo 2014; en ese contexto, la satisfacción de los usuarios es alta de acuerdo a su hipótesis de estudio. Para evaluar esta hipótesis, se recopilaron datos de los usuarios del servicio RENIEC en El Porvenir, Trujillo, empleando una metodología de diseño no experimental transversal. Se utilizó un cuestionario como instrumento. Los resultados de esta investigación no concuerdan con estudios anteriores, ya que los usuarios indicaron que el servicio es rápido, el personal les ofrece ayuda y están dispuestos a responder a sus preguntas. Esto confirma la hipótesis y demuestra que la alta satisfacción de los usuarios es beneficiosa para la organización, sin embargo, la satisfacción de los usuarios de Jepelacio es media dado que, a diferencia de lo expuesto por Neira y Díaz (2013), el gobierno local no cumple las expectativas de la población, mostrando deficiencias en las gestiones que conllevan a la ejecución de P.I.P.

Asimismo, la investigación de Alvarado et al. (2023) coincide con la presente estudio, aduciendo que la forma de enfocar la satisfacción del usuario ha cambiado a lo largo del tiempo dado que en un principio las encuestas de satisfacción de los mismos evaluaban las características de un producto sólo en función de su objetivo principal: el tipo y rendimiento de la inversión; así pues, la satisfacción de los

pobladores está correlacionada con la calidad del producto -en este caso, la ejecución de los P.I.P.-, mientras que la satisfacción de los ciudadanos se considera ahora el resultado de un proceso paralelo de recogida de información y conocimientos que revela las preferencias y percepciones de los ciudadanos en relación con los P.I.P.; en ese contexto, podemos inferir que la población y el nivel de satisfacción está relacionada de manera proporcional con la calidad del servicio, en este caso, con la ejecución de los P.I.P.

Los resultados muestran que la información recopilada revela una correlación positiva baja entre la encuesta de satisfacción de los usuarios y la dimensión de la fase de ejecución, una correlación positiva moderada entre la encuesta de satisfacción de los usuarios y la fase de funcionamiento, y una correlación positiva baja entre la encuesta de satisfacción de los usuarios y la G.I.R. tanto en la ejecución como en el funcionamiento. Las dimensiones de satisfacción del usuario y ejecución de P.I.P. presentan una conexión positiva moderada y baja, con un valor p de 0.000 (valor $p < 0.01$) y un coeficiente Rho de Spearman de 0.347, 0.483 y 0.385, respectivamente. A partir de este argumento, se acepta la hipótesis de investigación, ya que existe una relación altamente significativa ($\text{sig.}=0.000$) entre las dimensiones de la primera y la segunda variable, rechazando así la hipótesis nula. Esto se alinea con el tercer objetivo específico, que busca definir la relación entre las dimensiones de ejecución de los P.I.P. y la satisfacción de los usuarios en el distrito de Jepelacio. Asimismo, las dimensiones de ejecución del proyecto de inversión pública y satisfacción del usuario presentan una relación positiva moderada y baja, con coeficientes Rho de Spearman de 0.347, 0.483 y 0.385, respectivamente. Las expectativas de los usuarios sobre la correcta ejecución de los proyectos se ven afectadas por sus percepciones de la organización, el plan de funcionamiento y las modalidades de ejecución durante esta fase. De manera similar, durante la fase de operación, las percepciones de los usuarios sobre las condiciones previas a la ejecución, la entidad responsable de la operación, la herramienta de gestión de la unidad ejecutora y las condiciones iniciales de la operación influyen en su juicio sobre la ejecución de los P.I.P. Finalmente, las expectativas de los usuarios también están influenciadas por el entorno y la construcción.

De igual manera, contrastando los resultados de la presente investigación con las de Huaita (2018) y Cortez y Rumiche (2018), coinciden en el valor de significación donde $p < 0,05$, reflejando una alta significación, ya que es evidente que los resultados de la prueba de correlación Rho de Spearman fueron útiles para determinar la relación entre las variables de satisfacción del usuario y las dimensiones centradas en el poblador; en ese contexto, la relación entre las dimensiones y las variables es positiva baja, con un valor de 0.220 y 0.742, respectivamente, coincidiendo los resultados de la presente con un Rho de Spearman de 0.374, 0.483 y 0.385, teniendo las dimensiones de ejecución del proyecto de inversión pública y satisfacción del usuario, una relación positiva moderada y baja; asimismo, los autores demostraron que existe una fuerte relación positiva con el coeficiente de 0.743 encontrado en la correlación entre la medida de satisfacción y la dimensión centrada del usuario; por otra parte, sugieren que la satisfacción de las personas tras la compra de un bien o servicio debería estar relacionada con la calidad de servicio y que a la hora de evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios, tener en cuenta que un mayor grado de satisfacción de los ciudadanos está correlacionado con servicios de mayor calidad, y un menor grado de satisfacción de los mismos está correlacionado con servicios de menor calidad.

La investigación realizada por Jiménez (2021) indica un cierto grado de correlación entre el presupuesto asignado al campo de la salud pública, que ha sido triplicada en los últimos años (2010-2019). Esto se ha traducido en un cambio notable en la atención prestada a las demandas los requerimientos de los ciudadanos, exactamente las de las personas socialmente vulnerables. Además, la investigación destaca el hecho de que la implementación de P.I.P. tiene como objetivo aumentar la eficiencia del sistema público mediante la evaluación de la satisfacción de los usuarios con la calidad de los servicios recibidos y la pronta disponibilidad de recursos para satisfacer las necesidades.

En conclusión, respecto al objetivo general de conocer la correlación entre la satisfacción de los usuarios y la ejecución de P.I.P. en el distrito de Jepelacio, los resultados indican que, con una correlación moderadamente positiva entre la ejecución de P.I.P. y satisfacción de los usuarios, y un coeficiente Rho de

Spearman de 0.494 y un p-valor de 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0,01$), los datos obtenidos apoyan la hipótesis alternativa. A este respecto, cabe destacar que el grado de dependencia de la segunda variable -la satisfacción de los usuarios con respecto a la ejecución de los P.I.P.- respecto a la primera puede determinarse gracias al coeficiente de determinación R^2 . En resumen, los resultados indican que la satisfacción de los usuarios tiene un efecto del 64,79% en la ejecución de los P.I.P. La investigación de Fernández (2020) se alinea con el grado de correlación encontrado en este estudio porque argumenta que el grado en que un producto o servicio -en este caso, la ejecución de P.I.P.- cumple con las expectativas de los usuarios, tanto a nivel de infraestructura como fuera de ella determina el grado de satisfacción de los usuarios; por ello, siempre que el producto de inversión no cumpla las expectativas, el ciudadano no estará satisfecho con el resultado, infiriendo que las dos variables son directamente proporcionales. Además, como se demostró en la encuesta, el usuario no solo espera contar un gran número de proyectos de inversión, sino también en la operación y mantenimiento de los que se encuentran ejecutados o sin finalizar, cumpliendo las expectativas que demandan al requerir mejores vías de tránsito vehicular y peatonal, centros de salud, instituciones educativas, centros de esparcimiento, etc. Asimismo, contrastando con la investigación de Villegas (2018) y Tavera (2021), coinciden los resultados dado que ambas tienen un alto grado de correlación con 0.742 y 0.894, respectivamente, y una alta significancia p-valor de 0,000.

De igual manera, sobre la satisfacción de los usuarios, Mero et al. (2021), afirman que es una herramienta crucial para conocer las expectativas y percepciones de los usuarios sobre los servicios que han recibido permitiendo medir diversos aspectos relacionados con la calidad, la eficacia, la eficiencia, la accesibilidad, la aceptabilidad, la equidad, la seguridad, la continuidad y la oportunidad, todos englobados en la satisfacción de los usuarios considerados importantes para gestionar los procesos de calidad en una institución; por otro lado, Fernández (2020), fundamenta que el nivel de felicidad del usuario con un producto o servicio viene determinado por el grado en que cumple sus expectativas; siempre que el producto no cumpla las expectativas, el ciudadano no estará satisfecho.

Siguiendo el lineamiento, Alvarado et al. (2023), sostienen que, la forma de enfocar la satisfacción del usuario ha cambiado a lo largo del tiempo dado que en un principio las encuestas de satisfacción de los mismos evaluaban las características de un producto sólo en función de su objetivo principal: el rendimiento de la inversión, sin embargo, se considera que la satisfacción es el resultado de un proceso informativo-cognitivo que revela las preferencias y percepciones de los usuarios en materia de inversión pública; de igual manera, Vargas et al. (2021), sustentan que los métodos empleados para medir la satisfacción de los usuarios están íntimamente ligados a los requisitos que cumplen los servicios prestados en términos de calidad; finalmente, Armas (2022), destaca la notable relación causal entre las estrategias satisfacción de los ciudadanos y los niveles de servicios de calidad en infraestructura pública, en concreto, sugiere que tanto las instituciones municipales como las estatales creen un plan con la finalidad de aumentar el nivel del servicio y la capacidad de respuesta.

V. CONCLUSIONES

Existe una relación positiva moderada entre la ejecución de P.I.P. y la satisfacción de los usuarios, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.494 y un valor p de 0.000 (valor $p \leq 0.01$). En ese contexto, es preciso mencionar que el coeficiente R^2 posibilita identificar la dependencia de la segunda variable con la primera, es decir, la satisfacción de los usuarios respecto a la ejecución de los P.I.P. Finalmente, se infiere que solo el 64.79% de la satisfacción de los usuarios depende de la ejecución de los P.I.P.

El nivel de ejecución de P.I.P. es medio en 82% (82), dado que la mayoría de los P.I.P. están mal formulados y/o ejecutados, presentando defectos técnicos a lo largo de la ejecución y funcionamiento. Asimismo, los procedimientos de planificación, control técnico y financiero de los proyectos de inversión también son ineficaces, lo que se traduce en paralizaciones, suspensiones, adiciones, adendas de contratos, etc.

El nivel de satisfacción de los usuarios es medio en 88% (88), dado que la población considera que el gobierno distrital no buscó cerrar brechas a nivel de infraestructura en salud, educación, transporte, etc. Asimismo, consideran que el personal que labora no reúne las condiciones profesionales para realizar su trabajo, demostrando cierta deficiencia para resolver situaciones adversas para la formulación, ejecución, mantenimiento y operación de los P.I.P. Sin embargo, cierto grupo de los encuestados opinan estar de acuerdo con el cuidado ambiental que previenen las autoridades locales.

La dimensión fase de ejecución con la variable satisfacción del usuario es positiva baja con un Rho Spearman de 0.347 y un p-valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); la dimensión fase de funcionamiento con la variable satisfacción del usuario es positiva moderada con un Rho Spearman de 0.483 y un p-valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0,01$); y, por último, la gestión integral de riesgos en ejecución y funcionamiento con la variable satisfacción del usuario es positiva baja con un Rho Spearman de 0.385 y un p-valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0,01$). Así pues, estas dimensiones de los P.I.P. y la satisfacción de los usuarios están relacionadas.

VI. RECOMENDACIONES

A las autoridades del gobierno local, quienes velan por la programación, formulación, evaluación, ejecución y funcionamiento de los P.I.P., adoptar políticas de gestión institucional y de personal involucrado para fortalecer la administración, control y planificación de los proyectos rigiéndose en las normativas vigentes.

A las autoridades del gobierno local, implementar estrategias y herramientas que permitan el control de los consultores o personal técnico formulador de la institución quienes elaboran los expedientes y/o fichas técnicas, evitando deficiencias durante la ejecución y permitan la continuidad y desarrollo de los P.I.P. sin perjudicar a la entidad con sobre costos, adicionales, adendas, mayores metrados, etc.

Al personal encargado de la O.P.M.I., priorizar los P.I.P. que busquen cerrar brechas en el sector salud, educación, transporte y saneamiento, cumpliendo con el requerimiento de los servicios básicos que necesita la población del distrito.

A la máxima autoridad administrativa del gobierno local, ofrecer campañas gratuitas de capacitación al personal encargado de la U.F. y U.E.I., así como a quienes intervienen directa e indirectamente en el desarrollo previo y consiguiente, con la intención de mejorar el nivel de ejecución de los P.I.P. y conseguir la satisfacción de la población.

A la población, quienes resultan ser los beneficiados, mantener una participación activa en las gestiones institucionales, como ente fiscalizador que vigile los plazos y demás acciones que se ejecuten dentro y fuera de la institución, con el propósito de obtener resultados adecuados que permitan el desarrollo sustancial del distrito a través de proyectos de inversión pública.

REFERENCIAS

- Aguilar, D. (2021). ¿Juntos o separados hacia el desarrollo? Gobierno abierto y la construcción de capacidad estatal en los gobiernos locales del Perú, 2011-2014. *Íbero*. <http://ri.ibero.mx/handle/ibero/4814>.
- Alvarado V., K. J., Gamboa, K. V. P., y Miñan, J. M. C. (2023). *Factores Asociados a la Satisfacción de los Usuarios en Servicios de Salud*. Revista HAGP. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7948803>.
- Álvarez O., J. Ó. (2022). La inteligencia artificial en la gestión de proyectos de inversión pública del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento. *Ingeniería Industrial*, 99-121. <https://doi.org/10.26439/ing.ind2022.n.5802>.
- Arévalo, R. S. (2021). Eficiencia en la ejecución de proyectos de inversión. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 1726-1739. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.378.
- Arias, J. y Covinos, M. (2021). *Diseño u metodología de la investigación*. Enfoques Consulting E.I.R.L. Perú. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf.
- Armas V., G. D. J. (2022). La calidad del servicio y su efecto en la satisfacción de los usuarios en instituciones públicas: un enfoque pls-sem, aplicado a las municipalidades de Costa Rica. *Apuntes de Economía y Sociedad*, 3(1), 07–24. <https://doi.org/10.5377/aes.v3i1.14286>.
- Atapattu, P. J. (2019). *Infrastructure Investment with Public-Private Partnership (PPP) and Economic Growth in Developing Countries in Asia*, 5(1), 91-119. <https://vjm.sjoi.info/articles/27>.
- Barboza y Echaury, V. (2018). Proceso de Implementación de infraestructura de transmisión eléctrica en Paraguay. *Revista Científica de la UCSA* 5(1), 14-24. [https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2018.005\(01\)014-024](https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2018.005(01)014-024).
- Becerra, C., B., Pecho C., L., y Gómez-León, M. (2020). Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia

- COVID-19. *Revista médica panacea*, 3(1).
<https://doi.org/10.35563/rmp.v9i3.369>.
- Bustamante M., Zerda E. y Obando F. (2020). Fundamentals of quality of service, the SERVQUAL model. *Revista Empresarial*, (3), 2.
<https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.159>.
- Carpio F., C. R., Pablo, J., y Solano, B. (2021). *La incidencia de la inversión pública en el sistema de salud del Ecuador período 2010–2019*. Compendium: Cuadernos de Economía y Administración.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8232797>.
- Castilla, B. y Huayhuameza, L. (2021). *Centro cívico socio-cultural para el desarrollo sostenible del distrito de Ayacucho, provincia Huamanga, Ayacucho* (tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo).
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/62599>.
- CEPAL, C. (2018). *Panorama de la Gestión Pública en América Latina y el Caribe: un gobierno abierto centrado en el ciudadano*. CEPAL.
<https://hdl.handle.net/11362/42396>.
- Cisneros C., A. J., Guevara G., A. F., Urdánigo C., J. J., y Garcés B., 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 (2020). *Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo (I+D)*. Consejo nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica. <https://www.gob.pe/institucion/concytec/informes-publicaciones/1323538-guia-practica-para-la-formulacion-y-ejecucion-de-proyecto-de-investigacion-y-desarrollo>.
- Contraloría General de la República del Perú (2020). *Obras públicas*. C.G.R.
<https://doc.contraloria.gob.pe/PACKanticorrupcion/documentos/7OBRASPU BLICAS2019.pdf>.
- Cordova B., F., Tapara S., J., y Gallardo T., N. E. (2021). Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales.

- F.E.M.: Revista de la Fundación Educación Médica*, 24(5), 277.
<https://dx.doi.org/10.33588/fem.245.1150>.
- Cortez, Y. y Rumiche, E. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo Santa Rosa de Tacna, año 2018 (tesis de maestría)*. Universidad Cesar Vallejo.
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26249>.
- Cutipa, R. A. A., y Tapia, B. P. (2021). Criterios de validez de una investigación cualitativa: tres vertientes epistemológicas para un mismo propósito. *Summa Psicológica*, 18(1), 1.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8039675>.
- Escobar C. K. R., Terry P. O. F., Zavaleta C. W. E. y Zárata R. G. E., (2021). Performance of subnational governments in public investment management, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(95), 595-609.
<https://doi.org/10.19052/rvgluz.27.95.10>.
- Espinoza, E. A. (2021). Application of Joint Confidence Level analysis and Decision Trees method in quantitative risk management for public investment projects in Peru. *Congreso Internacional de Innovación y Tendencias en Ingeniería (CONIITI)*. <https://doi.org/10.1109/CONIITI53815.2021.9619657>.
- Fernández C. J. M. (2020). Evaluación de la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la Unidad de Odontología Forense del Departamento de Medicina Legal del Organismo de Investigación Judicial en el segundo semestre del 2018. *Medicina Legal de Costa Rica*, 37(1), 162-178.
http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152020000100162.
- Garcés M., A. (2021). El sistema de inversión pública (invierte.pe) y los desafíos que enfrenta para mejorar la ejecución de la inversión pública: ¿un error de diagnóstico?. *Revista Derecho Público Económico*, 1(1).
<https://doi.org/10.18259/dpe.2021003>.
- George, D., y Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference, 14.0 update (7th ed.)*. Boston: Allyn & Bacon.

<https://www.researchgate.net/publication/234827666> *SPSS for Windows Step-by-Step A Simple Guide and Reference 140 update 7th Edition.*

- González B., J. (2019). Flexibilizar la gestión administrativa del Estado colombiano en tiempos de globalización. *Estudios de Derecho*, 76(168), 43–71. <https://doi.org/10.17533/udea.esde.v76n168a02>.
- Guevara, P., Arguello, A. E. V., y Molina, N. E. C. (2020). *Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción)*. *RECIMUNDO*, 4(3), 163-173. <http://recimundo.com/index.php/es/article/view/860>.
- Hadi, M., Martel, A., Huayta, F., Rojas, R. y Arias, J. (2023). *Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis*. Instituto universitario de innovación, ciencia y tecnología Inudi - Perú. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.073>.
- Hernández G., M. (2022). *Proyectos de inversión pública y desarrollo sostenible en el Proyecto Especial Alto Mayo, Provincia de Moyobamba – 2021*. Universidad César Vallejo, Tarapoto - Perú (tesis de maestría). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/86275>.
- Hernández S., R. y Mendoza, C. (2020). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Biblioteca Virtual en Adicciones. <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>.
- Huaita, C. (2018). *Relación de la gestión de quejas o reclamos y mejora de la satisfacción del usuario en la Dirección del trabajo y promoción del empleo, Tarapoto 2018*. Universidad Cesar Vallejo (tesis de maestría). http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26043/Huaita_RCPA.pdf?sequence=1.
- Jiménez F., E. A. (2021). *Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes de un hospital de Santa Elena, Ecuador-2023*. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú (tesis de maestría). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/122211>.

- Jimenez, A., Merino, C. y Sosa, J. C. (2020). Local Public Investment Drivers in Peru. *Economía*, 43(86), 57-78. <https://doi.org/10.18800/economia.202002.003>.
- Lora L., M., Quispe B., M., Castro U., M., Rodríguez V., J., Salinas M., D., Fabián R. J (2023). Quality and User Satisfaction of the Telemedicine Service in Cardiology During COVID-19. *Springer Science and Business Media Deutschland GmbH*, 207 (1), 577-583. https://doi.org/10.1007/978-3-031-04435-9_61.
- Makuyana, G y Odhiambo, N. M. (2018). Public investment versus private investment: the case of Zambia. *Journal of Governance and Regulation*, 3(2), 23-31. https://doi.org/10.22495/jgr_v3_i2_p3.
- Manterola, C., Hernández L., M. J., Otzen, T., Espinosa, M. E., y Grande, L. (2023). Cross Section Studies: A Research Design to Consider in Morphological Sciences. *International Journal of Morphology* 41(1), 146-155. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022023000100146>.
- Medina F., J. C. (2021). Los proyectos especiales de inversión pública y el modelo de ejecución de inversiones públicas: revisión de las herramientas que pueden emplearse para mejorar las contrataciones del Estado. *IUS ET VERITAS*, (62), 131-151. <https://doi.org/10.18800/iusetveritas.202101.007>.
- Mero, L. C., Zambrano, M. I, y Bravo, M. A. (2021). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas. *Revista espacios*, 42(02). <https://doi.org/10.48082/espacios-a21v42n02p10>.
- Ministerio de Economía y Finanzas (2019). *Guía general para identificación, formulación y evaluación social de proyectos de inversión pública, a nivel de perfil*. M.E.F. https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/Metodologias_Generales_PI/Documentos_historicos/1_GUIA_EX_ANTE_InviertePe_09_2019.pdf.
- Núñez R., G., Velloso, H. y Da Silva, F (2022). *Gobernanza corporativa en América Latina y el Caribe: el uso de instrumentos de deuda ambientales, sociales y*

de gobernanza para financiar proyectos de inversión sostenible. CEPAL.
<https://hdl.handle.net/11362/48156>.

Oré R., J. J., y Hoces L. R., Z. P. (2022). Gestión pedagógica y satisfacción de los usuarios en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica. *Horizonte de la Ciencia* 12(22), 171-188.
<https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2022.22.1077>.

Padilla A., C. A. y Marroquín S., C. (2021). Enfoques de Investigación en Odontología: Cuantitativa, Cualitativa y Mixta. *Revista Estomatológica Herediana* 31(4), 338-340.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=421569879018>.

Peláez G., N., y Lannacone, J. (2022). El diseño y la ejecución de obra sostenible en el sistema de inversión pública. *Revista Campus*, 27(33), 91-104.
<https://doi.org/10.24265/campus.2022.v27n33.06>.

Polyakova, T., y Tsurik, T. (2019). Urban environment quality and its impact on socio-economic development. *Economic Annals-XXI*, 180(11-12), 155-164.
<https://doi.org/10.21003/ea.V180-17>.

Quimper A., L., Ñaupari Y., G. P. y Chinchay H., M. H. (2023). Los proyectos de inversión pública para mejorar la infraestructura y servicios de las instituciones educativas del Perú. *Revista dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 3 (1).
<https://doi.org/10.46377/dilemas.v10i3.3676>.

Quispe, A. M., Pinto, D. F., Huamán, M. R., Bueno, G. M., y Valle C., A. (2020). Metodologías cuantitativas: Cálculo del tamaño de muestra con STATA y R. *Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo* 13(1), 78–83. <http://dx.doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2020.131.627>.

Ramos G., C. A. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 9, 3.
<http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>.

Reyes P., J. J., Cárdenas Z., M. P. y Plua P., K. A. (2020). Consideraciones acerca del cumplimiento de los principios éticos en la investigación científica.

Conrado 16(77), 154–161.
<https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1620>.

Rezigalla, A. A. (2020). Observational Study Designs: Synopsis for Selecting an Appropriate Study Design. *Cureus* 12(1).
<https://doi.org/10.7759/cureus.6692>.

Rodríguez, J. R. y Álvarez, M. R. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach. *REIRE: revista d'innovació i recerca en educació*, 13(2), 1–13.
<https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048>.

Ruiz H., C. y Valenzuela R., M. R. (2022). *Metodología de investigación*. Perú: Biblioteca Nacional del Perú. Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo.
<https://fondoeditorial.unat.edu.pe/index.php/EdiUnat/catalog/view/4/5/13>.

Tavera R., R. A. (2021). *Inversión pública y desarrollo sostenible de la municipalidad provincial de San Martín, 2021*. Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú (tesis de maestría). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/68537>.

Torres L., K. L., Montes P., J. F., Gonzales B., V. B. y Peñaherrera L., F. (2021). Técnicas e Instrumentos de Evaluación como Herramienta para el Cumplimiento de los Resultados de Aprendizaje. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, vol. 6(12), 32.
<https://doi.org/10.23857/pc.v6i12.3404>.

Ulloa R., B., Yupari A., I. L., Gálvez C., R. P., Rodriguez A., J. A. y Wong A., H. G. (2019). *Evaluation model about behavior, quality perception and satisfaction of the drinking water service in Trujillo- Peru*. WMSCI 2019 - 23rd World Multi-Conference on Systemics, Cybernetics and Informatics, Proceedings.
<https://www.iiisci.org/journal/pdv/sci/pdfs/SA561JH19.pdf>.

Vargas C., L. E. y Falcones B., M. (2021). Factores determinantes del nivel de satisfacción de los usuarios en emergencias del hospital Dr. Carlos del pozo melgar de Muisne. *Revista Más Vita*, 3(3), 33–41.
<https://doi.org/10.47606/ACVEN/MV0072>.

- Villegas, E. W. (2018). *Factores que condicionan la eficiencia de los proyectos de inversión pública y su influencia en el desarrollo sostenible del distrito de Sanagorán, 2017*. Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú (tesis de maestría). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/17699>.
- Villoria M., M (2019). Gestión pública. *EUNOMÍA. Revista En Cultura De La Legalidad*, (16), 158-172. <https://doi.org/10.20318/eunomia.2019.4697>.
- Yabar A., O., Sanchez C., C., Espinoza V., A. J., Guillén M., M. S., y Milón Z., A. A. (2023). Seeking the Optimisation of Public Infrastructure Procurement with NEC4 ECC: A Peruvian Case Study. *Buildings*, 13, 2828. <https://doi.org/10.3390/buildings13112828>.
- Zabala, R. M., Granja, L. G., Calderón, H. A., y Velasteguí, L. E. (2021). Enterprise resource planning (ERP) effect on organizational management and user satisfaction in Riobamba, Ecuador. *Revista Digital Información tecnológica*, 32(5), 101-110.. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642021000500101>.

ANEXOS

Anexo N°01

Matriz de operacionalización de variables

Dimensiones	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Ejecución de proyectos de inversión pública	Se considera a la intervención limitada en el tiempo que utilice la totalidad o una parte de los recursos públicos para desarrollar, aumentar, mejorar, modernizar o recuperar la capacidad de producción o la provisión de bienes o servicios, siempre que los beneficios se generen independientemente de los resultados de otros proyectos y durante la vida útil del proyecto (MEF, 2019).	La ejecución de un proyecto de inversión cumple criterios que implique la aplicación de recursos públicos para mejorar y modernizar la capacidad de producción; esta variable se medirá utilizando un cuestionario con 3 dimensiones y 16 ítems.	Fase de ejecución	Organización	Escala ordinal.
				Plan de implementación	
				Modalidades de ejecución	
			Fase de funcionamiento	Condiciones previas a la ejecución	
				Entidad a cargo del funcionamiento	
				Instrumento para la gestión de la unidad ejecutora	
Gestión integral de riesgo en la ejecución y funcionamiento	Condiciones previas para el inicio de la operación				
	Construcción				
	Ambiental				
Satisfacción de los usuarios	Es una herramienta crucial para conocer las expectativas y percepciones de los usuarios sobre los servicios que han recibido permitiendo medir diversos aspectos relacionados con la calidad, la eficacia, la eficiencia, la accesibilidad, la aceptabilidad, la equidad, la seguridad, la continuidad y la oportunidad, todos englobados en la satisfacción de los usuarios considerados importantes para gestionar los procesos de calidad en una institución (Mero, et al., 2021).	La satisfacción de los usuarios es crucial para conocer las expectativas de los mismos sobre los servicios que han recibido; esta variable se medirá utilizando un cuestionario con 3 dimensiones y 16 ítems.	Confiabilidad	Excelente atención	Escala ordinal.
				Calidad de servicio	
			Capacidad de respuesta	Cumplimiento	
				Solución de inconvenientes	
			Seguridad	Adecuada infraestructura	
				Ambiente apropiado	

Anexo N°02

Matriz de consistencia

Ejecución de proyectos de inversión pública y satisfacción de los usuarios en el distrito de Jepelacio, Moyobamba - 2024.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos										
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la ejecución de proyectos de inversión pública y la satisfacción de los usuarios en el distrito de Jepelacio, Moyobamba - 2024?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de ejecución de proyectos de inversión pública en el distrito de Jepelacio, Moyobamba - 2024?, ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios en el distrito de Jepelacio, Moyobamba - 2024?, ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la ejecución de proyectos de inversión pública y satisfacción de los usuarios en el distrito de Jepelacio, Moyobamba - 2024?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la ejecución de proyectos de inversión pública y la satisfacción de los usuarios en el distrito de Jepelacio, Moyobamba - 2024.</p> <p>Objetivos específicos Identificar el nivel de ejecución de proyectos de inversión pública en el distrito de Jepelacio, Moyobamba - 2024. Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en el distrito de Jepelacio, Moyobamba - 2024. Definir la relación entre las dimensiones ejecución de proyectos de inversión pública y satisfacción de los usuarios en el distrito de Jepelacio, Moyobamba - 2024.</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación significativa entre la ejecución de proyectos de inversión pública y la satisfacción de los usuarios en el distrito de Jepelacio, Moyobamba - 2024.</p> <p>Hipótesis específicas H1: El nivel de ejecución de proyectos de inversión pública en el distrito de Jepelacio, Moyobamba - 2024, es alto. H2: El nivel de satisfacción de los usuarios en el distrito de Jepelacio, Moyobamba - 2024, es alto. H3: Existe relación entre las dimensiones de las variables entre ejecución de proyectos de inversión pública y satisfacción de los usuarios en el distrito de Jepelacio, Moyobamba - 2024.</p>	<p>Técnica La técnica que se ha empleado en el estudio fue la encuesta.</p> <p>Instrumentos El instrumento aplicado fue el cuestionario.</p>										
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones											
<p>El estudio de investigación es de tipo básica, nivel descriptivo correlacional y con diseño no experimental de corte transversal. Esquema:</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR M[M] --> V1[V1] M --> V2[V2] V1 <--> r V2 </pre> </div> <p>Donde: M = Muestra V₁ = Ejecución de proyectos de inversión pública. V₂ = Satisfacción de los usuarios. r = Relación de las variables de estudio.</p>	<p>Población La población se encontró constituida por 7891 pobladores, según último censo del INEI – 2017, quienes residen en el distrito de Jepelacio - 2024.</p> <p>Muestra La muestra fue de 100 ciudadanos quienes residen en el distrito de Jepelacio - 2024.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">Variables</th> <th style="width: 70%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Ejecución de proyectos de inversión pública</td> <td style="text-align: center;">Fase de ejecución</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Fase de funcionamiento</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Gestión integral de riesgo en la ejecución y funcionamiento</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Satisfacción de los usuarios</td> <td style="text-align: center;">Confiabilidad</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Capacidad de respuesta</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Seguridad</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Ejecución de proyectos de inversión pública	Fase de ejecución	Fase de funcionamiento	Gestión integral de riesgo en la ejecución y funcionamiento	Satisfacción de los usuarios	Confiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad
Variables	Dimensiones												
Ejecución de proyectos de inversión pública	Fase de ejecución												
	Fase de funcionamiento												
	Gestión integral de riesgo en la ejecución y funcionamiento												
Satisfacción de los usuarios	Confiabilidad												
	Capacidad de respuesta												
	Seguridad												

Anexo N°03
Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Ejecución de proyectos de inversión pública

Datos generales:

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

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad identificar el nivel de Ejecución de proyectos de inversión pública en el distrito de Jepelacio, Moyobamba - 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
Fase de ejecución						
01	¿Conoció el número de proyectos de inversión pública en el distrito de Jepelacio, a través de algún medio de difusión u otro sistema?					
02	¿Cree que los proyectos de inversión pública desarrollados en el distrito de Jepelacio están adecuadamente implementados?					
03	¿Considera que los proyectos de inversión pública desarrollados en el distrito de Jepelacio fueron de prioridad para la población de Jepelacio?					
04	¿El gobierno distrital permitió conocer en tiempo real la información de la ejecución de proyectos de inversión pública en el distrito de Jepelacio?					
05	¿Existieron los elementos básicos para la declaración de viabilidad para la ejecución de los proyectos de inversión pública?					

Fase de funcionamiento					
06	¿Considera que el gobierno distrital de Jepelacio definió y determinó los recursos necesarios para la ejecución y funcionamiento de los proyectos de inversión?				
07	¿Considera que el gobierno distrital de Jepelacio, como unidad ejecutora de inversiones, veló por la funcionalidad de los proyectos de inversión pública del distrito de Jepelacio?				
08	¿Considera que el gobierno local integró un conjunto de herramientas de apoyo para la planificación y control de la ejecución de proyectos de inversión pública?				
09	¿Considera que el nivel de eficiencia de los procesos de planificación y control de los proyectos de inversión pública es alto?				
10	¿Considera que la coordinación de actividades y recursos en función de las prioridades establecidas por el proyecto se dieron de manera adecuada?				
11	¿Cree que se determinaron de manera racional estrategias y procedimientos que permitan el logro de los objetivos y metas planteadas?				
Gestión integral de riesgo en la ejecución y funcionamiento					
12	¿Considera que los proyectos de inversión generaron un incremento de la productividad y la competitividad del distrito de Jepelacio?				
13	¿Considera que se debió identificar aquellos factores de riesgo técnico y operativo que inciden en el proyecto para reducirlos?				
14	¿Considera que se evaluó la capacidad institucional para la ejecución, operación y seguimiento de los proyectos de inversión pública?				
15	¿Se promovió el desarrollo de capacidades en la formulación y evaluación de proyectos de inversión a través de un equipo interdisciplinario especializado?				
16	¿Existió capacidad técnica y de gestión ambiental necesaria para que el proyecto de inversión sea sostenible?				

Cuestionario: Satisfacción de los usuarios

Datos generales:

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

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en el distrito de Jepelacio, Moyobamba – 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
Confiabilidad						
01	¿Considera que el gobierno distrital de Jepelacio, proporcionó información adecuada sobre los gastos y documentaciones de los proyectos de inversión pública?					
02	¿Cree que los trabajadores del gobierno distrital demostraron actitud positiva en cuanto a la atención?					
03	¿Considera que los trabajadores del gobierno distrital de Jepelacio tuvieron el conocimiento adecuado para ejecutar sus funciones?					
04	¿Cree que el servicio solicitado se realizó en un plazo de tiempo adecuado?					
Capacidad de respuesta						
05	¿Considera que los trabajadores del gobierno distrital de Jepelacio demostraron estar preparados para solucionar situaciones de conflictos que pudieron surgir en la ejecución de proyectos de inversión pública?					

06	¿Cree que el gobierno distrital de Jepelacio contó con los recursos y materiales suficientes para llevar a cabo la ejecución de proyectos de inversión pública?					
07	¿Considera que el gobierno distrital de Jepelacio buscó cerrar brechas sociales a nivel de infraestructura?					
08	¿Cree que el gobierno distrital de Jepelacio cumplió con responder a las necesidades de la población en el plazo adecuado?					
09	¿Considera que los trabajadores del gobierno distrital de Jepelacio fueron comunicativos y asertivos al momento de resolver inconvenientes?					
10	¿Cree que el gobierno distrital de Jepelacio ofreció una respuesta rápida y adecuada al momento de resolver los problemas?					
11	¿Considera que el gobierno distrital de Jepelacio tuvo la capacidad profesional de responder a sus necesidades?					
Seguridad						
12	¿Cree que el gobierno distrital de Jepelacio cumplió con las medidas adecuadas para la ejecución de los proyectos de inversión pública?					
13	¿Considera que se estableció un control técnico y financiero durante y después de la ejecución de los proyectos de inversión?					
14	¿Cree que la infraestructura proporcionada por el gobierno distrital de Jepelacio se adecuó a las necesidades de la población?					
15	¿Está conforme con las medidas de seguridad que otorgan los proyectos de inversión pública?					
16	¿Cree que los ambientes a nivel de infraestructura son apropiados para desarrollar las actividades de la población?					

	inicio de la operación	Cree que se determinaron de manera racional estrategias y procedimientos que permitan el logro de los objetivos y metas planteadas.				X					X					X				X
Gestión integral de riesgo en la ejecución y funcionamiento	Construcción	Considera que los proyectos de inversión generaron un incremento de la productividad y la competitividad del distrito de Jepelacio.				X					X					X				X
		Considera que se debió identificar aquellos factores de riesgo técnico y operativo que inciden en el proyecto para reducirlos.				X					X					X				X
		Considera que se evaluó la capacidad institucional para la ejecución, operación y seguimiento de los proyectos de inversión pública.				X					X				X					X
		Se promovió el desarrollo de capacidades en la formulación y evaluación de proyectos de inversión a través de un equipo interdisciplinario especializado.				X					X				X					X
	Ambiental	Existió capacidad técnica y de gestión ambiental necesaria para que el proyecto de inversión sea sostenible.				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 de Ejecución de proyectos de inversión pública						
Objetivo del instrumento:	Identificar el nivel de Ejecución de proyectos de inversión pública en el distrito de Jepelacio, Moyobamba – 2024						
Nombres y apellidos del experto:	Keller Sánchez Dávila						
Documento de identidad:	41997504	Años de experiencia en el área:	10 años	Máximo grado académico:	Doctor		
Institución:	Universidad César Vallejo			Cargo:	Docente de investigación		
Nacionalidad:	Peruano			Número telefónico	992502739		
Firma	 Dr. Keller Sánchez Dávila DOCENTE POS GRADO			Fecha	12/06/24		

Matriz de validación del cuestionario de la variable: Satisfacción de los usuarios.

Definición de la variable: Es una herramienta crucial para conocer las expectativas y percepciones de los usuarios sobre los servicios que han recibido permitiendo medir diversos aspectos relacionados con la calidad, la eficacia, la eficiencia, la accesibilidad, la aceptabilidad, la equidad, la seguridad, la continuidad y la oportunidad, todos englobados en la satisfacción de los usuarios considerados importantes para gestionar los procesos de calidad en una institución (Mero, et al., 2021).

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				
Confiabilidad	Excelente atención	Considera que el gobierno distrital de Jepelacio, proporcionó información adecuada sobre los gastos y documentaciones de los proyectos de inversión pública.					X						X						X						X	
		Cree que los trabajadores del gobierno distrital demostraron actitud positiva en cuanto a la atención.					X						X						X						X	
	Calidad de servicio	Considera que los trabajadores del gobierno distrital de Jepelacio tuvieron el conocimiento adecuado para ejecutar sus funciones.					X						X						X						X	
		Cree que el servicio solicitado se realizó en un plazo de tiempo adecuado.					X						X						X						X	
Capacidad de respuesta	Cumplimiento	Considera que los trabajadores del gobierno distrital de Jepelacio demostraron estar preparados para solucionar situaciones de conflictos que pudieron surgir en la ejecución de proyectos de inversión pública.					X						X						X						X	
		Cree que el gobierno distrital de Jepelacio contó con los recursos y materiales suficientes para llevar a cabo la ejecución de proyectos de inversión pública.				X						X						X						X		
		Considera que el gobierno distrital de Jepelacio buscó cerrar brechas sociales a nivel de infraestructura.					X						X						X						X	
		Cree que el gobierno distrital de Jepelacio cumplió con responder a las necesidades de la población en el plazo adecuado.					X						X						X						X	
	Solución de inconvenientes	Considera que los trabajadores del gobierno distrital de Jepelacio fueron comunicativos y asertivos al momento de resolver inconvenientes.					X						X						X						X	
		Cree que el gobierno distrital de Jepelacio ofreció una respuesta rápida y adecuada al momento de resolver los problemas.					X						X						X						X	

		Considera que el gobierno distrital de Jepelacio tuvo la capacidad profesional de responder a sus necesidades.					X					X					X					X
Seguridad	Adecuada infraestructura	Cree que el gobierno distrital de Jepelacio cumplió con las medidas adecuadas para la ejecución de los proyectos de inversión pública.					X					X					X					X
		Considera que se estableció un control técnico y financiero durante y después de la ejecución de los proyectos de inversión					X					X					X					X
		Cree que la infraestructura proporcionada por el gobierno distrital de Jepelacio se adecuó a las necesidades de la población.					X					X					X					X
	Ambiente apropiado	Está conforme con las medidas de seguridad que otorgan los proyectos de inversión pública.					X					X					X					X
		Cree que los ambientes a nivel de infraestructura son apropiados para desarrollar las actividades de la población.					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:	Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en el distrito de Jepelacio, Moyobamba – 2024		
Nombres y apellidos del experto:	Keller Sánchez Dávila		
Documento de identidad:	41997504	Años de experiencia en el área:	10 años
Institución:	Universidad César Vallejo	Máximo grado académico:	Doctor
Nacionalidad:	Peruano	Cargo:	Docente de investigación
Firma	 Dr. Keller Sánchez Dávila DOCENTE POS GRADO	Número telefónico	992502739
		Fecha	12/06/24

Matriz de validación del cuestionario de la variable: Satisfacción de los usuarios.

Definición de la variable: Es una herramienta crucial para conocer las expectativas y percepciones de los usuarios sobre los servicios que han recibido permitiendo medir diversos aspectos relacionados con la calidad, la eficacia, la eficiencia, la accesibilidad, la aceptabilidad, la equidad, la seguridad, la continuidad y la oportunidad, todos englobados en la satisfacción de los usuarios considerados importantes para gestionar los procesos de calidad en una institución (Mero, et al., 2021).

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	
Confiabilidad	Excelente atención	Considera que el gobierno distrital de Jepelacio, proporcionó información adecuada sobre los gastos y documentaciones de los proyectos de inversión pública.					X					X					X					X	
		Cree que los trabajadores del gobierno distrital demostraron actitud positiva en cuanto a la atención.				X					X					X					X		
	Calidad de servicio	Considera que los trabajadores del gobierno distrital de Jepelacio tuvieron el conocimiento adecuado para ejecutar sus funciones.				X					X					X					X		
		Cree que el servicio solicitado se realizó en un plazo de tiempo adecuado.				X					X				X					X			
Capacidad de respuesta	Cumplimiento	Considera que los trabajadores del gobierno distrital de Jepelacio demostraron estar preparados para solucionar situaciones de conflictos que pudieron surgir en la ejecución de proyectos de inversión pública.				X				X					X				X				
		Cree que el gobierno distrital de Jepelacio contó con los recursos y materiales suficientes para llevar a cabo la ejecución de proyectos de inversión pública.				X				X					X					X			
		Considera que el gobierno distrital de Jepelacio busó cerrar brechas sociales a nivel de infraestructura.				X				X					X					X			
		Cree que el gobierno distrital de Jepelacio cumplió con responder a las necesidades de la población en el plazo adecuado.				X				X					X					X			
	Solución de inconvenientes	Considera que los trabajadores del gobierno distrital de Jepelacio fueron comunicativos y asertivos al momento de resolver inconvenientes.				X				X					X					X			
		Cree que el gobierno distrital de Jepelacio ofreció una respuesta rápida y adecuada al momento de resolver los problemas.				X				X					X					X			

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

Definición de la variable: Es una herramienta crucial para conocer las expectativas y percepciones de los usuarios sobre los servicios que han recibido permitiendo medir diversos aspectos relacionados con la calidad, la eficacia, la eficiencia, la accesibilidad, la aceptabilidad, la equidad, la seguridad, la continuidad y la oportunidad, todos englobados en la satisfacción de los usuarios considerados importantes para gestionar los procesos de calidad en una institución (Mero, et al., 2021).

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		
Confiabilidad	Excelente atención	Considera que el gobierno distrital de Jepelacio, proporcionó información adecuada sobre los gastos y documentaciones de los proyectos de inversión pública.					X					X					X					X		
		Cree que los trabajadores del gobierno distrital demostraron actitud positiva en cuanto a la atención.				X				X				X				X					X	
	Calidad de servicio	Considera que los trabajadores del gobierno distrital de Jepelacio tuvieron el conocimiento adecuado para ejecutar sus funciones.				X				X				X				X					X	
		Cree que el servicio solicitado se realizó en un plazo de tiempo adecuado.			X				X				X				X				X			
Capacidad de respuesta	Cumplimiento	Considera que los trabajadores del gobierno distrital de Jepelacio demostraron estar preparados para solucionar situaciones de conflictos que pudieron surgir en la ejecución de proyectos de inversión pública.				X				X				X				X					X	
		Cree que el gobierno distrital de Jepelacio contó con los recursos y materiales suficientes para llevar a cabo la ejecución de proyectos de inversión pública.				X				X				X				X					X	
		Considera que el gobierno distrital de Jepelacio busó cerrar brechas sociales a nivel de infraestructura.				X				X				X				X					X	
		Cree que el gobierno distrital de Jepelacio cumplió con responder a las necesidades de la población en el plazo adecuado.				X				X				X				X					X	
	Solución de inconvenientes	Considera que los trabajadores del gobierno distrital de Jepelacio fueron comunicativos y asertivos al momento de resolver inconvenientes.				X				X				X				X					X	
		Cree que el gobierno distrital de Jepelacio ofreció una respuesta rápida y adecuada al momento de resolver los problemas.				X				X				X				X					X	

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

Definición de la variable: Es una herramienta crucial para conocer las expectativas y percepciones de los usuarios sobre los servicios que han recibido permitiendo medir diversos aspectos relacionados con la calidad, la eficacia, la eficiencia, la accesibilidad, la aceptabilidad, la equidad, la seguridad, la continuidad y la oportunidad, todos englobados en la satisfacción de los usuarios considerados importantes para gestionar los procesos de calidad en una institución (Mero, et al., 2021).

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	
Confiabilidad	Excelente atención	Considera que el gobierno distrital de Jepelacio, proporcionó información adecuada sobre los gastos y documentaciones de los proyectos de inversión pública.					X					X					X					X	
		Cree que los trabajadores del gobierno distrital demostraron actitud positiva en cuanto a la atención.				X					X					X					X		
	Calidad de servicio	Considera que los trabajadores del gobierno distrital de Jepelacio tuvieron el conocimiento adecuado para ejecutar sus funciones.				X					X					X					X		
		Cree que el servicio solicitado se realizó en un plazo de tiempo adecuado.				X					X					X					X		
Capacidad de respuesta	Cumplimiento	Considera que los trabajadores del gobierno distrital de Jepelacio demostraron estar preparados para solucionar situaciones de conflictos que pudieron surgir en la ejecución de proyectos de inversión pública.				X				X					X					X			
		Cree que el gobierno distrital de Jepelacio contó con los recursos y materiales suficientes para llevar a cabo la ejecución de proyectos de inversión pública.				X				X					X					X			
		Considera que el gobierno distrital de Jepelacio buscó cerrar brechas sociales a nivel de infraestructura.				X				X					X					X			
		Cree que el gobierno distrital de Jepelacio cumplió con responder a las necesidades de la población en el plazo adecuado.				X				X					X					X			
	Solución de inconvenientes	Considera que los trabajadores del gobierno distrital de Jepelacio fueron comunicativos y asertivos al momento de resolver inconvenientes.				X				X					X					X			
			Cree que el gobierno distrital de Jepelacio ofreció una respuesta rápida y adecuada al momento de resolver los problemas.				X				X					X					X		

Anexo N°05

Validez de los instrumentos Índice de la V de Aiken

Variable N° 01: Ejecución de proyectos de inversión pública

		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	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P2	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
	P4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
	P5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
D2	P6	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P7	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P8	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4
	P9	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P10	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
	P11	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
D3	P12	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4
	P13	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
	P14	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	
	P15	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P16	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5

		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	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P2	1.00	0.75	0.75	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P3	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00
	P4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00
	P5	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	0.75	0.75	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
D2	P6	0.75	1.00	0.75	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P7	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P8	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	0.75	1.00	0.75	1.00	1.00	0.75
	P9	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P10	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P11	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
D3	P12	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	0.75	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	0.75	1.00	0.75
	P13	1.00	0.75	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00
	P14	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	0.75	1.00	0.75	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P15	0.75	0.75	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P16	1.00	1.00	1.00	0.75	0.75	0.75	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00

SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
-------------	----------	------------	------------

	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
P1	1.00	1.00	1.00	1.00
P2	0.85	1.00	1.00	1.00
P3	0.95	1.00	0.95	0.95
P4	1.00	0.95	1.00	0.95
P5	0.95	0.90	0.90	1.00
P6	0.85	1.00	1.00	1.00
P7	0.95	1.00	1.00	1.00
P8	1.00	0.90	0.90	0.90
P9	0.95	1.00	1.00	1.00
P10	1.00	0.90	1.00	0.95
P11	0.95	1.00	0.95	1.00
P12	0.95	0.90	0.95	0.90
P13	0.90	1.00	1.00	0.95
P14	0.95	0.95	0.85	1.00
P15	0.85	0.95	1.00	1.00
P16	0.90	0.90	0.95	0.95

MINIMO 1
MAXIMO 5
 (K)=N^o CAT. -1 4
 (n)= Jueces 5
 NC% (Z) 95 1.96

DIMENSIONES	SUFICIENCIA			CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
D1	0.93	0.74	0.99	0.98	0.80	1.00	0.98	0.80	1.00	0.98	0.81	1.00
D2	0.97	0.79	1.00	0.95	0.76	0.99	0.97	0.79	1.00	0.96	0.78	0.99
D3	0.90	0.70	0.97	0.95	0.76	0.99	0.95	0.76	0.99	0.98	0.80	1.00
Instrumento por Criterio	0.94	0.75	0.99	0.96	0.78	0.99	0.97	0.80	1.00	0.97	0.79	1.00
Instrumento Global	0.96	0.78	0.99									

Vde Ayken 0.96

Minimo aceptable para que el instrumento sea válido: 0.80

Variable N° 02: 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	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
	P3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5
D2	P5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
	P6	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
	P7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
	P8	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
	P9	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P10	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
P11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	
D3	P12	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P13	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5
	P14	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
	P15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
	P16	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4

		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	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P2	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75
	P3	1.00	1.00	1.00	0.75	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P4	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	0.75	1.00	1.00
D2	P5	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	0.75	0.75	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00
	P6	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P7	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75
	P8	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P9	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P10	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75
P11	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	0.75	0.75	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	
D3	P12	0.75	1.00	0.75	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P13	1.00	0.75	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	0.75	0.75	1.00	0.75	0.75	1.00
	P14	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	0.75	0.75	0.75	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	P15	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00
	P16	1.00	0.75	1.00	0.75	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75

SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
-------------	----------	------------	------------

	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
P1	1.00	1.00	1.00	1.00
P2	0.95	1.00	1.00	0.95
P3	0.90	1.00	1.00	1.00
P4	0.95	1.00	0.95	0.90
P5	0.95	0.85	1.00	0.95
P6	0.95	1.00	0.95	1.00
P7	1.00	1.00	0.95	0.95
P8	0.95	1.00	0.95	1.00
P9	1.00	0.95	1.00	1.00
P10	1.00	0.90	1.00	0.95
P11	1.00	0.95	0.85	1.00
P12	0.85	1.00	1.00	1.00
P13	0.90	1.00	0.90	0.85
P14	1.00	0.80	0.95	1.00
P15	1.00	1.00	0.95	0.95
P16	0.90	0.90	1.00	0.95

MINIMO	1
MAXIMO	5
(K)=N ^a CAT . -1	4
(n)= Jueces	5
NC% (Z)	95 1.96

Dimensión 1
Dimensión 2
Dimensión 3

DIMENSIONES	SUFICIENCIA			CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
D1	0.95	0.76	0.99	0.98	0.80	1.00	0.98	0.81	1.00	0.97	0.79	1.00
D2	0.97	0.79	1.00	0.97	0.79	1.00	0.96	0.78	0.99	0.98	0.81	1.00
D3	0.95	0.76	0.99	0.93	0.73	0.98	0.95	0.76	0.99	0.94	0.75	0.99
Instrumento por Criterio	0.96	0.77	0.99	0.96	0.78	0.99	0.97	0.79	1.00	0.97	0.79	1.00
Instrumento Global	0.96	0.78	0.99									

V de Ayken 0.96

Mínimo aceptable para que el instrumento sea válido: 0.80

Anexo N°06

Confiabilidad de los instrumentos: Alfa de Cronbach

Variable N° 01: Ejecución de proyectos de inversión pública

		N	%
Casos	Válido	100	100,0
	Excluido*	0	,0
	Total	100	100,0

(*) La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

La cantidad de interrogantes son 16

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,838	16

Variable N° 02: Satisfacción de los usuarios

		N	%
Casos	Válido	100	100,0
	Excluido*	0	,0
	Total	100	100,0

(*) La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

La cantidad de interrogantes son 16

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,838	16

Anexo N°07

Consentimiento informado



Consentimiento informado (*)

Título de la investigación: **Ejecución de proyectos de inversión pública y satisfacción de los usuarios en el distrito de Jepelacio, Moyobamba – 2024.**
Investigador: **Sabogal Díaz, Luis Antony.**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Ejecución de proyectos de inversión pública y satisfacción de los usuarios en el distrito de Jepelacio, Moyobamba – 2024", cuyo objetivo es **Determinar la relación entre la ejecución de proyectos de inversión pública y la satisfacción de los usuarios en el distrito de Jepelacio, Moyobamba – 2024.** 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.

Describir el impacto del problema de la investigación.

En el distrito de Jepelacio es notable la ausencia de inversión de proyectos de infraestructura, siendo ésta una de las razones sustanciales que la población demanda. A lo largo de los años, las autoridades ediles ejecutaron y administraron obras de inversión que no repercutieron en el desarrollo constante del distrito, representando un problema que no es ajena a la realidad que vive nuestra nación. Proyectos viales, educativos, sanitarios y de salud que, si por un lado no terminan siendo ejecutadas al 100%, llevan años en el proceso sin cerrarse en el banco de inversiones del MEF, lo que significa atraso operativo, ausencia de proyectos por duplicidad, reversión de los fondos públicos, problemas judiciales y penales de funcionarios, etc.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Ejecución de proyectos de inversión pública y satisfacción de los usuarios en el distrito de Jepelacio, Moyobamba – 2024".

2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de su domicilio. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

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 Sabogal Díaz, Luis Antony, email: lsabogald1@gmail.com y docente asesor Dr. Saavedra Sandoval, Renán, email: renati@sunedu.gob.pe.

Consentimiento

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

Nombre y apellidos: Janeth Marjory Dávila Córdova

Firma: [Firma] 74090821

Fecha y hora: 22/06/2024

***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

-Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Ejecución de proyectos de inversión pública

Datos generales: N° de cuestionario: 08 Fecha de recolección: 22.1.06.2024

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad identificar el nivel de Ejecución de proyectos de inversión pública en el distrito de Jepelaco, Moyobamba - 2024.

Indicaciones:

Lee atentamente cada ítem y selección 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
Fase de ejecución						
01	¿Conoció el número de proyectos de inversión pública en el distrito de Jepelaco, a través de algún medio de difusión u otro sistema?					X
02	¿Cree que los proyectos de inversión pública desarrollados en el distrito de Jepelaco están adecuadamente implementados?					X
03	¿Considera que los proyectos de inversión pública desarrollados en el distrito de Jepelaco fueron de prioridad para la población de Jepelaco?					X
04	¿El gobierno distrital permitió conocer en tiempo real la información de la ejecución de proyectos de inversión pública en el distrito de Jepelaco?					X
05	¿Existieron los elementos básicos para la declaración de viabilidad para la ejecución de los proyectos de inversión pública?					X
Fase de funcionamiento						
06	¿Considera que el gobierno distrital de Jepelaco definió y determinó los recursos necesarios para la ejecución y funcionamiento de los proyectos de inversión?					X
07	¿Considera que el gobierno distrital de Jepelaco como unidad ejecutora de inversiones, veió por la funcionalidad de los proyectos de inversión pública del distrito de Jepelaco?					X
08	¿Considera que el gobierno local integró un conjunto de herramientas de apoyo para la planificación y control de la ejecución de proyectos de inversión pública?					X
09	¿Considera que el nivel de eficiencia de los procesos de planificación y control de los proyectos de inversión pública es alto?					X
10	¿Considera que la coordinación de actividades y recursos en función de las prioridades establecidas por el proyecto se dieron de manera adecuada?					X
11	¿Cree que se determinaron de manera racional estrategias y procedimientos que permitan el logro de los objetivos y metas planteadas?					X
Gestión integral de riesgo en la ejecución y funcionamiento						
12	¿Considera que los proyectos de inversión generaron un incremento de la productividad y la competitividad del distrito de Jepelaco?					X
13	¿Considera que se debió identificar aquellos factores de riesgo técnico y operativo que inciden en el proyecto para reducirlos?					X
14	¿Considera que se evaluó la capacidad institucional para la ejecución, operación y seguimiento de los proyectos de inversión pública?					X
15	¿Se promovió el desarrollo de capacidades en la formulación y evaluación de proyectos de inversión a través de un equipo interdisciplinario especializado?					X
16	¿Existió capacidad técnica y de gestión ambiental necesaria para que el proyecto de inversión sea sostenible?					X

Cuestionario: Satisfacción de los usuarios

Datos generales:

N° de cuestionario: 08 Fecha de recolección: 22.1.06.2024

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en el distrito de Jepelaco, Moyobamba - 2024.

Indicaciones:

Lee atentamente cada ítem y selección 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
Confiability						
01	¿Considera que el gobierno distrital de Jepelaco, proporcionó información adecuada sobre los gastos y documentaciones de los proyectos de inversión pública?					X
02	¿Cree que los trabajadores del gobierno distrital demostraron actitud positiva en cuanto a atención?					X
03	¿Considera que los trabajadores del gobierno distrital de Jepelaco tuvieron el conocimiento técnico necesario para ejecutar sus funciones?					X
04	¿Cree que el servicio solicitado se realizó en un plazo de tiempo adecuado?					X
Capacidad de respuesta						
05	¿Considera que los trabajadores del gobierno distrital de Jepelaco demostraron estar preparados para solucionar los problemas de conflictos que pudieron surgir en la ejecución de proyectos de inversión pública?					X
06	¿Cree que el gobierno distrital de Jepelaco contó con los recursos y materiales suficientes para llevar a cabo la ejecución de los proyectos de inversión pública?					X
07	¿Considera que el gobierno distrital de Jepelaco buscó crear brechas sociales a nivel de infraestructura?					X
08	¿Cree que el gobierno distrital de Jepelaco cumplió con responder a las necesidades de la población en el plazo adecuado?					X
09	¿Considera que los trabajadores del gobierno distrital de Jepelaco fueron comunicativos y asertivos al momento de resolver inconvenientes?					X
10	¿Cree que el gobierno distrital de Jepelaco ofreció una respuesta rápida y adecuada al momento de resolver los problemas?					X
11	¿Considera que el gobierno distrital de Jepelaco tuvo la capacidad profesional de responder a sus necesidades?					X
Seguridad						
12	¿Cree que el gobierno distrital de Jepelaco cumplió con las medidas adecuadas para la elección de los proyectos de inversión pública?					X
13	¿Considera que se estableció un control técnico y financiero durante y después de la ejecución de los proyectos de inversión?					X
14	¿Cree que la infraestructura proporcionada por el gobierno distrital de Jepelaco se adecuó a las necesidades de la población?					X
15	¿Esta conforme con las medidas de seguridad que otorgan los proyectos de inversión pública?					X
16	¿Cree que los ambientes a nivel de infraestructura son apropiados para desarrollar las actividades de la población?					X

Anexo N°08
Reporte de similitud en software Turnitin

LUIS ANTONY SABOGAL DIAZ

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	4%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1%
5	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	pubmed.ncbi.nlm.nih.gov Fuente de Internet	<1%
7	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1%
8	Tafur Arias, Luis Antonio. "Evaluacion de diseno de un instrumento de politica publica: fondo de promocion de la inversion publica regional y local entre los anos 2008 - 2014."	<1%

Anexo N°09
Base de datos para procesamiento

Variable N° 01: Ejecución de proyectos de inversión pública

Encuestas	EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN PÚBLICA																			
	Fase de ejecución					subtotal	Fase de funcionamiento						subtotal	Gestión integral de riesgo en la ejecución y funcionamiento					subtotal	total
	P1	P2	P3	P4	P5		P6	P7	P8	P9	P10	P11		P12	P13	P14	P15	P16		
1	2	1	4	2	4	13	3	4	1	1	2	3	14	2	3	1	3	4	13	40
2	3	2	4	3	2	14	2	2	2	1	2	2	11	4	3	1	2	1	11	36
3	1	4	4	3	4	16	2	1	2	2	2	2	11	1	3	1	2	2	9	36
4	1	4	3	2	3	13	4	4	3	2	3	4	20	1	3	3	2	4	13	46
5	1	2	4	3	4	14	3	4	4	4	4	4	23	4	2	3	2	4	15	52
6	3	3	2	2	2	12	3	2	3	3	2	1	14	3	2	2	2	3	12	38
7	1	4	4	4	4	17	3	4	4	4	4	4	23	4	2	4	3	4	17	57
8	3	2	2	2	3	12	4	2	3	1	2	1	13	1	2	2	2	1	8	33
9	2	3	3	3	3	14	3	2	2	1	2	3	13	3	2	2	1	3	11	38
10	1	3	3	2	3	12	2	3	3	2	3	3	16	4	3	3	2	4	16	44
11	2	2	3	1	2	10	3	2	2	2	3	4	16	3	3	1	2	3	12	38
12	1	2	2	1	2	8	2	2	2	3	3	4	16	3	4	2	2	3	14	38
13	2	3	3	3	2	13	3	2	3	2	2	4	16	2	3	1	2	3	11	40
14	2	2	3	2	3	12	2	2	2	3	2	3	14	3	2	3	2	4	14	40
15	3	1	2	2	2	10	3	3	2	2	3	3	16	3	3	1	1	3	11	37
16	2	2	3	3	2	12	3	2	3	3	3	3	17	3	3	2	3	3	14	43
17	1	4	4	2	2	13	3	1	2	2	2	4	14	2	4	3	3	2	14	41
18	1	2	3	2	3	11	2	2	2	2	3	3	14	2	4	1	2	3	12	37
19	2	4	3	2	3	14	2	3	3	3	2	3	16	3	3	2	3	4	15	45

20	2	3	3	2	2	12	1	2	3	2	3	3	14	4	3	1	1	3	12	38
21	1	2	2	2	1	8	3	3	2	3	3	3	17	3	2	3	3	4	15	40
22	2	2	4	2	2	12	3	3	1	3	3	3	16	2	3	3	2	3	13	41
23	1	1	3	3	3	11	4	4	4	4	4	3	23	3	3	2	2	2	12	46
24	2	3	3	2	2	12	3	3	2	3	3	4	18	4	4	3	2	3	16	46
25	1	2	3	3	3	12	2	2	3	3	2	3	15	2	3	3	2	4	14	41
26	2	2	2	3	2	11	2	3	2	2	2	3	14	3	3	4	3	3	16	41
27	1	3	4	2	2	12	3	3	3	2	3	2	16	2	2	3	3	3	13	41
28	1	2	3	3	3	12	3	4	2	3	3	2	17	3	3	2	1	3	12	41
29	2	1	3	3	2	11	2	3	3	4	4	3	19	3	3	3	2	4	15	45
30	1	2	4	2	3	12	3	2	2	3	3	3	16	2	3	3	2	3	13	41
31	1	2	3	1	2	9	2	1	2	3	3	4	15	3	3	2	1	3	12	36
32	3	3	4	3	2	15	3	2	3	2	2	3	15	3	4	3	3	3	16	46
33	1	4	2	3	3	13	2	1	2	3	2	3	13	2	3	3	2	2	12	38
34	3	3	3	2	2	13	3	3	3	3	3	4	19	3	4	4	3	3	17	49
35	1	4	3	2	3	13	2	2	2	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15	44
36	1	3	3	2	2	11	1	1	1	2	2	2	9	2	3	4	2	4	15	35
37	3	3	2	2	3	13	2	3	3	4	3	2	17	3	3	3	2	4	15	45
38	1	3	3	1	3	11	2	2	4	4	4	3	19	3	3	3	3	3	15	45
39	1	3	3	2	3	12	1	3	3	2	3	4	16	4	4	3	3	4	18	46
40	2	2	3	3	3	13	3	1	2	3	2	3	14	3	2	3	2	3	13	40
41	2	2	3	2	4	13	2	3	2	3	3	4	17	4	2	3	3	3	15	45
42	1	3	2	1	3	10	3	2	3	3	2	3	16	3	3	4	2	4	16	42
43	1	3	4	4	5	17	4	4	4	4	4	4	24	5	4	5	5	5	24	65
44	2	2	3	2	3	12	2	2	3	2	2	4	15	4	3	3	2	4	16	43
45	2	2	4	2	3	13	2	3	3	3	3	3	17	3	2	2	3	4	14	44
46	1	5	4	4	5	19	3	4	4	3	3	4	21	4	4	4	4	5	21	61
47	1	3	3	2	3	12	2	2	3	4	3	3	17	4	3	4	4	3	18	47

48	1	5	5	4	4	19	4	4	4	3	4	4	23	5	4	5	5	4	23	65
49	2	3	3	2	3	13	4	3	2	3	2	3	17	3	3	3	2	4	15	45
50	3	3	3	2	3	14	2	3	3	4	3	3	18	4	3	2	3	3	15	47
51	1	3	4	3	3	14	3	2	3	3	3	3	17	3	2	3	2	3	13	44
52	3	3	4	2	3	15	3	3	4	3	4	4	21	3	3	3	3	3	15	51
53	1	2	2	1	2	8	2	2	3	2	3	3	15	4	4	2	2	2	14	37
54	1	2	2	2	3	10	2	1	2	3	2	2	12	3	3	3	3	3	15	37
55	2	2	3	3	3	13	3	2	3	3	4	3	18	4	4	4	2	3	17	48
56	1	5	4	4	5	19	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	20	62
57	2	4	3	2	3	14	3	3	3	3	4	3	19	4	2	3	2	4	15	48
58	1	2	4	3	2	12	2	2	2	2	2	3	13	4	3	2	3	3	15	40
59	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	3	18	2	4	3	2	2	13	47
60	1	4	4	5	4	18	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	3	19	61
61	2	3	3	2	3	13	2	3	3	3	3	3	17	4	4	3	2	4	17	47
62	1	2	3	2	2	10	3	1	2	2	2	4	14	3	3	2	1	3	12	36
63	1	3	3	2	3	12	4	3	3	2	2	3	17	2	3	3	2	4	14	43
64	1	2	2	3	3	11	3	3	3	3	3	3	18	2	3	3	2	4	14	43
65	1	3	2	3	3	12	2	4	2	3	3	3	17	2	3	3	2	3	13	42
66	2	4	2	2	2	12	2	1	2	3	2	3	13	2	3	3	3	3	14	39
67	2	4	3	3	3	15	3	2	3	3	3	4	18	3	4	4	3	3	17	50
68	1	2	2	2	3	10	4	3	2	3	4	3	19	3	4	4	4	4	19	48
69	2	2	3	2	3	12	2	1	2	3	3	3	14	2	3	3	3	4	15	41
70	1	2	3	3	4	13	3	3	3	3	2	3	17	3	3	2	2	4	14	44
71	3	3	2	3	3	14	3	2	3	2	3	3	16	2	2	3	3	3	13	43
72	3	3	3	2	4	15	3	2	2	3	3	3	16	3	2	4	3	2	14	45
73	3	4	2	2	3	14	2	2	3	4	3	2	16	2	3	3	4	2	14	44
74	1	3	3	3	4	14	3	3	2	3	4	3	18	3	4	2	3	3	15	47
75	1	3	2	2	3	11	4	2	3	4	3	3	19	4	3	3	2	3	15	45

76	1	3	3	3	3	13	3	2	2	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	46
77	2	2	3	2	3	12	2	3	3	3	3	4	18	4	4	2	3	3	16	46
78	1	3	3	2	3	12	3	1	2	3	3	3	15	3	4	3	4	4	18	45
79	2	3	3	3	3	14	3	2	3	3	4	3	18	3	3	3	3	3	15	47
80	1	2	4	2	3	12	4	3	3	3	3	3	19	2	2	2	2	3	11	42
81	3	4	3	4	4	18	3	4	4	3	4	4	22	4	4	4	4	5	21	61
82	1	5	3	4	4	17	3	3	4	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	63
83	1	3	3	3	4	14	2	3	2	4	3	4	18	2	3	2	2	3	12	44
84	1	3	2	2	3	11	3	2	3	3	3	3	17	3	2	3	2	4	14	42
85	1	3	2	3	4	13	3	2	3	3	4	4	19	4	3	3	2	3	15	47
86	1	4	3	2	3	13	4	3	3	3	3	3	19	3	4	4	3	3	17	49
87	4	5	4	4	4	21	4	3	4	4	4	4	23	4	5	4	4	5	22	66
88	3	3	3	3	2	14	2	1	2	3	3	3	14	2	3	2	2	3	12	40
89	2	3	3	2	3	13	2	2	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	44
90	1	3	4	3	3	14	3	3	3	4	4	3	20	3	3	3	2	2	13	47
91	3	4	2	2	2	13	4	2	3	3	3	4	19	4	3	4	4	3	18	50
92	1	4	3	3	2	13	4	2	2	3	3	4	18	3	4	3	2	3	15	46
93	3	3	2	3	3	14	3	2	3	2	3	3	16	4	4	2	3	4	17	47
94	2	3	3	3	4	15	4	2	3	3	2	4	18	3	3	3	4	4	17	50
95	1	4	4	2	3	14	4	3	3	3	3	3	19	3	3	4	4	5	19	52
96	3	3	3	2	4	15	3	2	2	3	3	4	17	4	4	3	2	5	18	50
97	1	2	3	2	3	11	3	3	3	4	4	4	21	3	3	3	3	4	16	48
98	1	4	4	2	3	14	4	2	3	2	3	3	17	4	2	2	2	4	14	45
99	1	3	3	2	2	11	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	2	3	14	43
100	2	3	3	3	3	14	3	2	3	3	3	3	17	2	3	3	2	3	13	44

Variable N° 02: Satisfacción de los usuarios

Encuestas	SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS																			
	Confiabilidad				subtotal	Capacidad de respuesta							subtotal	Seguridad					subtotal	total
	P1	P2	P3	P4		P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11		P12	P13	P14	P15	P16		
1	3	3	2	1	9	1	1	1	1	3	1	1	9	3	1	1	4	3	12	30
2	4	1	1	1	7	3	4	1	1	1	4	1	15	3	1	1	4	1	10	32
3	2	3	3	3	11	4	2	1	1	3	2	3	16	1	1	4	4	4	14	41
4	3	4	3	3	13	3	3	4	4	3	3	3	23	4	3	4	4	4	19	55
5	3	4	4	4	15	4	4	4	5	4	4	4	29	4	4	4	4	4	20	64
6	4	3	3	3	13	4	3	3	2	2	2	3	19	3	2	3	2	3	13	45
7	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	3	19	63
8	1	4	3	2	10	3	2	2	2	3	2	2	16	3	3	3	4	3	16	42
9	2	3	2	4	11	3	3	3	2	4	3	3	21	2	2	4	3	2	13	45
10	2	4	3	3	12	3	3	3	2	3	2	2	18	2	3	3	4	3	15	45
11	3	1	3	3	10	4	2	2	3	3	3	2	19	3	3	1	3	3	13	42
12	3	3	5	4	15	3	2	2	3	3	3	1	17	2	3	3	3	3	14	46
13	2	2	4	3	11	3	3	2	3	2	3	2	18	3	3	2	4	4	16	45
14	2	1	4	3	10	2	3	1	3	3	2	3	17	2	3	1	3	3	12	39
15	3	2	3	2	10	3	2	3	4	3	3	2	20	3	4	3	4	2	16	46
16	4	1	3	3	11	3	3	3	4	3	3	2	21	2	3	1	2	3	11	43
17	2	3	2	3	10	4	3	2	3	4	4	3	23	3	2	3	3	3	14	47
18	2	2	2	4	10	4	3	3	3	3	3	2	21	1	2	1	4	2	10	41
19	3	1	3	3	10	3	2	2	3	3	3	2	18	3	2	2	3	3	13	41
20	3	3	2	3	11	3	3	3	2	4	2	3	20	3	3	2	4	3	15	46
21	2	1	2	2	7	2	2	2	2	3	3	2	16	2	3	2	4	4	15	38
22	3	4	3	3	13	3	3	3	3	3	3	1	19	2	3	3	4	3	15	47

23	3	2	4	3	12	4	3	3	2	3	3	2	20	3	2	1	3	2	11	43
24	2	3	4	4	13	3	2	2	4	4	4	3	22	2	3	2	4	2	13	48
25	3	2	2	3	10	3	3	3	3	4	3	2	21	3	4	3	4	3	17	48
26	3	4	3	3	13	2	3	2	2	4	3	2	18	3	2	2	3	3	13	44
27	3	4	3	2	12	3	3	2	2	3	2	2	17	3	4	3	4	3	17	46
28	2	3	4	3	12	3	2	3	4	5	3	3	23	2	2	2	3	2	11	46
29	3	1	3	3	10	3	1	3	4	4	3	2	20	3	4	2	4	3	16	46
30	3	2	3	2	10	4	3	2	3	4	4	4	24	3	3	2	4	3	15	49
31	3	3	4	3	13	3	3	1	2	3	3	2	17	2	2	3	4	2	13	43
32	4	4	3	2	13	3	4	2	2	4	3	3	21	3	2	2	3	3	13	47
33	3	2	2	3	10	3	3	2	3	3	2	2	18	3	4	3	4	3	17	45
34	4	4	2	2	12	2	2	3	2	3	3	2	17	2	2	2	5	4	15	44
35	3	3	2	3	11	2	3	2	2	2	3	2	16	3	2	2	4	3	14	41
36	2	2	3	3	10	2	3	2	3	3	4	3	20	2	4	2	3	2	13	43
37	2	3	3	4	12	3	2	3	2	3	4	4	21	3	2	2	4	3	14	47
38	1	1	1	3	6	3	2	2	2	3	3	3	18	3	4	3	4	2	16	40
39	1	2	2	3	8	3	2	2	3	4	3	3	20	2	2	2	4	3	13	41
40	3	4	2	4	13	2	3	2	2	3	2	2	16	3	4	3	4	3	17	46
41	3	2	3	3	11	3	3	1	3	3	3	2	18	2	3	2	3	4	14	43
42	4	2	3	3	12	3	2	2	3	4	3	2	19	3	3	2	2	3	13	44
43	5	4	4	4	17	4	4	4	4	5	5	4	30	5	4	5	4	4	22	69
44	3	2	3	3	11	3	2	2	2	3	3	2	17	3	3	2	3	2	13	41
45	4	3	3	2	12	3	3	3	3	4	4	2	22	3	2	3	2	3	13	47
46	4	4	5	4	17	4	5	4	4	5	4	4	30	2	5	4	4	4	19	66
47	3	3	2	3	11	3	3	2	2	3	3	2	18	3	3	2	3	3	14	43
48	4	5	4	4	17	4	5	4	4	5	4	4	30	4	5	5	4	5	23	70
49	3	3	4	3	13	4	2	3	3	4	3	2	21	3	4	3	3	3	16	50
50	2	3	2	3	10	3	3	2	2	3	3	3	19	4	2	3	3	2	14	43

51	3	2	3	2	10	3	3	1	2	3	2	3	17	3	3	2	4	3	15	42
52	3	2	3	3	11	2	2	2	3	4	3	2	18	4	3	3	4	3	17	46
53	4	3	2	3	12	3	2	2	3	4	3	3	20	3	2	3	3	2	13	45
54	3	2	2	3	10	4	3	2	3	3	4	2	21	3	3	3	4	3	16	47
55	3	2	1	2	8	3	2	2	2	3	4	3	19	3	3	2	3	3	14	41
56	5	5	5	4	19	4	4	4	4	5	4	5	30	4	4	5	4	4	21	70
57	4	4	3	3	14	3	2	2	3	3	4	3	20	3	3	2	3	3	14	48
58	3	3	2	3	11	2	3	2	3	3	3	4	20	3	2	3	4	3	15	46
59	2	3	3	2	10	3	3	1	2	4	3	3	19	4	2	2	4	2	14	43
60	3	5	4	5	17	4	4	5	5	5	5	4	32	5	5	5	5	4	24	73
61	4	3	3	3	13	3	3	2	2	3	3	3	19	3	2	3	3	3	14	46
62	2	2	2	3	9	3	2	2	2	3	4	2	18	3	3	2	2	3	13	40
63	3	3	3	3	12	2	3	2	3	2	3	3	18	4	3	3	3	2	15	45
64	1	3	3	2	9	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	4	3	16	46
65	4	4	3	3	14	3	4	3	2	3	3	3	21	3	3	4	3	3	16	51
66	2	2	2	3	9	4	4	3	2	3	3	2	21	3	2	2	4	2	13	43
67	3	3	3	3	12	3	3	3	3	4	2	3	21	2	3	3	4	3	15	48
68	3	3	4	2	12	3	5	4	3	4	3	3	25	3	4	2	4	4	17	54
69	4	3	3	3	13	2	3	3	4	3	3	4	22	3	3	2	3	4	15	50
70	3	1	3	3	10	3	2	3	4	3	4	3	22	3	3	3	2	3	14	46
71	1	3	2	3	9	3	3	2	2	3	3	3	19	3	4	3	3	2	15	43
72	2	2	3	3	10	2	3	2	3	2	3	2	17	3	2	3	4	3	15	42
73	3	2	4	3	12	3	4	2	3	3	3	3	21	3	3	2	3	3	14	47
74	2	5	3	4	14	3	3	1	2	3	4	3	19	2	3	3	3	3	14	47
75	1	3	2	3	9	2	3	2	3	3	3	4	20	2	2	3	2	2	11	40
76	2	4	3	2	11	3	2	2	3	4	3	3	20	3	4	2	3	3	15	46
77	1	3	3	1	8	2	3	3	3	3	3	3	20	3	4	3	4	3	17	45
78	2	3	3	1	9	2	3	2	2	4	4	2	19	2	3	2	3	2	12	40

79	4	4	2	3	13	3	3	2	3	3	3	3	20	3	4	3	4	3	17	50
80	2	3	3	2	10	2	4	3	4	3	3	4	23	3	3	3	3	3	15	48
81	5	5	4	4	18	4	4	4	4	5	4	4	29	5	4	4	4	4	21	68
82	5	5	5	4	19	4	3	4	5	4	5	4	29	4	5	4	4	5	22	70
83	3	3	3	3	12	3	2	2	3	3	3	3	19	2	3	3	3	3	14	45
84	2	5	3	2	12	2	3	3	2	4	4	2	20	3	3	2	2	4	14	46
85	2	3	3	3	11	3	4	2	3	4	3	3	22	3	4	3	4	3	17	50
86	4	5	2	4	15	4	2	2	3	3	3	4	21	4	3	4	3	3	17	53
87	4	4	5	5	18	4	4	4	4	5	5	4	30	5	4	5	4	4	22	70
88	2	3	3	3	11	2	3	2	2	3	3	2	17	3	2	3	3	3	14	42
89	4	4	4	2	14	3	2	3	3	4	3	3	21	2	4	3	2	3	14	49
90	2	3	3	2	10	3	3	2	3	3	2	3	19	3	4	2	3	4	16	45
91	3	3	3	1	10	2	3	2	3	3	3	4	20	3	3	3	3	3	15	45
92	4	5	2	2	13	2	3	2	2	4	3	3	19	3	3	3	4	3	16	48
93	3	3	3	3	12	3	4	3	3	3	3	3	22	3	4	2	3	3	15	49
94	3	3	2	2	10	3	3	2	3	3	2	2	18	4	3	3	2	3	15	43
95	2	4	3	3	12	2	2	2	2	5	2	3	18	3	3	3	3	4	16	46
96	3	5	4	3	15	3	2	2	3	4	3	4	21	3	2	4	3	3	15	51
97	2	4	4	4	14	3	3	1	2	3	3	4	19	2	2	3	4	3	14	47
98	2	4	3	2	11	2	3	2	3	4	4	3	21	3	3	3	4	3	16	48
99	2	3	2	1	8	3	4	2	3	3	3	2	20	4	3	2	4	4	17	45
100	1	3	2	2	8	3	2	3	2	3	3	2	18	3	4	3	3	3	16	42

Anexo N°10

Otras evidencias

Cálculo de la muestra:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

n = Muestra

N = Total de la población

Z_α = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

p = Proporción esperada (0.9)

q = Proporción esperada (0.1)

d = Precisión (en su investigación use un 5%)

$$n = \frac{7891 * 1.96^2 * 0.9 * 0.1}{0.05^2 * (7891 - 1) + 1.96^2 * 0.9 * 0.1}$$

$$n = 135.93$$

$$n = 136$$