



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Priorización de Proyectos de Inversión Pública y Satisfacción del Usuario
en la Provincia de Alto Amazonas, Región Loreto, 2014”

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Br. Javier Huamán Pizango

ASESOR:

Mg. Antonio Terrones Borrego

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Proyectos de Inversión

TARAPOTO – PERÚ

2018

Dictamen de la Sustentación de Tesis

ESCUELA DE POSTGRADO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO EN
GESTIÓN PÚBLICA

El bachiller **Huamán Pizango Javier**, para obtener el Grado Académico de Maestro en
Gestión Pública, ha sustentado la tesis titulada:

**"Priorización de Proyectos de Inversión Pública y Satisfacción del Usuario en la
Provincia de Alto Amazonas, Región Loreto, 2014"**

El Jurado evaluador emitió el dictamen de

APROBAR POR MAYORÍA

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

[Empty box for recommendations]

Dr. Gustavo Ramírez García

-Presidente



Dra. Nora Nieto Penadillo

- Secretario/a



Mg. Antonio Zalatiel Terrones Borrego

-Vocal



Tarapoto 19 de octubre 2018

Dedicatoria

Dedico esta investigación a mi familia por su apoyo permanente durante este proceso que culmina de manera satisfactoria.

Javier

Agradecimiento

Agradezco a mi familia (padres, esposa, hermanos e hijos), docentes y compañeros por su apoyo permanente cuyos efectos se ven plasmado en la presente investigación.

EL AUTOR

Declaratoria de Autenticidad

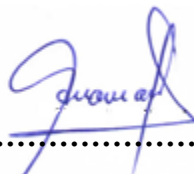
Yo Javier Huamán Pizango, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 05614438, con la tesis titulada “**Priorización de Proyectos de Inversión Pública y Satisfacción del Usuario en la Provincia de Alto Amazonas, Región Loreto, 2014**”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes en la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto-plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena), o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, abril del 2018



.....
Javier Huamán Pizango

DNI N° 05614438

Presentación

Distinguidos miembros del Jurado Evaluador, expongo ante su persona la tesis titulada: **“Priorización de Proyectos de Inversión Pública y Satisfacción del Usuario en la Provincial de Alto Amazonas, Región Loreto, 2014”**; cuyo objetivo trazado es determinar la relación entre ambas variables; encontrándose conformada por siete capítulos.

En el Capítulo I: Como parte de introducción se describe en primer lugar la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación de estudio, hipótesis y objetivos.

En el Capítulo II: Con referencia al capítulo metodología se presenta el diseño de estudio, operacionalización de variables, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y métodos de análisis de datos.

En el Capítulo III: Se identificó los resultados; donde se mostraron tablas y figuras estadísticas según los datos que fueron recopilados; asimismo la presentación fue de manera descriptivo y correlacional resolviendo los objetivos planteados en la investigación.

En el Capítulo IV: En esta fase se realizó la discusión de los resultados, la misma que consistió en la comparación de los datos obtenidos con los trabajos previos que fueron tomadas como fines de investigación. Que consiste en comparar los resultados obtenidos con los antecedentes que tiene la investigación, además de las teorías tomadas.

En el Capítulo V: Se presenta las conclusiones de acuerdo a los objetivos inicialmente determinados.

En el Capítulo VI: Se ilustra las recomendaciones, la misma que contribuirá a la institución, con la finalidad de proponer medidas que permitan mejorar la gestión que éstas ejecutan como parte de sus funciones.

En el Capítulo VII: Se presenta las referencias bibliográficas, la misma que está generado de manera alfabética y asignada según las normas del estilo APA, las cuales dan respaldo a las citas y fuentes consultadas.

Índice General

Dictamen de la Sustentación de Tesis	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación.....	vi
Índice General.....	vii
Índice de Tablas.....	ix
Índice de Figuras	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidad Problemática	13
1.2. Trabajos Previos.....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	20
1.4. Formulación del Problema.....	40
1.5. Justificación del Estudio	40
1.6. Hipótesis	41
1.7. Objetivos	41
II. MÉTODO.....	43
2.1. Tipo de Investigación.....	43
2.2. Diseño de Estudio	43
2.3. Variables – Operacionalización	43
2.4. Población y Muestra	45
2.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	46
2.6. Métodos de Análisis de Datos.....	48
2.7. Aspectos Éticos.....	49

III. RESULTADOS.....	50
IV. DISCUSIÓN.....	58
V. CONCLUSIONES.....	61
VI. RECOMENDACIONES.....	62
VII. REFERENCIAS.....	63
ANEXOS.....	67

Matriz de consistencia

Instrumentos de recolección de datos

Validación de instrumentos

Índice de confiabilidad

Autorización para la publicación electrónica de las tesis

Informe de originalidad

Acta de aprobación de originalidad

Autorización de la versión final del Trabajo de Investigación

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1 Inversión pública (PIP) de servicios de agua potable y saneamiento.....	50
Tabla 2 Inversión Pública (PIP) Logística – Administrativa.....	51
Tabla 3 Priorización de Proyectos	52
Tabla 4 Fiabilidad.....	53
Tabla 5 Capacidad de Respuesta	54
Tabla 6 Seguridad.....	55
Tabla 7 Satisfacción del Usuario	56
Tabla 8 Prueba de Correlación entre la Priorización de Proyectos de Inversión Pública y la Satisfacción del Usuario.....	57

Índice de Figuras

	Pág.
Figura 1 Inversión Pública (PIP) de Servicios de Agua Potable y Saneamiento	50
Figura 2 Inversión Pública (PIP) Logística - Administrativa.....	51
Figura 3 Priorización de Proyectos.....	52
Figura 4 Fiabilidad	53
Figura 5 Capacidad de Respuesta.....	54
Figura 6 Seguridad	55
Figura 7 Satisfacción del Usuario.....	56

RESUMEN

La investigación tuvo como principal objetivo establecer el grado de relación entre la priorización de Proyectos de Inversión Pública y la Satisfacción del Usuario en la Provincia de Alto Amazonas, Región Loreto, 2014; como muestra de estudio estuvo comprendido por 382 pobladores, beneficiarios de los proyectos de inversión en investigación; asimismo para proceder a la recopilación de datos se implementó una encuesta; la misma que fue generada a través de un cuestionario.

En el aspecto metodológico la investigación presentó un diseño descriptivo correlacional. Asimismo, los resultados demostraron que la priorización de proyectos de inversión pública fue inadecuada en un 55%; pues esto dio a conocer el nivel de satisfacción de los pobladores de la provincia de Alto Amazonas. Por otro lado, en cuanto a la prueba estadística Rho de Spearman; se llegó a precisar una relación significativa entre las variables de estudio reportando una probabilidad de error de $0,000 < 0.05$. Por otro lado el coeficiente de correlación fue de 0,718, con una correlación positiva considerable; de esta manera se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación “La Priorización de Proyectos de Inversión Pública se relaciona significativamente con la Satisfacción del Usuario en la Provincia de Alto Amazonas, Región Loreto, 2014”.

Palabras claves: *Priorización de Proyectos de Inversión Pública y Satisfacción del Usuario en la Provincia de Alto Amazonas, Región Loreto, 2014*

ABSTRACT

The main objective of the research was to establish the degree of relationship between the prioritization of public investment projects and their relationship with user satisfaction in the Alto Amazonas Provincial, Loreto region, 2014; as a study sample, it was comprised by 382 inhabitants; also to proceed with the data collection a survey was implemented; the same that was generated through a questionnaire.

In the methodological aspect, the research presented a descriptive correlational design. Likewise, the results showed that the prioritization of public investment projects was inadequate by 55%; This revealed the level of satisfaction of the inhabitants of the Province of Alto Amazonas. On the other hand, regarding the Rho statistic test of Spearman; a significant relationship between the study variables was established, reporting an error probability of $0.000 < 0.05$; "Prioritization of public investment projects is significantly related to user satisfaction in the Province of Alto Amazonas, Loreto region, 2014".

Keywords: Prioritization of public investment projects and their relationship with user satisfaction in the Province of Alto Amazonas, Loreto region, 2014

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Las organizaciones estatales como las municipalidades y gobiernos regionales tienen por función velar por el bienestar de la sociedad dentro del territorio en el que se encuentran, para ello proponen y ejecutan proyectos que abordan problemas y necesidades colectivas, como lo sucedido en Puno a mediados del 2014, en el que el Alcalde Iván Flores, cuestionó el presupuesto que se les había asignado para el desarrollo de sus actividades y proyectos para el periodo 2014, pues según palabras del alcalde, durante los años 2012, 2013 y 2014, la provincia de Puno no recibió presupuesto por parte del Gobierno Regional, sin embargo, para el 2018 sólo se estimó la asignación de 10 millones de soles, monto que considera irrisorio, pues este gobierno se maneja unos 500 millones de soles (La República, 2014).

Para evitar este conflicto de intereses, las entidades estatales como los gobiernos regionales suelen llevar a cabo asambleas (presupuesto participativo) con el resto de dirigentes y pobladores, con el fin de identificar qué obras se deben ejecutar con mayor celeridad y qué obras deben de esperar. Sin embargo, año a año se evidencia el descontento de las personas respecto a la ejecución de proyectos, pues consideran que no se les viene atendiendo de manera adecuada con los proyectos que realmente necesitan.

Por su parte la directora del Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (IIPES), Cielo Morales (2014, p. 3); enfatiza que cada inversión que se realice para el desarrollo regional como a nivel nacional llegará a ser sostenible cuando ésta determine la participación ciudadana tomando en cuenta las necesidades que presenta, como son los aspectos culturales, ambientales, infraestructura generando a través de ello una mayor cohesión ante los pobladores. Asimismo, también señaló que el éxito de los proyectos que se lleguen a realizar determinarán el nivel de satisfacción de los usuarios y como también la calidad de vida.

De igual manera, según el sondeo realizado de “El Comercio” por Ipsos, dio a conocer a través de una encuesta que el 87% de los ciudadanos se encuentra insatisfecho con las políticas que impone el estado frente a la seguridad ciudadana, infraestructura y como también la educación pública. Además, dieron énfasis a través de una entrevista que la priorización de proyectos de inversión pública es baja (Quesada, 2014, p. 4).

Por otro lado, el Presidente Ejecutivo Grupo Invertir, Daniel Córdova dio a conocer que la priorización de los proyectos de inversión no se encuentran totalmente sistematizada; asimismo ésta fue evidenciada por una serie de estudios, reportando de esta manera la poca flexibilidad en la realización de obras públicas según el plan de infraestructura; generando de esta forma insatisfacción por parte de pobladores (Mendieta, 2013, p. 3).

Esta realidad, se ve reflejada en todo el país, sin embargo, el estudio sólo comprende el análisis de la provincia de Alto Amazonas, lugar en el que se busca evaluar si la forma en la que se vienen ejecutando los proyectos, inciden sobre la satisfacción de los pobladores. Asimismo, dentro de ello a nivel de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas se llegaron a ejecutar tres proyectos entre ella destacaron:

Ampliación del sistema de alcantarillado en las calles Homero, César Vallejo, Hipólito Unanue en el AA.HH, La Natividad, en la ciudad de Yurimaguas, distrito de Yurimaguas, provincia de Alto Amazonas – Loreto.

Mejora de la capacidad operativa del pool de maquinarias para las atenciones viales y de emergencia en la provincia de Alto Amazonas – departamento de Loreto.

Mejora y ampliación de redes de agua y sistema de alcantarillado en las calles prolongación Libertad, pasaje Omagua, pasaje los Yuris, en el AA.HH. Villa Universitaria en la ciudad de Yurimaguas, distrito de Yurimaguas, provincia de Alto Amazonas – Loreto.

A partir de ello, se han venido presentando problemas relacionados al cumplimiento de promesas en lo que respecta a proyectos de inversión pública de los cuales fueron priorizadas dentro del distrito. De igual manera, los pobladores según la satisfacción que han venido percibiendo no es la adecuada, debido principalmente a la

temporalidad en la cual fueron ejecutadas y sobre todo por los beneficios que viene generando a favor de la población.

Asimismo, en la provincia de Alto Amazonas, región Loreto; la capacidad de respuesta que presentan las autoridades ante posibles contingencias a lo que se refiere a atención a los usuarios no es el esperado por parte de los pobladores, la misma que ha sido identificado por la poca disponibilidad de ayuda que presentan. Adicional a ello, el gran número de trabajadores no transmite confianza; pues esto es asumido por el nivel de conocimiento.

De esta manera, con lo anteriormente mencionado en líneas arriba se infiere que la satisfacción de los usuarios de la provincia de Alto Amazonas, región Loreto se relacionan con la priorización de proyectos de inversión pública.

1.2. Trabajos Previos

Internacionales

Capuz, D. M., (2014), en el trabajo: “La inversión pública y su incidencia en el crecimiento económico del Ecuador durante el período 2000 – 2014”. (Tesis para obtener el título de Economista). Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador. Presenta como objetivo general examinar la influencia de la inversión pública durante el incremento económico del Ecuador, donde se considera como muestra el análisis econométrico. Se plantea como hipótesis si la inversión pública influye dentro del incremento económico del Ecuador. La metodología empleada es bibliográfica - documental, utilizando como instrumento libros, informes gubernamentales, etc. Se tiene como resultado a través del test estadístico de no linealidad que el vínculo que hay entre las variables del modelo expone un vínculo lineal al exponer un valor de probabilidad del estadístico no significativo. La principal conclusión de la investigación es que durante el período de investigación el PBI del Ecuador presentó un incremento de 4,24% anual que siguió en acrecentado sólo en los primeros 4 años, en el último año se observó una desaceleración.

Colque, E. A., (2013), en su trabajo “Análisis de la inversión pública en agua potable y saneamiento para el cumplimiento de los objetivos del desarrollo del milenio 2006 - 2011”. (Tesis para el fin de obtener el título Licenciatura en Economía).

Universidad Mayor de San Andrés. La Paz, Bolivia. Tiene como objetivo examinar el nivel de inversión pública y su cobertura en saneamiento y agua durante los cinco años finales. También el grado de evolución vinculado a los propósitos de desarrollo del milenio, en donde la muestra son las fuentes de información secundarias. La hipótesis planteada es, si el actual nivel de inversión pública del sector no posibilitará lograr la cobertura que se espera en saneamiento y agua con el fin de efectuar los propósitos del desarrollo del milenio. La metodología que se emplea es análisis – síntesis, con el estudio tipo descriptivo explicativo; utilizando como instrumento libros, artículos, revistas, páginas webs, etc. Como resultado principal se determina que la población que está inscrita posee un vínculo directo con el nivel de cobertura del agua, puesto que si la población matriculada aumenta un 100% el nivel de cobertura aumentaría 48% más. El autor concluye que la inversión pública no posee la capacidad suficiente para brindar el servicio de agua y saneamiento a más personas. Existen otros factores con mayor capacidad, por ello aumentar las inversiones públicas no es suficiente porque para que las personas obtengan este servicio y se aumente la cobertura ya que se debe esperar mucho tiempo porque la infraestructura ya está construida (sistemas y alcantarillados).

Aragadvay, S. P., (2014), en la presente tesis “Satisfacción del usuario externo del hospital básico moderno de Riobamba”. (Tesis con el fin de optar el grado de Magister en Gerencia de Instituciones de Salud). Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador. Establece como objetivo el establecer el nivel de satisfacción por parte del usuario externo del hospital mencionado, donde se consideró como muestra a 123 usuarios externos. En la presente investigación no es necesaria la formulación de una hipótesis, pero se plantea de igual forma la siguiente: el grado de satisfacción que presentan los usuarios guarda relación con su edad y género. La metodología empleada en la investigación es de diseño descriptivo, empleando como instrumento el cuestionario en base al modelo SERVQUAL. Como resultado principal se tiene que la mayor frecuencia de usuarios fue del sexo femenino con un 54% y usuarios del sexo masculino con 46%, con edad promedio de 23 años en el grupo de 20 a 39 años. La investigación presenta la conclusión que los usuarios externos distinguen una mala calidad de atención respecto al servicio de consulta externa, a causa que las expectativas no se cumplieron o atendieron totalmente.

Quisberth, E. R., (2014), en la presente investigación “La inversión en infraestructura como política de crecimiento económico para la economía boliviana”. (Tesis a fin de optar el grado de Economista). Universidad Mayor de San Andrés. La Paz, Bolivia. Tiene por objetivo calcular el resultado de la inversión en la infraestructura sobre el aumento económico en Bolivia, y como muestra se empleó documentos con datos numéricos. La hipótesis que se considera en la investigación es: una sólida inversión en infraestructura, dentro de una economía que impulsa el aumento económico ya que disminuye los resultados en períodos regresivos y capta la inversión privada. La metodología de la investigación presentada es inductiva, en donde el instrumento empleado es la guía de análisis documental. El resultado principal es que existe una relación alta en las inversiones y crecimiento del PBI de la economía. El autor llega a la conclusión determinante que entre las inversiones y el aumento del PBI hay una relación alta, por ello las políticas económicas se deben relacionar con el gasto de capital y desarrollo de la economía de Bolivia.

Nacionales:

Fiestas, S. R., (2010), en la presente tesis “Priorización de los proyectos de inversión pública mediante el análisis de componentes principales”. (Tesis con el fin de obtener el título de Ingeniero Estadístico). Universidad Nacional de Ingeniería. Lima, Perú. El objetivo planteado es proponer una metodología nueva con el objetivo de evaluar proyectos, empleando la técnica estadística multivariada de ACP, se empleó como muestra documentos con datos probabilísticos. Como hipótesis plateada se tiene si el nivel de prioridad en los proyectos de inversión del fondo metropolitano sobre inversiones de la Municipalidad Metropolitana de Lima (año 2005), posee carácter multidimensional. Se emplea una metodología de la investigación cualitativa, empleando como instrumento documentos del INVERMET. El autor concluye mediante el análisis de componentes significativos que permiten identificar dentro de la estructuración de los niveles de Priorización de Proyectos de Inversión de INVERMET (2005) a tres factores que manifiestan el 78% de la variabilidad de los datos, que se consideran como datos originales según la estructura de relación: asignación de recursos 45.5% flujo de caja renovado 20.7% efectividad 12.1%.

Ramos, S. G., (2013), en la presente investigación “Análisis del efecto de la priorización de proyectos en el presupuesto participativo en el logro de objetivos del plan de desarrollo concertado en el Distrito de Simón Bolívar - Pasco período 2010 – 2012”. (A fin de optar al grado de Magister en Planificación y Proyectos de Inversión). Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo, Perú. Su principal objetivo es establecer las consecuencias de la priorización de todos los proyectos que se encuentran en el presupuesto participativo en el logro de objetivos del Plan de Desarrollo Concertado en el distrito de Simón Bolívar – Pasco, teniendo como muestra a 42 proyectos priorizados. La hipótesis que se plantea en dicha investigación es, si esta priorización de proyectos dentro del presupuesto participativo comprendió algún resultado positivo en la obtención de los propósitos del Plan de Desarrollo Concertado en el distrito de Simón Bolívar. Como metodología de investigación se tiene que fue cuantitativa aplicada con un diseño ex post facto, empleando como instrumento hojas de codificación. El resultado principal de dicha investigación es que efectivamente se puede afirmar que el mayor número de proyectos bajo prioridad en el Presupuesto Participativo, posee un vínculo y/o coincide con el Plan de Desarrollo Concertado de dicho distrito en la cual su visión toma en cuenta conseguir un desarrollo sostenible. El autor concluye de la presente investigación que la priorización de los proyectos dentro de los procesos del Presupuesto Participativo posee un resultado positivo en la obtención de los propósitos del Plan de Desarrollo Concertado de dicho distrito.

Medina, A. M. y Mamani, R. M., (2014), en el presente trabajo “Factores relacionados a la satisfacción de usuarios respecto al sistema de gestión documentaria en una Institución Pública.” (Con la finalidad de optar al título de Licenciados en Administración). Universidad Nacional de San Agustín. Arequipa, Perú. Teniendo como objetivo el establecer los factores que se relacionan con la satisfacción que tienen los clientes del Sistema de Gestión Documentaria del Gobierno Regional de Arequipa, donde se trabajará con una muestra de 154 funcionarios de esta institución. Se tiene como hipótesis si los factores como son la capacitación, sexo, edad, satisfacción global, experiencia y el tipo de usuario se relacionan con la satisfacción de usuarios respecto al SGD. La metodología presentada en este trabajo es de diseño cuantitativo, empleando como instrumento el cuestionario. Se tiene como resultado que de acuerdo a la percepción de los usuarios del SISGEDO impulsa a que las personas a cargo de la

administración examinen y optimicen los métodos administrativos del mismo modo que refuercen en el conocimiento de dicho sistema a través de capacitaciones. De esta manera el autor concluye que sólo hay un factor relacionado a la satisfacción del usuario respecto al SISGEDO, el cual es: tipo de usuario.

Gutierrez, M. A., (2013), en la presente tesis “Satisfacción del Usuario del Centro del Adulto Mayor – Lima, 2013”. (A fin de optar al grado de Magister en gestión Pública). Universidad César Vallejo. Lima, Perú. Cuya tesis tuvo por objetivo central el especificar el grado de satisfacción que presentan los usuarios del Centro del Adulto Mayor en la ciudad de Lima, período 2015, esta investigación no presentó hipótesis, y su muestra estuvo conformada por 100 usuarios. La metodología de la investigación se basó en el diseño no experimental y de enfoque transversal, y su instrumento fue el cuestionario. Los resultados arrojaron que el 50 % de los encuestados percibe una satisfacción baja y el 50% del resto, indica que percibe un grado de satisfacción medio, concluyendo así que, al no poder hablar de una satisfacción plena, o en su defecto una insatisfacción, el Centro de Salud puede mejorar sus servicios de promoción, de prevención y atención a personas mayores que son usuarios de su servicio.

Neira, J. y Díaz, E. (2013) en su tesis “Evaluación del nivel de satisfacción del usuario del Reniec en la oficina registral del distrito del Porvenir - Trujillo – la libertad en el año 2013”. (Tesis para optar el grado de Licenciado en Administración). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú. Cuyo objetivo general fue establecer el grado de satisfacción que presenta el usuario de Reniec en la oficina Registral ubicada en el Porvenir de la ciudad de Trujillo, período 2014, la hipótesis del trabajo indica que el grado de satisfacción es alto, para contrastar la hipótesis se contó para la recolección de datos con una muestra de 278 usuarios del servicio de RENIEC – el Porvenir. La metodología empleada fue el diseño no experimental – transversal, y los instrumentos fueron el cuestionario y guía de análisis documental. Los resultados de la investigación indica que la mayoría de los usuarios considera que obtienen un servicio rápido, que los empleados los ayudan, están abiertos a absolver sus dudas, aceptando la hipótesis planteada, así se concluye entonces que se demuestra que la satisfacción de los usuarios es alta, y que esto es bueno para la institución.

Locales

Bardales, M.; Carranza, V. y Ruiz, J. (2014) en la presente investigación “Inversión pública en infraestructura y desarrollo económico en la provincia de San Martín, 2012-2015”. (Tesis para obtener el grado de Economista). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto, Perú. Cuya tesis tuvo por objetivo general evaluar la inversión pública en infraestructura para poder conocer qué impacto tiene en el desarrollo económico de la provincia de San Martín en el período 2012 – 2014, presentando una hipótesis de que señala que el impacto que genera es significativo, y se tuvo por muestra a 6 municipios de la provincia de San Martín. La metodología empleada fue el diseño correlacional, y como instrumento se tuvo la guía de análisis documental. El resultado de la tesis indica que existe un nivel de correlación significativa de efecto positivo alto, lo que quiere decir que, a mayor inversión pública en infraestructura, mayor desarrollo económico genera, así el autor concluye que la variable uno, incide directa y positivamente sobre la segunda variable.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Priorización

Orozco (2013) da a conocer que cada organización determina la prioridad de proyectos en lo que considera que agrega mayor valor a la empresa; determinando alineación a las estrategias de la organización. Asimismo, se basan a los montos de inversión y el poder de la persona que propone el proyecto (p. 5).

Inversión Pública

Según Soto (2012) Un Proyecto de Inversión Pública (PIP) se incorpora en la fase de inversión después de haber sido señalado viable y después de que se haya programado su realización (que involucra la aprobación de su partida presupuestal pertinente). La inversión es una fase que comprende la creación del Estudio de Inversión que se denomina, según las normas del SNIP, Estudio definitivo, Expediente técnico, así como demás documento equivalente, y el cumplimiento del PIP. Las instrucciones instauradas en la Directiva General del SNIP hacia los estudios concluyentes o expedientes técnicos de igual forma son aplicables a los términos de referencia, determinaciones técnicas y otro documento similar que sea requerido para el desarrollo del PIP, de acuerdo a la vigencia del marco legal (p. 2)

Por su parte Bernaola (2005) expresa que un Proyecto de inversión pública involucra a grupos de tarea que implican recursos (información, hombres, máquinas, etc.), actividades y productos en períodos establecidos de factor tiempo (puede ser: días, meses, etc.), así como en una determinada zona (tales como: un barrio, distrito, departamento, etc.) (p.34).

Proyecto de Inversión Pública:

- Son las diversas intervenciones limitadas en el tiempo que emplea parcial o totalmente recursos públicos.
- Su finalidad es ampliar, crear, modernizar, perfeccionar o readquirir destreza de producir bienes y servicios.
- Los beneficios son generados hasta que el proyecto esté en vigencia con independencia de otros proyectos (Bernaola 2005, p.34)

Naturaleza de los Beneficios Sociales de un Proyecto de Inversión Pública (PIP)

Según Vera (2013) Con respecto a proyectos que estén directamente destinados a satisfacer necesidades básicas de una población que se encuentre en situación de pobreza es usual oír expresiones en oposición de exigir rentabilidad social; La causa de todo esto es porque se confunde la noción de beneficio social generado por un PIP con la recaudación financiera que generaría o no (p.3).

La recaudación financiera se trata del efectivo que una entidad ejecutora o entidad operadora de un PIP logra recaudar mediante un servicio público prestado: ejemplo, el pago por una consulta en un centro de salud (p.3).

Entre otras cosas, el beneficio social es nada más la representación del valor que ofrece la población usuaria al poder acceder al bien o servicio que brinda el PIP, contribuyendo a su satisfacción y tranquilidad. Igualmente, puede ser que los beneficios que otorga el PIP lleguen a ser proyectados a agentes distintos a parte de la población que estaba dirigida inicialmente el proyecto. Sé como ejemplo el siguiente caso, un PIP para el acrecentamiento de la cobertura de servicios de salud, que otorgará

beneficios no sólo a los usuarios del centro médico sino a toda la sociedad ya que la posibilidad de contagio o difusión de la enfermedad o dolencia se disminuye (p.4).

Tipos de Beneficios Sociales de un PIP

Mediante los PIP tres tipos de beneficios son producidos para la sociedad, tenemos los beneficios directos, indirectos y externalidades positivas. De acuerdo con la publicación citada del MEF3 se dará la explicación detallada de los tres beneficios sociales.

a) Beneficios Directos. Está referido al resultado instantáneo que produce el acceso al servicio o bien influido por el proyecto. Están relacionadas junto al mercado del servicio y es posible que provengan de estas fuentes:

En consecuencia, al acceso al servicio y/o bien se da el ahorro o liberación de recursos. Ejemplo: el tiempo que se ahorra al transportar agua o emplear velas, el obtener acceso al servicio de agua potable o de energía eléctrica.

El exceso generado por el consumidor a causa de que consume más del servicio o bien, por el menor precio y mayor disponibilidad. Ejemplo: cuando los usuarios poseen el servicio de agua potable en su domicilio consumen más y pagan menos precio del que se encuentren dispuestos a gastar.

El excedente que genera el productor generado por un mayor valor neto de producción viene a ser el producto de un aumento en la producción, dentro de la producción y/o calidad de los bienes, así como puede ser por disminución de los costos de producción. Estos efectos son visibles en proyectos de riego o apoyo al desarrollo productivo. (p.5)

b) Beneficios Indirectos. Son producidos en mercados distintos pero que se relacionen con el servicio o bien que se provee. Ejemplo: cuando la población tenga acceso a agua potable se disminuirá las enfermedades y a su vez los costos por atención de la salud. Los costos evitados se consideran como beneficios, ejemplo: al aplicar las medidas de disminución de riesgos (MRR) los posteriores costos de atención de emergencia se evitarán, como pueden ser la rehabilitación y/o recuperación dentro de la capacidad de una unidad productora de servicios o bienes públicos (UP). (p.6)

Beneficios Intangibles: a raíz del beneficio de acceso al agua potable en sus viviendas los usuarios se percibirán más íntegros en la sociedad y comenzarán con mayor optimismo su vida diaria (p.6)

Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones

Según Ministerio de Economía y Finanzas (2013) refiere lo siguiente:

Artículo 1.- Objeto

El Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones como sistema administrativo del Estado, cuyo propósito es encaminar el uso de los recursos públicos direccionados a la inversión para la efectiva prestación de servicios y la provisión de la infraestructura indispensable para el desarrollo del país y derogase la Ley N° 27293, Ley del Sistema Nacional de Inversión Pública (p. 2).

Artículo 2.- Ámbito de Aplicación

El Decreto Legislativo y sus normas reglamentarias y complementarias son de aplicación obligatoria a las entidades del Sector Público No Financiero a que se refiere la Ley N° 30099, Ley de Fortalecimiento de la Responsabilidad y Transparencia Fiscal. Dichas organizaciones son asociadas por sectores sólo para efectos del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones y en el caso de los Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales se asocian de acuerdo a su nivel de gobierno respectivo, en relación a lo establezca el Reglamento del presente Decreto Legislativo (Ministerio de Economía y Finanzas, 2016 p. 2).

Artículo 3.- Principios Rectores

Según Ministerio de Economía y Finanzas (2016). La programación multianual de inversiones y la ejecución de los proyectos de inversión respectivos se sujetan a los principios rectores siguientes:

- a) La programación multianual de la inversión debe ser ejecutada considerando como primordial finalidad el cierre de brechas de infraestructura o de acceso a servicios públicos para la sociedad.
- b) La programación multianual de la inversión entrelaza los propósitos nacionales, planes sectoriales nacionales, así como los planes de desarrollos concertados regionales y locales, correspondientemente, con el reconocimiento de la cartera

de proyectos a desarrollarse y debe efectuarse acorde con las proyecciones del Marco Macroeconómico Multianual.

- c) La programación multianual de inversiones debe iniciar de un análisis detallado de la situación de las brechas de infraestructura o de acceso a servicios públicos, para posteriormente instaurar los objetivos a lograrse con respecto a dichas brechas. La programación multianual debe establecer los indicadores de resultado a obtenerse.
- d) Los recursos indicados a la inversión deben buscar la mayor trascendencia en la sociedad.
- e) La inversión debe programarse teniendo en cuenta la previsión de recursos para su ejecución y su adecuada operación y mantenimiento, mediante la aplicación del ciclo de inversión.
- f) La gestión de la inversión debe realizarse aplicando mecanismos que generen la mayor transparencia y calidad a través de la competencia.

Artículo 4.- Fases del Ciclo de Inversión

4.1. El Ciclo de Inversión tiene las fases siguientes:

- a) **Programación Multianual:** Abarca la elaboración del diagnóstico de la situación de las brechas de infraestructura o de acceso a servicios públicos, y la señalización de los objetivos a lograrse respecto a dichas brechas, mediante el establecimiento de metas de producto específicos, así como los indicadores de resultado en un horizonte mínimo de 3 años, en el marco de los planes sectoriales nacionales. Comprende, además, los planes de desarrollo concertado regionales y locales y conforman el marco de referencia orientador de la formulación presupuestaria anual de las inversiones. Incluye a los proyectos de inversión a ser ejecutados mediante asociaciones público privadas cofinanciadas.

Esta fase se desarrolla mediante un proceso de coordinación y articulación interinstitucional e intergubernamental que toma en cuenta los recursos de inversión proyectados en el Marco Macroeconómico Multianual, estando dicho proceso a cargo de los sectores, Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales. Los sectores lideran, en los tres niveles de gobierno, sus objetivos,

metas e indicadores. Cada Sector, Gobierno Regional o Gobierno Local, determinará las brechas, así como sus criterios de priorización, en el marco de la política sectorial.

- b) **Formulación y Evaluación:** Abarca la formulación del proyecto, como las propuestas de inversión tomadas en cuenta en la programación multianual, y la evaluación correspondiente sobre la pertinencia de su ejecución, en el que se deben de considerar los recursos para la operación y mantenimiento del proyecto y las modalidades de financiamiento. La formulación se debe de realizar mediante una ficha técnica y sólo en caso de proyectos que contengan alta complejidad, se requerirá el nivel de estudio que sustente la concepción técnica y el dimensionamiento del proyecto. En esta fase, las organizaciones registran y aprueban las inversiones en el Banco de Inversiones.
- c) **Ejecución:** Abarca la elaboración del expediente técnico o equivalente y la ejecución física y financiera respectiva. El seguimiento de la inversión se ejecutará a través del Sistema de Seguimiento de Inversiones, herramienta del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones que entrelaza el Banco de Inversiones con el Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF-SP) y similares aplicativos informáticos.
- d) **Funcionamiento:** Abarca la operación y mantenimiento de los activos generados con la ejecución de la inversión pública y el aprovisionamiento de los servicios implementados con dicha inversión. En esta etapa, las inversiones pueden ser el propósito de evaluaciones ex post, con el fin de obtener lecciones aprendidas que faculten mejoras en futuras inversiones (Ministerio de Economía y Finanzas, 2013 p. 2).

4.2. Las inversiones de optimización, de ampliación marginal, de reposición y de rehabilitación no constituyen un proyecto de inversión, por lo cual no les resulta aplicable la fase prevista en los literales a) y b) del numeral 4.1 del presente Decreto Legislativo. Para dichas inversiones, la modalidad de registro se definirá en el Reglamento del presente Decreto Legislativo.

4.3. Únicamente podrá designarse recursos e iniciarse la fase de Ejecución de las inversiones tomadas en cuenta en el programa multianual de inversiones

correspondiente. En lo referente a las inversiones de optimización, de ampliación marginal, de reposición y de rehabilitación que no forman parte del proyecto, el registro se ejecutará de manera agregada y simplificada en la programación multianual para la ejecución del presente numeral, respecto a los criterios que se planteen en el reglamento del presente Decreto Legislativo.

4.4 Las decisiones de inversión no basadas en lo dispuesto en la presente norma, tienen que ser aprobadas mediante Decreto Supremo refrendado por el Ministro del Sector correspondiente y el Ministro de Economía y Finanzas.

Artículo 5.- Órganos y Funciones del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones

Según Ministerio de Economía y Finanzas, (2013) refiere lo siguiente:

5.1 Son órganos del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones: la Dirección General de Programación Multianual de Inversiones del Ministerio de Economía y Finanzas, así como los Órganos Resolutivos, las Oficinas de Programación Multianual de Inversiones, las Unidades Formuladoras y las Unidades Ejecutoras de Inversiones del Sector, Gobierno Regional o Gobierno Local.

5.2 El Ministerio de Economía y Finanzas, a través de la Dirección General de Programación Multianual de Inversiones, es el ente rector del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones y en su calidad de más alta autoridad técnico normativa administra el Banco de Inversiones; dicta los procesos y las directrices para la programación multianual de inversiones y el ciclo de inversión, supervisando su calidad; elabora el Programa Multianual de Inversiones del Estado; aprueba las metodologías generales tomando en cuenta el nivel de complejidad de los proyectos; brinda capacitación y asistencia técnica a las entidades sujetas al Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones y emite opinión vinculante exclusiva y excluyente sobre la aplicación del ciclo de inversión y sus disposiciones, con respecto a los temas de su competencia. Los Sectores desarrollan y aceptan las metodologías correspondientes con respecto a sus competencias.

Para el caso de las inversiones a ser financiadas con recursos provenientes de operaciones de endeudamiento público mayores a un (01) año, que mantengan un aval o garantía del Estado, el Ministerio de Economía y Finanzas dará la conformidad respectiva para ser considerado en el Programa Multianual de Inversiones que corresponda.

- 5.3 El Ministro o la más alta autoridad ejecutiva del Sector, Gobierno Regional o Gobierno Local, en su calidad de Órgano Resolutivo, presenta al Ministerio de Economía y Finanzas el Programa Multianual de Inversiones Sectorial, Regional o Local según sea correspondiente, de acuerdo a lo establecido en la Directiva correspondiente a la Programación Multianual, y lo acepta estando de acuerdo con los procesos del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones, establecido en el Reglamento del presente Decreto Legislativo y sus normas complementarias. En caso de modificaciones al referido Programa Multianual de Inversiones Sectorial, Regional o Local, se continuará el mismo proceso señalado para su aceptación.
- 5.4 Las Oficinas de Programación Multianual de Inversiones del Sector, Gobierno Regional o Gobierno Local mantienen bajo su responsabilidad la fase de Programación Multianual del Ciclo de Inversiones; confirman que la inversión se englobe en el Programa Multianual de Inversiones; ejecutan la revisión de las metas e indicadores previstos en el Programa Multianual de Inversiones y supervisan el desarrollo de ejecutar los proyectos de inversión.
- 5.5 Las Unidades Formuladoras acreditadas del Sector, Gobierno Regional o Gobierno Local para la fase de Formulación y Evaluación son encargados de aplicar los contenidos, las metodologías y los parámetros de formulación; formular las fichas técnicas y los estudios de preinversión requeridos tomando en cuenta los objetivos, metas e indicadores señalados en la fase de Programación Multianual y de su aceptación o viabilidad, cuando corresponda.
- 5.6 El Responsable de la Oficina de Programación Multianual de Inversiones y de la Unidad Formuladora, debe de contar con un perfil profesional establecido por la Dirección General de Programación Multianual de Inversiones.

- 5.7 Las Unidades Ejecutoras de Inversiones son los órganos encargados de la aplicación de las inversiones y se condicionan al diseño de las inversiones aprobado en el Banco de Inversiones. En el caso de los proyectos a ser efectuados mediante asociaciones público privadas cofinanciadas, el planteamiento técnico contenido en los estudios de preinversión es referencial y se señalan a lo establecido en la normatividad del Sistema Nacional de Promoción de Inversión Privada.
- 5.8 El Reglamento del presente Decreto Legislativo podrá señalar funciones complementarias a las antes indicadas, comprometiéndose a lo dispuesto en la presente norma.

Disposiciones Complementarias Finales

Según Ministerio de Economía y Finanzas (2013) refiere los siguiente:

PRIMERA. - Vigencia del Decreto Legislativo

El presente Decreto Legislativo entra en vigencia al día siguiente de la publicación de su Reglamento (p. 5).

SEGUNDA. - Reglamentación

El Poder Ejecutivo, a propuesta del Ministerio de Economía y Finanzas, aprueba el Reglamento del presente Decreto Legislativo en el plazo máximo de 60 días hábiles contados desde el día siguiente de la publicación del presente Decreto Legislativo (p. 5).

TERCERA. - Requisito de la Programación Multianual de Inversiones para el Financiamiento con Transferencias

Sólo se puede recibir transferencias del Gobierno Nacional, los Gobiernos Regionales o Gobiernos Locales cuyas inversiones están direccionadas al cierre de brechas de infraestructura o de acceso a servicios públicos, supervisados por el Sector competente, acorde a los planes sectoriales nacionales (p. 5).

CUARTA. - Control

La programación multianual, la formulación y la ejecución de inversiones, así como la implementación de modificaciones durante la ejecución, son procedimiento

indispensables para la toma de decisiones con respecto a la inversión, por lo que se encuentran en el ámbito de la discrecionalidad de los funcionarios respectivos, conforme a lo dispuesto por la Cuarta Disposición Complementaria Final de la Ley N° 29622, Ley que modifica la Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, y amplía las facultades en el proceso para sancionar en materia de responsabilidad administrativa funcional. Los datos generados por los órganos del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones en el marco de este Sistema, adjuntando la información registrada en el Banco de Inversiones, tienen el carácter de Declaración Jurada, y en consecuencia se sujetan a las responsabilidades y consecuencias legales que correspondan (Ministerio de Economía y Finanzas, 2013 p. 5).

QUINTA. - Liquidación de Proyectos de Inversión Culminados

Menciónese que cada Sector del Gobierno Nacional instaure los mecanismos para contar con un inventario de los activos existentes en los diferentes niveles de gobierno, correspondientes a la infraestructura o servicios públicos a su cargo, el cual se debe de implementar y actualizar continuamente por las entidades a cargo de su operación y mantenimiento, señalando aquellos activos que han sido dados de baja y registrando los activos generados mediante inversión pública, así como aquellos que se encuentren pendientes de liquidación a la fecha de publicación del presente Decreto Legislativo, conforme a los criterios señalados en el Reglamento del presente Decreto Legislativo (Ministerio de Economía y Finanzas, 2013 p. 5).

SEXTA. - Iniciativas de Apoyo a la Competitividad Productiva

Menciónese que los procesos y metodología para la implementación, ejecución y evaluación de impacto de las Iniciativas de Apoyo a la Competitividad Productiva reguladas por la Ley N° 29337, Ley que señala disposiciones para ayudar a la competitividad productiva, son enviados por el Ministerio de la Producción; debiendo los Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales informar a dicho Ministerio sobre las Iniciativas que permitan a través de las oficinas, órganos o comités que dispongan para tales efectos. El Ministerio de la Producción ejecuta seguimientos y evaluaciones que se refieren la Segunda Disposición Complementaria de la citada Ley (Ministerio de Economía y Finanzas, 2013 p. 5).

SÉTIMA. Entidades o Empresas Excluidas del Presente Decreto Legislativo

El presente Decreto Legislativo no es de aplicación a las entidades o empresas que por Ley expresa hayan sido excluidas del Sistema Nacional de Inversión Pública.

Disposiciones Complementarias Transitorias

Según Ministerio de Economía y Finanzas (2013) refiere los siguiente:

PRIMERA. - Aplicación Progresiva.

El presente Decreto Legislativo se aplicará de modo progresivo en los sectores y entidades que se señalen y acorde a lo que se señale en el Reglamento del presente Decreto Legislativo.

SEGUNDA. - Instrumentos de Gestión

En un plazo de 30 días hábiles contados desde la entrada en vigencia del presente Decreto Legislativo y su Reglamento, el Ministerio de Economía y Finanzas debe sugerir los instrumentos para la reestructuración organizativa institucional adecuada, en relación a la legislación vigente.

TERCERA. - Referencias al Sistema Nacional de Inversión Pública

Señálese que toda referencia al Sistema Nacional de Inversión Pública debe entenderse hecha al Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones creado por el presente Decreto Legislativo. Asimismo, toda referencia normativa que se realice a la Ley N° 27293, Ley del Sistema Nacional de Inversión Pública, se entiende realizada al presente Decreto Legislativo (Ministerio de Economía y Finanzas, 2013 p. 6).

Las disposiciones del presente Decreto Legislativo no infieren en la continuación de los proyectos que se encuentren en formulación, evaluación y ejecución a la fecha de entrada en vigencia de la norma actual. El Reglamento del presente Decreto Legislativo establecerá las disposiciones y procesos que resulten necesarios, con criterios de eficiencia y diligencia para la ejecución de la inversión (Ministerio de Economía y Finanzas, 2013 p. 6).

CUARTA. - Determinación de Brechas y sus Criterios de Priorización

Cada Sector, Gobierno Regional o Gobierno Local deberá comunicar al Ministerio de Economía y Finanzas, en el plazo que se establecerá en el Reglamento del presente Decreto Legislativo, las brechas que haya identificado y sus criterios de priorización, de acuerdo a la política sectorial correspondiente (Ministerio de Economía y Finanzas, 2013 p. 6).

QUINTA. - Proyectos de Inversión Nuevos

Los Proyectos de Inversión que inicien su formulación luego de la entrada en vigencia del presente Decreto Legislativo y que se prevean ejecutar en el año 2014, no aplican la fase de Programación Multianual, debiendo aplicar las demás fases del Ciclo de Inversión reguladas por la presente norma. Las inversiones de optimización, de ampliación marginal, de reposición y de rehabilitación que se prevean ejecutar en el año 2017 pasan directamente a la fase de Ejecución. Los Sectores, Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales deben comunicar dichas inversiones a la Dirección General de Programación Multianual de Inversiones hasta antes del 30 de junio de 2017 y su ejecución deberá iniciarse antes del 30 de noviembre de 2014, tomando en cuenta las disposiciones de la Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto (Ministerio de Economía y Finanzas, 2013 p. 7).

Disposición Complementaria Derogatoria

ÚNICA.- Disposición Derogatoria .Adicionalmente a la derogatoria dispuesta en el artículo 1 del presente Decreto Legislativo, a la fecha de entrada en vigencia del presente Decreto Legislativo, quedarán sin efecto la Primera Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1224, Decreto Legislativo del Marco de Promoción de la Inversión Privada mediante Asociaciones Público Privadas y Proyectos en Activos y demás disposiciones que se opongan a lo establecido en el presente Decreto Legislativo (Ministerio de Economía y Finanzas, 2013 p. 7).

Características del Programa de Inversión Según el SNIP

Por su parte Soto (2012), infiere que las características de este programa son las siguientes:

Está compuesto por un grupo de PIP y/o conglomerados, integrándose para obtener un propósito en común.

Inicia siendo una propuesta para la solución integral a inconveniente interno que está relacionado a uno u otros subprogramas que son conocidos como grupos funcionales, en el interior de un proceso de planificación intersectorial y/o intersectorial y territorial. De igual forma es propuesta como la solución no sólo a uno, sino a varios problemas que ya están correctamente identificados.

Incluye una intersección limitadamente en el tiempo, cuenta con una duración determinada.

Los PIP que conforman se complementan con la obtención de un objeto, pese a que cuentan con la capacidad para generar beneficios de manera independiente.

Puede incluir a ciertos componentes de estudios, amalgamas, proyectos piloto, administración u otras intervenciones que se relacionen directamente con la obtención del objetivo de dicho programa.

El PIP se puede incluir dentro del proceso de evaluación o con declaratoria de viabilidad previo a la formación del programa, alegando su vínculo y adecuación con todo medio fundamental que han sido identificados dentro del marco del estudio del programa.

Provoca beneficios extras en relación a la realización de los PIP de forma independiente (p.5)

Clasificación de los Proyectos de Inversión Pública (PIP) Según la Naturaleza de sus Intervenciones

Vera (2014) expresa que un Proyecto de Inversión Pública (PIP) es tomado en cuenta, conforme a su definición técnico-legal que dice «toda intromisión que se encuentra limitada cuando emplea de manera total o parcial los recursos públicos, con la finalidad de generar, extender, optimizar, actualizar o rescatar la posibilidad de producir bienes o servicios; en la cual los beneficios se generen mientras que dure el proyecto y se vuelvan independientes de los demás proyectos.

Los PIP pueden adoptar las siguientes tipologías de naturalezas de intervención:

Instalación o creación: Intromisiones dirigidas a brindar el servicio o bien en áreas en la cual no tiene alcance. De esta manera el acceso para el servicio aumenta.

Construcción: Intromisiones orientadas a brindar un servicio o bien en áreas que no tiene alcance. Sólo puede ser aplicado a PIP del sector de transporte.

Ampliación: Intromisión dirigida a aumentar el alcance del servicio o bien con la finalidad de asistir a usuarios nuevos. Se logra aumentar la cobertura al servicio.

Mejoramiento: Intromisión dirigida a optimar los factores que sean posibles perjudicadores del servicio de calidad; dicho sector establece normas o estándares a los cuales deben adecuarse o adaptarse. Involucra el brindar mejor calidad en los servicios a usuarios que ya lo disponen o al mismo número.

Recuperación: Intromisiones dirigidas a recuperar de manera parcial o total el brindar un servicio o bien de calidad, cuyos activos (equipamiento, etc.) han colapsado, sufrieron un daño o fueron destruidos, ya sea a causa de desastres y otros. Involucra intromisiones para la reconstrucción post-desastre y sustitución de activos. Puede abarcar coberturas iguales, mayores o mejores en calidad del servicio o bien, en otras palabras, puede incorporar cambios en la amplitud de elaboración o la eficacia.

Rehabilitación: Intromisiones dirigidas a recuperar la amplitud normal al brindar un servicio o bien, mediante acciones acorde las condiciones técnicas y funcionales con que se proyectó la infraestructura. Sólo se aplica a PIP de carreta, agua potable y alcantarillado sanitario.

Rehabilitación post-desastre: Intromisiones dirigidas a recuperar de forma total o parcial la amplitud de prestación del servicio, cuando la infraestructura se dañó a causa de desastres. No involucra aumento de capacidad, tampoco reconstrucción.

Evaluación de la inversión Pública

Según Vera (2014)

Inversión Pública (PIP) de Servicios de Agua Potable y Saneamiento

Instalación de Servicio de Agua Potable. Posibilita brindar servicio de abastecimiento del agua potable en una localidad que no cuente con dicho servicio. Involucra obras de: obtención, conducción, empuje, almacenaje, saneamiento, aducción y repartición; con la correspondiente conexión domiciliaria y medidores.

Ampliación del Servicio de Agua Potable. Considera la amplificación del servicio, cuando el diagnóstico detecta un déficit de oferta de infraestructura, que involucra identificar y plantear la intercesión de ampliación, así como: fuentes, conducciones, depósitos, conexiones y redes. Las obras más comunes en estas

intromisiones, concierne a la construcción de redes de repartición, conexión domiciliaria y en ciertos casos de nuevas obtenciones que aprovechen los nuevos usuarios, ejemplo: una poza.

Mejoramiento del Servicio de Agua Potable. Permite optimizar las características que sean posibles con respecto a un servicio de calidad: calidad físico-química y bacteriológica del agua, continuidad y presión, especialmente a usuarios que tengan conexión a la red pública. Involucra obras de aumento de mecanismos que son «cuellos de botella» en la operatividad del sistema, ejemplo: incremento de la capacidad de las represas consiguiendo una mayor continuidad y presión; perfeccionamientos en plantas donde se realiza el tratamiento del agua potable con el fin de optimizar la eficacia del agua que se produce). Constantemente se integra con el reposicionamiento de elementos en pésimo estado, así como: conductos, conexiones, equipos de bombeo, acondicionamiento de la captación y optimizamiento de depósitos e instalaciones.

Inversión Pública (PIP) de Servicios de Educación

Según Vera (2014)

Instalación del Servicio de Educación

Intromisión dirigida a brindar este servicio en áreas donde no existe. Involucra el aumento de cobertura de este servicio.

Ampliación de la Capacidad del Servicio de Educación

Intromisión dirigida a aumentar el alcance de este servicio con el fin de atender a usuarios nuevos. Involucra el aumento de cobertura de este servicio.

Mejoramiento del Servicio de Educación

Intromisión dirigida a optimizar todos los factores que sean posibles que perjudican la calidad de este servicio. El sector educación establece normas o estándares a los cuales se deben adecuar o adaptar. Involucra el brindar servicios con mayor calidad a los usuarios de este servicio.

Inversión Pública (PIP) de Servicios de Salud

Según Vera (2014)

Instalación del Servicio de Salud

Intromisión dirigida a proveer este servicio en áreas en la cual no existe.
Aumentar la cobertura de este servicio.

Ampliación de la Capacidad del Servicio de Salud

Intromisión dirigida a aumentar el alcance de este servicio con el fin de atender a más personas. Involucra aumentar la cobertura de este servicio.

Mejoramiento del Servicio de Salud

Intromisión dirigida a optimizar todos los factores que sean posibles que se relacionen con la calidad de este servicio. Involucra brindar el servicio con una mayor calidad a todos los usuarios. El sector salud establece normas o estándares a los cuales se deben adaptar o adecuar.

Inversión Pública (PIP) de Servicios de Energía Eléctrica

Según Vera (2014)

Instalación de Servicio de Energía Eléctrica

Intromisión que posibilita ofrecer este servicio a un grupo de personas de una localidad que carecen de este servicio.

Ampliación de Servicio de Energía Eléctrica

Intromisión que posibilita el aumento de este servicio implicando a más personas. Puede incorporar adecuaciones en ciertos componentes de este sistema.

Mejoramiento de Servicio de Energía Eléctrica

Intromisión que posibilita el mejoramiento de todas las características posibles sobre la calidad del servicio con el fin de solucionar problemas causados por la escasez, defecto o infracción de las normas de seguridad de este sistema. Involucra aumentar la cobertura del servicio óptimamente para los usuarios actuales.

Inversión Pública (PIP) de Servicios de Seguridad Ciudadana

Según Vera (2014)

Instalación (o Creación) del Servicio de Seguridad Ciudadana

Intromisión dirigida a brindar este servicio en áreas donde no existe. El acceso a este servicio aumenta.

Ampliación del Servicio de Seguridad Ciudadana

Intromisión dirigida a aumentar la cobertura de este servicio para asistir a personas nuevas.

Mejoramiento del Servicio de Seguridad Ciudadana

Intromisión dirigida a optimizar todos los factores posibles que afecten la calidad de este servicio.

Inversión Pública (PIP) de Servicios de Limpieza Pública

Según Vera (2014)

Instalación (o Creación) del Servicio de Limpieza Pública

Tiene como objetivo proveer este servicio en un área donde no existe.

Ampliación del Servicio de Limpieza Pública

Tiene como objetivo aumentar el alcance del servicio de limpieza, para que los usuarios sean atendidos en el área donde está este servicio. Se logra incrementar la cobertura.

Satisfacción de los usuarios

Según Valdivia (2013) .Expone que, satisfacción, viene a ser la actitud o disposición emocional en un momento determinado que expone el usuario, luego de adquirir un bien o servicio. Por lo tanto, es significativo lograr plantear un sistema para medir la satisfacción del usuario, con la finalidad de mejorar permanentemente el servicio, por eso es usual ver a grandes compañías para la medición de la satisfacción del usuario realizar cuestionarios, libro de reclamaciones, entrevistas con el fin de conocer las carencias que manifiesta la organización, y el objetivo de optimizar la satisfacción de los usuarios dentro de un plazo corto.

Según Ávila, Roji y Gutiérrez (2014). Mencionan que la satisfacción es esencia de la identidad del usuario. Por lo cual se toma en cuenta que la conformación de la identidad se construye a través de las necesidades, el dinamismo y de la misma identidad, en tal sentido todos estos factores establecen la identidad de la persona, su satisfacción o disgusto de lo mencionado. Por otra parte, a las necesidades se las considera que se encuentran unidas por los dinamismos, o sea, la satisfacción de igual manera está ligado a las necesidades fisiológicas, relajación, deporte y demás, que se considera como auto-satisfacción.

Hernández (2011). Menciona que la satisfacción del usuario se comprende como un estado mental, de igual manera la expresión de sus contestaciones que abarquen erudición, igualmente se relaciona con lo emocional y material, que surge por motivo de la necesidad o el propio deseo de información. Al estado mental se lo entiende como el conjunto de valores extraídos a través de la función y expectativa por el servicio.

Factores que Influyen en la Satisfacción del Usuario

Hernández, (2010). Expresa que la conducta del usuario, no sólo cumple las leyes racionales, en el cual la decisión del usuario es la que le permite conseguir el servicio y que se sienta satisfecho, de esta manera las organizaciones deben poseer la habilidad de identificar la insuficiencia de algo, para que de tal manera sepan lo que cada usuario necesita, como factores que intervienen en la satisfacción del usuario se tiene:

- Nivel social: se encuentra conformada por un grupo de personas que tienen los mismos intereses, virtudes, creencias, actitudes, forma de vida semejante y educación.
- Grupos sociales: conjunto de personas dentro de una organización en la cual concuerdan objetivos comunes.

Modelos de Medición

Gonzales, Carmona y Rivas (2008). Afirman que sobresalen dos modelos de medición para conocer la satisfacción del cliente, tanto el SERQUAL y el SERVPERF, donde el primero propone medir la calidad percibida por el cliente por el servicio, por medio de la expectativa, así como la percepción, el modelo mide la satisfacción por

medio de encuestas que están agrupados en 5 dimensiones, tales como: elementos perceptibles, la fiabilidad, habilidad de respuesta, seguridad y afinidad. La segunda emplea nada más que la percepción del cliente en calidad de ser una herramienta que se aproxima a la satisfacción de los clientes.

Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios

Mendoza (2009). Menciona que la satisfacción del usuario es medida por medio del modelo SERVQUAL, donde es vista como la percepción por el servicio, así como las perspectivas que se forman en su momento, de tal forma tiene la posibilidad de valorar positivamente o negativamente la eficacia de un servicio o producto, para poder medir la satisfacción del según el modelo se hace por medio de cinco dimensiones, tales como:

Fiabilidad: La fiabilidad es la que refiere que la empresa cumpla las promesas hechas en los tiempos determinados, además de prestar ayuda a los clientes cuando éstas tengan algún problema.

- **Cumplimiento de las Promesas:** Cuando una empresa promete, se debe cumplir de forma responsable, sin demoras en los tiempos lugares de entrega entre otros.

- **Realizar el Servicio a la Primera:** Se orienta en primera instancia a la realización del servicio en el momento en el cual fue requerido. Asimismo, para hacerlo efectivo se establece un acuerdo entre ambas partes.

- **Concluir en el Tiempo Prometido:** La presente considera la terminación del servicio en el tiempo donde ésta fue pactado. Además, incurre a dar solución a los contratiempos que se pueden generar en el respectivo proceso.

Capacidad de Respuesta: Es muy importante para la empresa, la cual se refiere al servicio que requieren los clientes en un tiempo considerable, tener el tiempo y disponibilidad suficiente para poder atender en conformidad a un horario y tiempo de duración.

Atención Rápida: Es la disposición con la que cuentan los trabajadores de la empresa para brindar la atención en el momento en el que el cliente solicita sus necesidades, atendiendo todos sus pedidos y/o sugerencias.

Disponibilidad de Ayuda: Es el tiempo que se emplea para encargarse de las necesidades de los clientes, si dichas necesidades o pedidos son realizados en un tiempo mínimo, la satisfacción del cliente será óptima, porque a muchos de ellos no les agrada esperar mucho para ser atendidos.

Seguridad: Son las actitudes que generan seguridad por parte de las personas que realizan el servicio: amabilidad, saberes y habilidad para relacionarse y fomentar confianza a los usuarios demandantes del servicio o producto, creando una sensación satisfactoria:

Transmite confianza: Es la difusión del mensaje a través de una opinión favorable hacia una persona, brindando seguridad generando de antemano una emoción positiva.

Nivel de Conocimiento: Es el conocimiento que posee el trabajador en cuanto a las actividades que desarrolla, lo cual se orienta a garantizar un servicio de calidad.

Empatía: La empatía está relacionada con la capacidad que se tiene dentro de la empresa en poder proveer cuidados, así como la atención individualizado a los clientes, ya que el principal elemento es el cliente; por ende, el trato debe ser óptimo:

Atención Individualizada: Es la atención de forma personalizada, la cual se atiende rápidamente a cada necesidad del cliente, la cual permite lograr satisfacer sus inquietudes en cuanto al servicio.

Comprensión de Necesidades. La presente se regula como una de las principales necesidades que el usuario requiere para evidenciar un nivel de satisfacción adecuada. Asimismo, la organización debe dar seguimiento a estas partes para que ésta sea más efectivo.

1.4. Formulación del Problema

Problema General

¿Cuál es grado de relación entre la priorización de proyectos de inversión pública y la satisfacción del usuario en la provincia de Alto Amazonas, región Loreto, 2014?

Problemas Específicos

¿Cómo es la priorización de proyectos de inversión pública en la provincia de Alto Amazonas, región Loreto, 2014?

¿Cómo es la satisfacción del usuario en la provincia de Alto Amazonas, región Loreto, 2014?

1.5. Justificación del Estudio

Conveniencia

El presente estudio fue conveniente precisamente porque cooperó en la provincia de Alto Amazonas, región Loreto a conocer de manera cuantitativa la priorización de proyectos de inversión pública y con ello conocer el nivel de satisfacción de los usuarios que se encontraron dentro del mencionado distrito. Asimismo, la investigación permitió a identificar las posibles deficiencias que impiden que se desarrollen las obras dentro del tiempo en el cual fue programado.

Relevancia Social

La investigación a realizar tuvo una relevancia social ya que permitió a las autoridades en la provincia de Alto Amazonas a conocer la importancia que presentan la priorización de los proyectos de inversión pública; siendo estos lo que rewertió el nivel satisfacción de los pobladores. Asimismo, la presente respondió a las necesidades que incurre el pueblo.

Valor Teórico

El presente estudio incurrió a tener un valor teórico; la misma permitió generar nuevos conocimientos; tales tendrán una gran relevancia frente a la práctica diaria en cuanto a la priorización de proyecto de inversión pública dentro en la provincia de Alto Amazonas, región Loreto.

Implicancia Práctica

La investigación tuvo una implicancia práctica, la misma que ayudó a resolver la brecha que existe en la priorización de inversión pública y la satisfacción de los usuarios; contribuyendo de esta manera a mejorar las políticas que actualmente emplean las autoridades y como también las condiciones de vida de los ciudadanos.

Utilidad Metodológica

El presente estudio tuvo una utilidad metodológica; la misma que contribuyó a nuevos estudios relacionados a proyectos de inversión y ejecución de obras a nivel distrital y nivel nacional; haciendo uso de procedimientos y técnicas de análisis datos.

1.6. Hipótesis

Hipótesis General

H_i: La priorización de proyectos de inversión pública se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la provincia de Alto Amazonas, región Loreto, 2014.

H_o: La priorización de proyectos de inversión pública no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la provincia de Alto Amazonas, región Loreto, 2014.

Hipótesis Específicas

H1: La priorización de proyectos de inversión pública en la provincia de Alto Amazonas, región Loreto es baja.

H2: La satisfacción del usuario en la provincia de Alto Amazonas; es baja.

1.7. Objetivos

1.7.1. General

Establecer el grado de relación entre la priorización de proyectos de inversión pública y la satisfacción del usuario en la provincia de Alto Amazonas, región Loreto, 2014

1.7.2. Específicos

- Analizar el nivel de priorización de proyectos de inversión pública en la provincia de Alto Amazonas, región Loreto, 2014
- Conocer la satisfacción del usuario en la provincia de Alto Amazonas, región Loreto, 2014.

II. MÉTODO

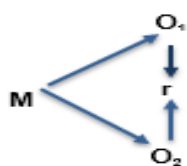
2.1. Tipo de Investigación

La investigación fue no experimental; debido que para el desarrollo no se manipularán las variables de estudio; la misma que tuvo como finalidad recabar información fidedigna a través de la observación directa. Asimismo, se determinaron el comportamiento en su contexto natural (Hernández Sampieri, 2010, p. 142)

2.2. Diseño de Estudio

El presente estudio estuvo enmarcado a un diseño descriptivo correlacional la misma que tuvo como finalidad; describir el comportamiento de las variables en su contexto natural para proceder a establecer la relación entre la misma; a fin de resolver de antemano los objetivos de investigación y llegar a las conclusiones correctas sobre la priorización de proyectos de inversión pública y su relación con la satisfacción del usuario en la provincia de Alto Amazonas, región Loreto, 2014 (Hernández Sampieri, 2010, p. 122)

Su esquema puede representarse de la siguiente manera:



En donde:

M = Provincia de Alto Amazonas, región Loreto, 2014

O₁ = Priorización de proyectos de inversión

O₂ = Satisfacción del usuario

r = Relación

2.3. Variables – Operacionalización

Identificación de las Variables

Variable I: Priorización de proyectos de inversión pública

Variable II: Satisfacción del usuario

Tabla 01. Operacionalización variable independiente

Variable I	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Priorización de proyectos de inversión pública	Son recursos destinados a satisfacer necesidades básicas de una población que se encuentre en situación de pobreza, es usual oír expresiones en oposición de exigir rentabilidad social (Vera, 2013).	La priorización de proyecto de inversión pública serán analizadas y evaluadas a través de las siguientes dimensiones e indicadores, utilizando como instrumento un cuestionario de preguntas, según la teoría de Vera (2013)	Inversión pública (PIP) de servicios de agua potable y saneamiento.	Ampliación del sistema de alcantarillado en la calles Homero, Cesar Vallejo, Hipólito Unanue en el AA. HH Natividad.	Ordinal
				Mejoramiento y ampliación de redes de agua y sistema de alcantarillado en la calles prolongación Libertad, pasaje Omagua, Pasaje los Yuris AA.HH. Villa Universitaria.	
			Inversión Pública (PIP) Logística – Administrativa.	Mejoramiento de la capacidad operativa del pool de maquinarias para las atenciones viales y de emergencia en la provincia de Alto Amazonas, departamento de Loreto, y ejecución de la primera etapa.	
Satisfacción del usuario	Es la percepción por el servicio, así como las perspectivas que se forman en su momento, de tal forma tiene la posibilidad de valorar positivamente o negativamente la eficacia de un servicio o producto (Mendoza ,2009).	La satisfacción de los usuarios serán analizados y evaluados a través de los siguientes dimensiones e indicadores, donde a través de la percepción de los beneficiarios se procesarán los datos. utilizando como instrumento un cuestionario de preguntas.	Fiabilidad	Cumplimiento de las promesas	Ordinal
				Realizar el servicio a la primera	
				Concluir en el tiempo prometido	
			Capacidad de Respuesta	Atención rápida	
				Disponibilidad de ayuda	
			Seguridad	Transmite confianza	
Nivel de conocimiento					

Fuente: Marco teórico variable

2.4. Población y Muestra

Población

La población estará integrada por los usuarios en la provincia de Alto Amazonas, región Loreto, 2014.

Muestra

La muestra del presente estudio estará conformada por los beneficiarios (AA.HH. Natividad y AA.HH. Villa Universitaria) de cada proyecto de inversión pública en la provincia de Alto Amazonas, región Loreto, 2014

$$n = \frac{Z^2 pq N}{E^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

95%

Z =	1.96
E =	0.05
p =	0.5
q =	0.5
N =	77770

n =	3.8416	*	0.25	*	77770
	0.0025	*	77769	+	0.9604

n =	74690.308	382
	195.38	

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Censos 2007 (INEI)

Asimismo, la evaluación de las variables de investigación se realizó a partir de la percepción de los usuarios en la provincia de Alto Amazonas, región Loreto.

2.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

TÉCNICA	INSTRUMENTOS	ALCANCE	FUENTE INFORMANTES
Encuesta	Cuestionario	Priorización de proyectos de inversión pública y su relación con la satisfacción del usuario en la provincia de Alto Amazonas, región Loreto, 2014.	Usuarios de la provincia la de Alto Amazonas, región Loreto.

En el presente estudio, se emplearon como técnicas de recolección una encuesta, siendo de esta forma el instrumento un cuestionario, con la finalidad determinar la percepción de los usuarios acerca de la priorización de los proyectos de inversión pública en la provincia de Alto Amazonas, región Loreto, 2014.

Asimismo, el instrumento a considerar estuvo integrado por la formulación de preguntas (Ítems); las cuales tendrán un vínculo directo con la hipótesis de investigación y como también una relación con las variables e indicadores de estudio.

El nivel de priorización de proyecto de inversión pública; fue valorada en base a ítems, con 4 puntajes entre 1 a 5 puntos, donde el puntaje 1 tenía un calificativo de muy inadecuada, puntaje 2 calificado como inadecuado, puntaje 3 con calificativo de regular, puntaje de 4 con calificativo de adecuado y puntaje de 5 con calificativo muy adecuado.

Escala	Intervalo
Muy inadecuada	18 -41
Inadecuado	42 - 65
Regular	66 - 90
Adecuada	91 - 115
Muy adecuado	116 - 140

Dimensiones	Ítems	Valoración
Inversión pública (PIP) de servicios de agua potable y saneamiento.	1-7	Puntaje 1 calificativo inadecuado Puntaje 5 calificativo muy adecuado
Inversión Pública (PIP) Logística – Administrativa.	7-10	

La satisfacción del usuario; fue valorada en base a ítems, con 4 puntajes entre 1 a 5 puntos, donde el puntaje 1 tenía un calificativo de muy inadecuada, puntaje 2 calificado como inadecuado, puntaje 3 con calificativo de regular, puntaje de 4 con calificativo de adecuado y puntaje de 5 con calificativo muy adecuado. Asimismo, en el presente estudio se consideró solo 3 dimensiones en lo que se refiere a las variables satisfacción del usuario.

Escala	Intervalo
Muy insatisfecho	8 -13
Insatisfecho	14 - 20
Poco satisfecho	21 - 26
Satisfecho	27 - 33
Muy satisfecho	34 - 39

Dimensiones	Ítems	Valoración
Fiabilidad	1 -3	Puntaje 1 calificativo inadecuado Puntaje 5 calificativo muy adecuado
Capacidad de Respuestas	4 -6	
Seguridad	6 - 8	

Validación

El instrumento de recolección de datos estuvo validado por el juicio de expertos en la materia, la misma que involucró el cuestionario dirigido a los usuarios en la provincia de Alto Amazonas, región Loreto 2014.

La validación de los instrumentos se llevó a cabo por medio de la firma de tres jueces expertos en la materia o tema a trabajar el desarrollo, ello debe de estar consignado en este punto.

Confiabilidad

En cuanto a la confiabilidad se aplicó la escala Alfa de Cronbach obteniendo un valor de 0.871 y ,879 respectivamente. Asimismo, ambos resultados fueron mayores a 0.70, indicando que los instrumentos son confiables para su aplicación.

2.6. Métodos de Análisis de Datos

Los datos recopilados por parte de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos; estuvieron sujetos al sistema estadístico SPSS y Microsoft Excel; tales permitieron de antemano la generación de las tablas y figura para su respectivo análisis e interpretación y de esta forma establecer la relación entre las variables de estudio priorización de proyectos de inversión pública y satisfacción del usuario en el provincial de Alto Amazonas, región Loreto, 2014. Además, se utilizó la prueba no paramétrica estadística de Pearson y/o Spearman.

En tanto, para establecer el grado de acercamiento y dirección de las variables, se empleó el coeficiente de correlación de Pearson mediante la fórmula o estadístico, dado por la expresión:

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} * \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

Este coeficiente toma valores entre -1 y 1, indicando si existe una dependencia directa (coeficiente positivo) o inversa (coeficiente negativo) siendo el 0 la independencia total. Los cuales se pueden ver a continuación:

Valor de r	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

2.7. Aspectos Éticos

En el aspecto ético la información proporcionada o generada en proceso de investigación fueron tomadas de manera confidencial. Asimismo, fueron citadas y/o referenciadas según normas APA Sexta Edición.

III. RESULTADOS

3.1. Priorización de Proyectos de Inversión Pública en la Provincia de Alto Amazonas, Región Loreto, 2014

Tabla 1

Inversión pública (PIP) de servicios de agua potable y saneamiento

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Inadecuado	7	16	225	59%
Regular	17	26	137	36%
Adecuado	27	35	20	5%
Total			382	100%

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaboración: Propia

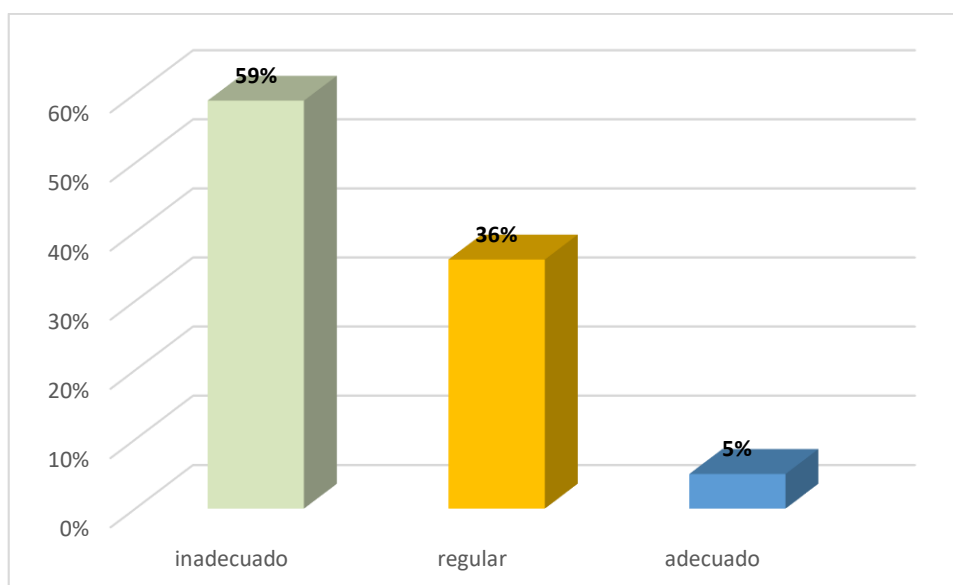


Figura 1 Inversión pública (PIP) de servicios de agua potable y saneamiento

Interpretación:

En la tabla 1 y figura 1 se puede observar que la variable Priorización de proyecto en base a su dimensión inversión pública (PIP) de servicios de infraestructura; tuvo una calificación de inadecuada por el 59%; tales resultados fueron extraídos por las encuestas ejecutadas a los pobladores; asimismo esto se debió principalmente a que 225 de los 382 ciudadanos que formaron parte del estudio así lo demostraron.

Además, para corroborar la presente fue debido al tiempo de ejecución y al nivel de satisfacción de los pobladores evidenciándolo de esta manera como inadecuada.

Tabla 2
Inversión Pública (PIP) Logística – Administrativa

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Inadecuado	3	7	261	68%
Regular	8	12	115	30%
Adecuado	13	15	6	2%
Total			382	100%

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaboración: Propia

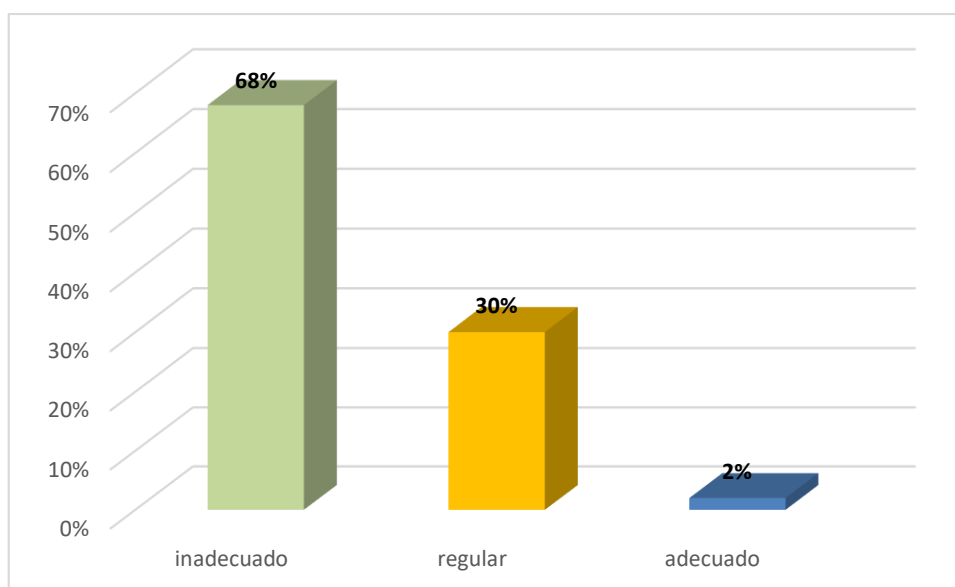


Figura 2 Inversión Pública (PIP) Logística - Administrativa

Interpretación:

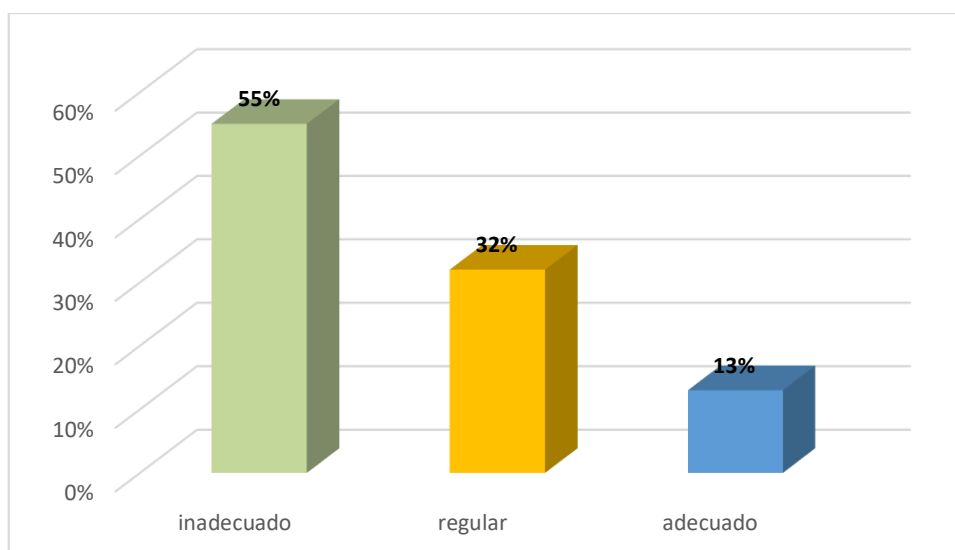
En la tabla 2 y figura 2; se puede evidenciar que la variable priorización de proyectos en base a su dimensión inversión pública (PIP) de servicios de educación tuvieron una calificación de inadecuado de 68%; tales resultados fueron determinados de manera exclusiva con la aplicación de la encuesta hacia los pobladores de la provincial de Alto Amazonas. Asimismo, esta obra tuvo menos aceptación ya que el mejoramiento de la atención vial no fue la esperada e involucrando la capacidad operativa.

Tabla 3*Priorización de Proyectos*

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Inadecuado	10	22	210	55%
Regular	23	35	122	32%
Adecuado	36	50	50	13%
Total			382	100%

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaboración: Propia

**Figura 3** Priorización de Proyectos**Interpretación:**

En la tabla 3 y figura 3 se puede evidenciar que la variable priorización de proyectos es calificado como baja en un 55%; tales resultados fueron originados según la encuesta realizada a los pobladores de la provincia de Alto Amazonas. Asimismo, las obras de servicios de agua potable y saneamiento y Logística - Administrativa se encontraron por debajo del nivel de aceptación en la priorización.

3.2. La Satisfacción del Usuario en la Provincia de Alto Amazonas, Región Loreto, 2014.

Tabla 4

Fiabilidad

Calificación	Rango		f	%
	Desde	Hasta		
Muy insatisfecho	3	4	114	30%
Insatisfecho	5	7	106	28%
Poco satisfecho	8	9	71	19%
Satisfecho	10	12	31	8%
Muy satisfecho	13	15	60	16%
Total			382	100%

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaboración: Propia

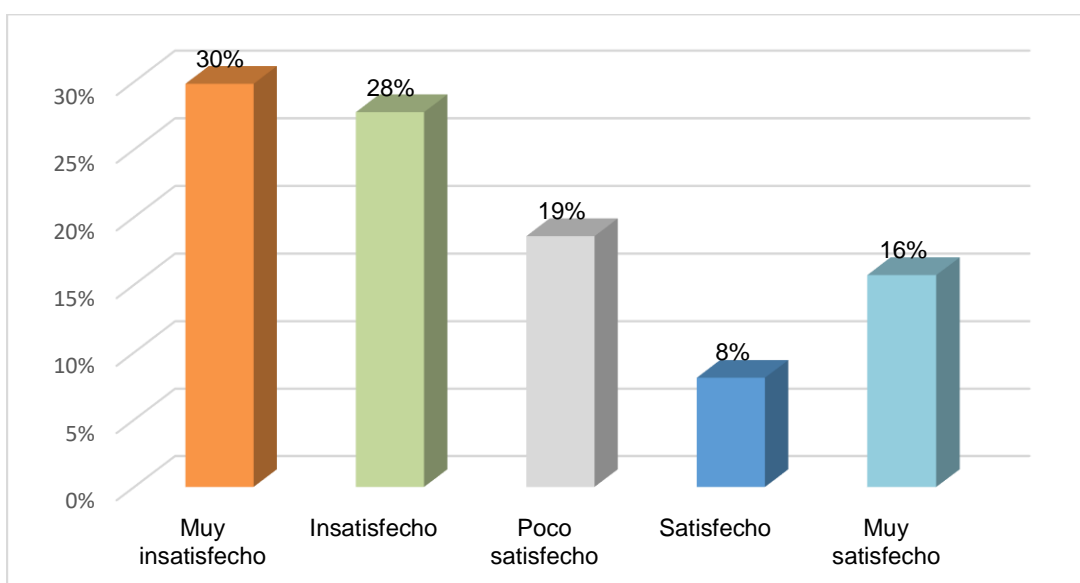


Figura 4 Fiabilidad

Interpretación:

En la tabla 4 y figura 4 se puede observar que la variable Satisfacción del usuario en base a su dimensión Fiabilidad. Asimismo, los pobladores determinaron estar muy insatisfechos según su percepción en un 30%, la misma correspondió 114 personas; tales resultados fueron generados a efecto de la aplicación de una encuesta a los pobladores de la Provincia de Alto Amazonas. Asimismo, la percepción fue inadecuado en lo que respecta al cumplimiento de promesas frente a la priorización

de obras públicas; no obstante, la realización del servicio a la primera estuvo inmiscuido en estos resultados. Por otra parte, el 28% determinó estar insatisfecho; el 19% poco satisfecho; 8% satisfecho y el 16% muy satisfecho.

Tabla 5

Capacidad de Respuesta

Calificación	Rango		f	%
	Desde	Hasta		
Muy insatisfecho	3	4	105	27%
Insatisfecho	5	7	104	27%
Poco satisfecho	8	9	77	20%
Satisfecho	10	12	33	9%
Muy satisfecho	13	15	63	16%
Total			382	100%

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaboración: Propia

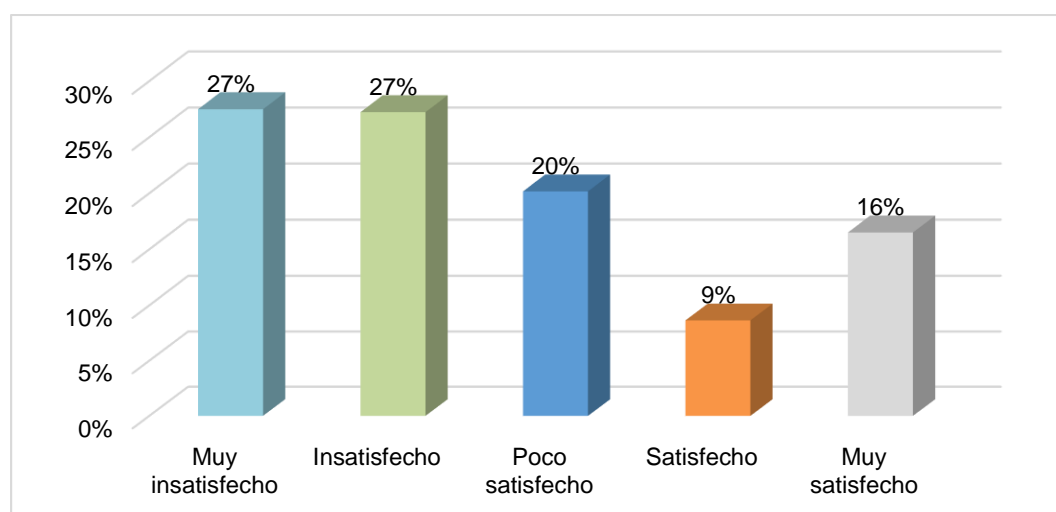


Figura 5 Capacidad de Respuesta

Interpretación:

En la tabla 5 y figura 5 se puede observar que la variable Satisfacción del usuario en base a su dimensión capacidad de respuesta. Asimismo, los pobladores determinaron estar Muy Insatisfechos en un 27%. Adicional a ello, estos resultados fueron corroborados a partir de la aplicación de una encuesta dirigida a los pobladores de la Provincia de Alto Amazonas. Además, la percepción acerca de la atención de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, fue inadecuado.

Por otra parte 77 de los 382 colaboradores determinó estar poco satisfecho en un 20% y otros evidenciaron estar muy satisfechos correspondiente a 16%.

Tabla 6

Seguridad

Calificación	Rango		f	%
	Desde	Hasta		
Muy insatisfecho	2	3	73	19%
Insatisfecho	4	4	154	40%
Poco satisfecho	5	6	36	9%
Satisfecho	7	7	57	15%
Muy satisfecho	8	10	62	16%
Total			382	100%

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaboración: Propia

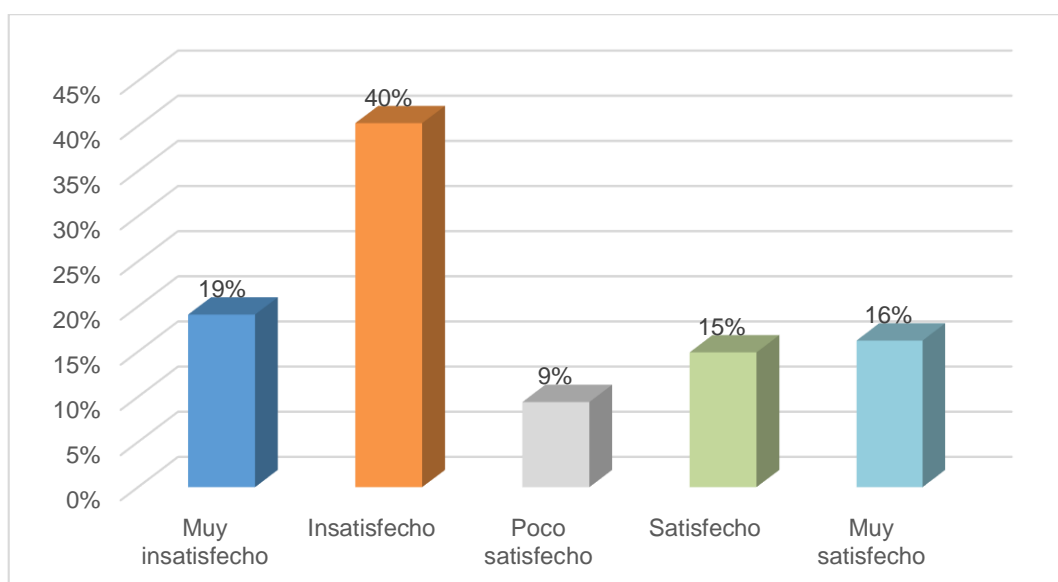


Figura 6 Seguridad

Interpretación:

En la tabla 6 y figura 6 se puede precisar la variable satisfacción del usuario en base a su dimensión seguridad. Asimismo, los pobladores determinaron estar insatisfechos en un 40%. Adicional a ello; estos resultados se debieron principalmente a la aplicación de la encuesta realizada a los pobladores de la provincia de Alto Amazonas. Además, la percepción fue inadecuado debido principalmente a la transmisión de confianza que generan los colaboradores en los procesos de

evaluación de proyectos de inversión pública. Por otro lado, el 16% determinó una calificación Muy Satisfecho y un 9% en una calificación Poco Satisfecho.

Tabla 7

Satisfacción del Usuario

Calificación	Rango		f	%
	Desde	Hasta		
Muy Insatisfecho	8	13	145	38%
Insatisfecho	14	20	93	24%
Poco Satisfecho	21	26	60	16%
Satisfecho	27	33	32	8%
Muy Satisfecho	34	39	52	14%
Total			382	100%

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaboración: Propia

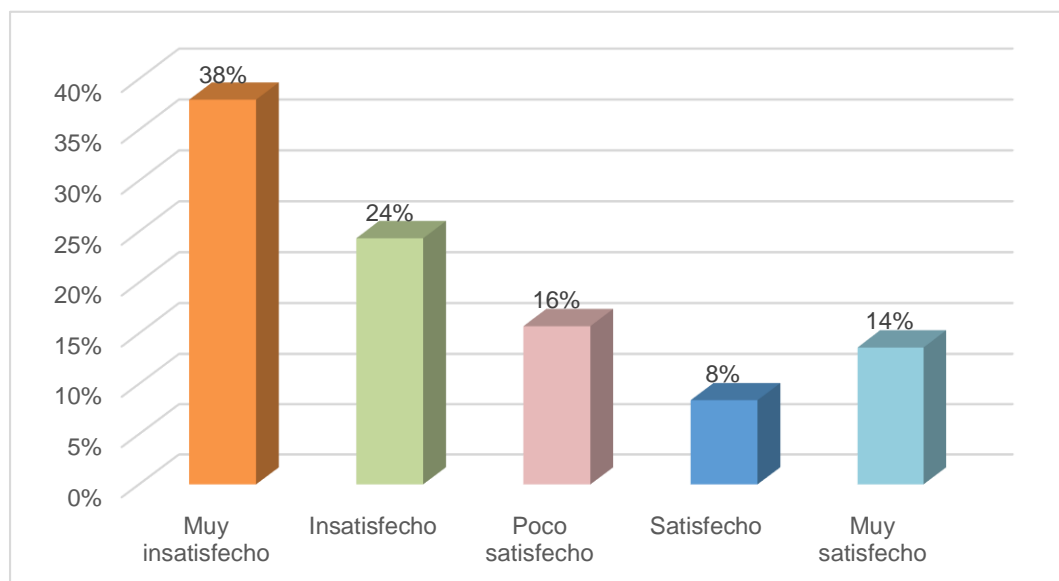


Figura 7 Satisfacción del Usuario

Interpretación:

En la tabla 7 y figura 7 se puede evidenciar que la variable satisfacción del usuario. Asimismo, los pobladores determinaron estar muy insatisfechos en un 38%. Pues esto se debió principalmente al cumplimiento de promesas e incluyendo la realización del servicio a la primera en lo que se refiere al proyecto de inversión. Adicional a ello, estos resultados estuvieron relacionados a la capacidad de respuesta

que presentan los trabajadores en cuanto a la disponibilidad de ayuda que muestran a los pobladores. De esta manera se concluye que los usuarios de la provincia de Alto Amazonas determinaron estar Insatisfechos en un 24%; Poco Satisfechos en un 16% ; Satisfechos en un 8% y Muy Satisfechos en un 14%

- 3.3. Establecer grado de relación entre la priorización de proyectos de inversión pública y la satisfacción del usuario de la provincia de Alto Amazonas, región Loreto, 2014.

Tabla 8

Prueba de Correlación entre la Priorización de Proyectos de Inversión Pública y la Satisfacción del Usuario.

Correlaciones				
		Priorización de proyectos de inversión pública		Satisfacción del usuarios
Rho de Spearman	Priorización de proyectos de inversión pública	Coeficiente de correlación	1,000	,718**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	382	382
	Satisfacción del usuarios	Coeficiente de correlación	,718**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	382	382

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

En cuanto a la presente tabla se puede precisar los resultados por la aplicación de la prueba estadística Rho de Spearman, la misma que fue generado por no determinar una normalidad en los datos. Asimismo, el valor Sig. (Bilateral) obtenido fue 0,000; infiriendo de esta manera una relación significativa entre las variables de estudio. Por otro lado, el coeficiente de correlación fue de 0,718 con una correlación positiva considerable; de esta manera se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación “La Priorización de proyectos de inversión pública se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la provincia de Alto Amazonas, región Loreto, 2017”.

IV. DISCUSIÓN

La investigación tuvo como objetivo general establecer el grado de relación entre la priorización de proyectos de inversión pública y la satisfacción del usuario en la provincia de Alto Amazonas, región Loreto, 2014; la misma que estuvo sujeto a la aplicación de una encuesta (cuestionario) dirigido a los pobladores. De esta manera se procedió a determinar el comportamiento de las variables de estudio.

La presente investigación giró en torno a varios objetivos, la misma que partió por el objetivo general con la finalidad de analizar la priorización de proyecto de inversión pública dentro de la provincia de Alto Amazonas, la misma que fue calificada como inadecuada en un 55% tales involucraron los Servicios Inversión Pública (PIP) ,de servicios de agua potable y saneamiento e Inversión Pública (PIP) Logística - Administrativa; asimismo estos resultados se originaron debido que 210 de los 382 pobladores según su percepción así lo evidenciaron. En cuanto a la satisfacción de usuarios, los pobladores determinaron estar muy insatisfechos en un 38%. Pues, esto se debió principalmente al cumplimiento de promesas e incluyendo la realización del servicio a la primera en lo que se refiere a proyecto de inversión. Por otro lado, en lo que compete al análisis estadístico Rho de Spearman se llegó a precisar un coeficiente de 0,718; la cual dio a conocer que la priorización de proyectos de inversión pública y satisfacción de los usuarios presentaron una correlación positiva considerable. Es por ello que los resultados difieren a los encontrados por Ramos, S. G., (2013), en la presente investigación “Análisis del efecto de la priorización de proyectos en el presupuesto participativo en el logro de objetivos del plan de desarrollo concertado en el Distrito de Simón Bolívar - Pasco período 2010 – 2012”. (A fin de optar al grado de Magister en Planificación y Proyectos de Inversión). Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo, Perú; la cual concluyó que la priorización de los proyectos dentro de los procesos del Presupuesto Participativo posee un resultado positivo en la obtención de los propósitos del Plan de Desarrollo Concertado de dicho distrito.

El primer objetivo que fue analizar la priorización de proyecto de inversión pública en la provincia de Alto Amazonas; se llegó a precisar en su dimensión

Inversión pública (PIP) de servicios de agua potable y saneamiento fue calificado de manera inadecuada en un 59%; asimismo esto fue debido a que 225 de los 382 de los pobladores que formaron parte de estudio así lo determinaron. Por otro parte la Inversión Pública (PIP) Logística - Administrativa incurrió una calificación de inadecuada de 68%; integrando Ampliación del sistema de alcantarillado en las calles Homero, César Vallejo, Hipólito Unanue en el AA. HH Natividad; es por ello que los resultados difieren a los encontrados por Fiestas, S. R., (2010), en la presente tesis “Priorización de los proyectos de inversión pública mediante el análisis de componentes principales”. (Tesis con el fin de obtener el título de Ingeniero Estadístico). Universidad Nacional de Ingeniería. Lima, Perú; donde llegó a concluir que la estructura de la escala de Priorización de Proyectos de Inversión de INVERMET (2005) a tres factores que manifiestan el 78% de la variabilidad de los datos, que se consideran como datos originales según la estructura de relación: asignación de recursos 45.5% flujo de caja renovado 20.7% efectividad 12.1%. De igual manera Colque, E. A., (2013), en su trabajo “Análisis de la inversión pública en agua potable y saneamiento para el cumplimiento de los objetivos del desarrollo del milenio 2006 - 2011”. (Tesis para el fin de obtener el título Licenciatura en Economía). Universidad Mayor de San Andrés. La Paz, Bolivia concluye que la Inversión Pública no posee la capacidad suficiente para brindar el servicio de agua y saneamiento a más personas, existen otros factores con mayor capacidad para ello; por ello aumentar las inversiones públicas no es suficiente porque para que las personas obtengan este servicio y se aumente la cobertura ya que se debe esperar mucho tiempo porque la infraestructura ya está construida (sistemas y alcantarillado).

El segundo objetivo que fue conocer la satisfacción del usuario en la provincia de Alto Amazonas, región Loreto; Asimismo, los pobladores determinaron estar muy insatisfechos en un 38%. Pues esto se debió principalmente al cumplimiento de promesas e incluyendo la realización del servicio a la primera en lo que se refiere al proyecto de inversión. Adicional a ello, estos resultados estuvieron relacionados a la capacidad de respuesta que presentan los trabajadores en cuanto a la disponibilidad de ayuda que muestran a los pobladores. De esta manera se concluye que los usuarios de la provincia de Alto Amazonas determinaron estar insatisfechos en un 24%; poco satisfechos en un 16%; satisfechos en un 8% y muy satisfechos en un 14%. De esta

manera se concluye que la variable satisfacción del usuario tuvo un valor bajo; es por ello que los resultados difieren a los encontrados por Neira, J. y Díaz, E. (2013) en su tesis “Evaluación del nivel de satisfacción del usuario del RENIEC en la oficina registral del distrito del Porvenir - Trujillo – la Libertad en el año 2014”. (Tesis para optar el grado de Licenciado en Administración). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú; por lo que llegó a concluir que la satisfacción de los usuarios es alta, y que esto es bueno para la institución. Por su parte Aragadvay, S. P., (2014), en la presente tesis “Satisfacción del usuario externo del Hospital Básico Moderno de Riobamba”. (Tesis con el fin de optar el grado de Magister en Gerencia de Instituciones de Salud). Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador; concluyó que los usuarios externos distinguen una mala calidad de atención respecto al servicio de consulta externa, a causa de que las expectativas no se cumplieron o atendieron totalmente.

V. CONCLUSIONES

- 5.1. Después de haber realizado el análisis respectivo se llegó a precisar que la priorización de proyectos de inversión pública es un factor determinante en la satisfacción del usuario; asimismo estos resultados fueron corroborados a través de la prueba estadística Rho Spearman; debido a que el Sig. (Bilateral) fue $0,000 < 0.05$ margen de error; la cual evidenció una relación significativa entre las variables. De esta manera se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación “La priorización de proyectos de inversión pública se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la provincia de Alto Amazonas, región Loreto, 2014”.
- 5.2. Conforme al análisis generado a las fuentes de información; se llegó a concluir que la priorización de proyectos de inversión pública fue calificada como inadecuada en un 55% según percepción de los pobladores de la provincia de Alto Amazonas; la misma que se direccionó en la obra del servicio de Mejoramiento y ampliación de redes de agua y sistema de alcantarillado en las calles prolongación Libertad, Pasaje Omagua, Pasaje los Yuris.
- 5.3. Se llegó a concluir que los pobladores determinaron estar muy insatisfechos en un 38%; pues esto fue debido principalmente al cumplimiento de promesas frente a la priorización de obras en el servicio de agua potable y saneamiento e incluyendo la capacidad de respuesta que perciben los pobladores.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1. Luego de haber identificado que la priorización de proyecto de inversión pública determino un nivel bajo dentro de la provincia de Alto Amazonas; se recomienda al Alcalde de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, al Gerente Sub Regional de Alto Amazonas y representantes que manejan los recursos que proporciona el Estado para fines de beneficio social; a gestionar y realizar planes de inversión; tales como infraestructura ,generando de esta forma una mayor satisfacción por parte de pobladores.

- 6.2. Se recomienda a las autoridades (Alcalde de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Gerente Sub Regional de Alto Amazonas) dentro de la provincia de Alto Amazonas a priorizar proyectos de inversión pública que determinen un mayor impacto social, encaminando de esta manera a efectivizar los recursos que brinda el Estado peruano.

- 6.3. Después de haber identificado que la satisfacción de los pobladores fue baja; se recomienda a las autoridades (Alcalde de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Gerente Sub Regional de Alto Amazonas) de la provincia de Alto Amazonas; a generar actividades que promuevan la priorización de obras públicas enfocándose en primer lugar, en el cumplimiento de promesas.

VII. REFERENCIAS

- Aragadvay, S. P., (2014), “Satisfacción del usuario externo del Hospital Básico Moderno de Riobamba”. (Tesis de Postgrado). Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26492/1/44%20GIS.pdf>
- Ávila, A., Roji, B. y Gutiérrez, L. (2014). Introducción a los tratamientos psicodinámicos. Madrid: España. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=KzvUBAAAQBAJ&pg=PT194&dq=la+satisfacci3n+de+las+personas&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjFtLyhuaPQAhUIZCYKHb bJBwgQ6AEISjAI#v=onepage&q=la%20satisfacci3n%20de%20las%20personas&f=false>
- Bardales, M.; Carranza, V. y Ruiz, J. (2014) “Inversión pública en infraestructura y desarrollo económico en la provincia de San Martín, 2012-2015”. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto, Perú. Recuperado de: http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/UNSM/2482/09-11-17%20Tesis%20Maryluz_V%20C3%ADctor_Jin%20Econ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Capuz, D. M. (2017), “La inversión pública y su incidencia en el crecimiento económico del Ecuador durante el período 2000 – 2014”. (Tesis de Pregrado). Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25034/1/T3943e.pdf>
- Colque, E. A., (2013), “Análisis de la inversión pública en agua potable y saneamiento para el cumplimiento de los objetivos del desarrollo del milenio 2006 - 2011”. (Tesis de Grado). Universidad Mayor de San Andrés. La Paz, Bolivia. Recuperado de: <http://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/3305/T-1405.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fiestas, S. R., (2010), “Priorización de los proyectos de inversión pública mediante el análisis de componentes principales”. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de Ingeniería. Lima, Perú. Recuperado de: http://cybertesis.uni.edu.pe/bitstream/uni/253/1/fiestas_fs.pdf
- Gutierrez, M. A., (2013), “Satisfacción del Usuario del Centro del Adulto Mayor – Lima, 2015”. (Tesis de Postgrado). Universidad César Vallejo. Lima, Perú. Recuperado de:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5673/Gutierrez_JMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. México. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB) UNAM. Recuperado de: <https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/viewFile/36463/35311>

La República (2014). Alcalde de Puno choca con Juan Luque por presupuesto participativo. (Nota periodística). Recuperado de: <http://larepublica.pe/politica/886312-alcalde-de-puno-choca-con-juan-luque-por-presupuesto-participativo>

Medina, A. M. y Mamani, R. M., (2014), “Factores relacionados a la satisfacción de usuarios respecto al sistema de gestión documentaria en una Institución Pública.” (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de San Agustín. Arequipa, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2833/ADmeroam.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mendieta, A. (2013). La priorización de proyectos no estaba sistematizada. Perú 21. Recuperado el 2018 de 04 de 19, de <https://peru21.pe/economia/daniel-cordova-priorizacion-proyectos-sistematizada-236221>

Mendoza, A. J. A. (2009). Medición de la calidad del servicio. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>

Ministerio de Economía y Finanzas. (01 de Diciembre de 2013). *Decreto legislativo N°1252*. Recuperado el 03 de Septiembre de 2014, de www.mef.gob.pe/: <https://www.mef.gob.pe/es/normatividad-inv-publica/instrumento/decretos-legislativos>

Morales, C. (2014). Inversiones públicas deben priorizar la calidad, dicen expertos. Última Hora. Recuperado el 2018 de 04 de 19, de <http://www.ultimahora.com/inversiones-publicas-deben-priorizar-la-calidad-dicen-expertos-n1079208.html>

Neira, J. y Díaz, E. (2013) “Evaluación del nivel de satisfacción del usuario de el RENIEC en la oficina registral del distrito de El Porvenir - Trujillo – la Libertad en el año 2014”. (Tesis de Pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú. Recuperado de:

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1970/1/RE_ADMI_JAIME.NEIRA_ERIKA.DIAZ_EVALUACION.SATISFACCION.RENIEC_DATOS.pdf

Orozco, A. (2014). Priorizacion de Proyectos. Linked in. Recuperado el 2013 de 04 de 18, de <https://es.linkedin.com/pulse/priorizaci%C3%B3n-de-proyectos-antonio-neri>

- Quesada, F. (2014). Encuesta revela gran insatisfacción por servicios del Estado. “El Comercio”. Recuperado el 2018 de 04 de 19, de <https://elcomercio.pe/politica/gobierno/encuesta-revela-gran-insatisfaccion-servicios-320904>
- Quisberth, E. R., (2014), “La inversión en infraestructura como política de crecimiento económico para la economía Boliviana”. (Tesis de Grado). Universidad Mayor de San Andrés. La Paz, Bolivia. Recuperado de: <http://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/4011/T-1486.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramos, S. G., (2013), “Análisis del efecto de la priorización de proyectos en el presupuesto participativo en el logro de objetivos del plan de desarrollo concertado en el Distrito de Simón Bolívar - Pasco período 2010 – 2012”. (Tesis de Postgrado). Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1316/TESIS%20DE%20SOLEDAD%20RAMOS%20-%20POS%20GRADO%20ECONOMIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Soto, C. (2013). Los programas de inversión pública según las Normas del SNIP. Actualidad Gubernamental. Recuperado el 2018 de 04 de 17, de http://aempresarial.com/servicios/revista/57_49_THZJRFUBOVZPPPFJYAEGACBKZMKTZGMHFWYKRAZNQYDFOIPNI.pdf
- Valdivia J. (2012). Comercialización de productos y servicios en pequeños negocios o microempresas. España. Editorial IC Editorial. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=v_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&dq=satisfacci%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjU-oXx2I_PAhWDth4KHTf9A3EQ6AEIHDA#v=onepage&q=satisfacci%C3%B3n&f=false
- Vera, R. (2014). Tipología de proyectos de inversión pública (PIP) según la naturaleza de sus intervenciones. Actualidad Empresarial. Recuperado el 2018 de 04 de 17, de http://aempresarial.com/servicios/revista/65_55_EGQRYWKNDREXELLPWGIGTBNHQNGERRHWXYOWVYJYQOVUAHKWOS.pdf
- Vera, R. (2013). Los beneficios sociales de un proyecto de inversión pública (PIP). Actualidad Empresarial. Recuperado el 2018 de 04 de 17, de

[http://aempresarial.com/servicios/revista/81_55_KXTAHWZHNXMODINCOFYKE
JMAOXBZVMXGKQGRMGZADMPGUCJIII.pdf](http://aempresarial.com/servicios/revista/81_55_KXTAHWZHNXMODINCOFYKEJMAOXBZVMXGKQGRMGZADMPGUCJIII.pdf)

ANEXOS

Matriz de Consistencia

Formulación del problema general	Hipótesis	Objetivos	Instrumentos de recolección de datos
<p>Problemas general</p> <p>¿Cuál es grado de relación entre la Priorización de proyectos de inversión pública y la satisfacción del usuario en la provincia de Alto Amazonas, región Loreto, 2014?</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Hi: La Priorización de proyectos de inversión pública se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la provincia de Alto Amazonas, región Loreto, 2014.</p> <p>Ho: La Priorización de proyectos de inversión pública no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la provincia de Alto Amazonas, región Loreto, 2014.</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Establecer grado relación entre la Priorización de proyectos de inversión pública y la satisfacción del usuario en la provincia de Alto Amazonas, región Loreto, 2014.</p> <p>Objetivo Específicos</p> <p>Analizar la priorización de proyectos de inversión pública en la provincial de Alto Amazonas, región Loreto, 2014.</p> <p>Conocer la satisfacción del usuario en la provincial de Alto Amazonas, región Loreto, 2014.</p>	<p>Encuesta - Cuestionario</p> <hr/> <p>Diseño de investigación</p> <p><i>Descriptivo Correlacional</i></p> <hr/> <p>Población y muestra</p> <p>Población</p> <p>La población estará integrada por los usuarios de la provincia de Alto Amazonas, región Loreto, 2014.</p> <p>Muestra</p> <p>La muestra del presente estudio estará conformada por los beneficiarios de cada proyecto de inversión pública en la provincia de Alto Amazonas, región Loreto, 2014.</p>
<p>Variables de estudio</p>			

Variable I	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Priorización de proyectos de inversión pública	Son recursos destinados a satisfacer necesidades básicas de una población que se encuentre en situación de pobreza es usual oír expresiones en oposición de exigir rentabilidad social (Vera, 2013).	La priorización de proyecto de inversión pública serán analizadas y evaluadas a través de las siguientes dimensiones e indicadores, según la teoría de Vera (2013)	Inversión pública (PIP) de servicios de agua potable y saneamiento	Ampliación del sistema de alcantarillado en las calles Homero, César Vallejo, Hipólito Unanue en el AA. HH Natividad	Ordinal
				Mejoramiento y ampliación de redes de agua y sistema de Alcantarillado en las calles Prolongación Libertad, Pasaje Omagua, Pasaje los Yuris AA.HH. Villa Universitaria.	
			Inversión Pública (PIP) Logística - Administrativa	Mejoramiento de la capacidad operativa del Pool de Maquinarias para las atenciones viales y de emergencia.	
Variable II	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción del usuario	Es la percepción por el servicio, así como las perspectivas que se forman en su momento, de tal forma tiene la posibilidad de valorar positiva o negativamente la eficacia de un servicio o producto (Mendoza ,2009).	La satisfacción de los usuarios serán analizados y evaluados a través de las siguientes dimensiones e indicadores, donde a través de la percepción de los beneficiarios de procesaran los datos.	Fiabilidad	Cumplimiento de las promesas	Ordinal
				Realizar el servicio a la primera	
				Concluir en el tiempo prometido	
			Capacidad de Respuesta	Atención rápida	
				Disponibilidad de ayuda	
			Seguridad	Transmite confianza	
Nivel de conocimiento					

Instrumento de recolección de datos Variable I

Buen día, el presente cuestionario tiene como finalidad recabar información acerca del nivel de priorización de proyectos de inversión pública. Para lo cual se pide responder con mayor sinceridad según percepción; la misma que permitirá resolver la problemática de estudio realizado en la provincial de Alto Amazonas, Región Loreto, 2014.

Marque la respuesta de acuerdo a su nivel de percepción, apreciación o forma de pensar, para lo cual tiene 5 opciones categorizadas tal como se presenta

Ítem	Muy Inadecuada	Inadecuado	Regular	Adecuada	Muy Adecuado
Escala	1	2	3	4	5

Ítems	Preguntas					
N°	Inversión Pública (PIP) de Servicios de Agua Potable y Saneamiento	1	2	3	4	5
Indicador 1: Ampliación del sistema de alcantarillado en las calles Homero, César Vallejo, Hipólito Unanue en el AA. HH Natividad						
1	¿Cómo califica usted la priorización de la obra de la ampliación del sistema de alcantarillado en las calles Homero, César Vallejo, Hipólito Unanue en el AA.HH?					
2	¿Cómo percibe usted el tiempo en que fue priorizado la obra de la ampliación del sistema de alcantarillado en las calles Homero, César Vallejo, Hipólito Unanue en el AA.HH?					
3	¿En qué medida usted califica que la ampliación del sistema de alcantarillado en las calles Homero, César Vallejo, Hipólito Unanue en el AA.HH; ha provocado satisfacción a los pobladores?					
4	¿En qué medida usted califica que la ampliación del sistema de alcantarillado; ha mejorado el nivel de circulación en cuanto a tránsito?					

Indicador 2: Mejoramiento y ampliación de redes de agua y sistema de Alcantarillado en las calles Prolongación Libertad, Pasaje Omagua, Pasaje los Yuris AA.HH. Villa Universitaria

5	¿En qué medida califica usted, qué mejoramiento y ampliación de redes de agua y sistema de alcantarillado, ha provocado índices de satisfacción a los pobladores?					
6	¿Cómo percibe usted el tiempo en que fue ejecutado el mejoramiento y ampliación de redes de agua y sistema de alcantarillado?					
7	¿En qué medida usted califica Mejoramiento y ampliación de redes de agua y sistema de alcantarillado, ha mejorado la calidad de servicios básicos?					
N°	Inversión Pública (PIP) Logística - Administrativa	1	2	3	4	5

Indicador 3: Mejoramiento de la capacidad operativa del pool de maquinarias para las atenciones viales y de emergencia

8	¿En qué medida usted ha percibido que el mejoramiento de la capacidad operativa; mejoró las atenciones viales y de emergencia en la provincia de Alto Amazonas?					
9	¿Cómo califica usted el mejoramiento de la capacidad operativa; en beneficio de la provincia de Alto Amazonas?					
10	¿Cómo percibe usted el tiempo en que fue ejecutado el mejoramiento de la capacidad operativa, en la provincia de Alto Amazonas?					

Instrumento de recolección de datos Variable II

Buen día, el presente cuestionario tiene como finalidad recabar información acerca del nivel de satisfacción de los usuarios. Para lo cual se pide responder con mayor sinceridad según percepción; la misma que permitirá resolver la problemática de estudio realizado en el provincia de Alto Amazonas, Región Loreto, 2014.

Instrucciones:

Marque la respuesta de acuerdo a su nivel de percepción, apreciación o forma de pensar, para lo cual tiene 5 opciones categorizadas tal como se presenta

Ítem	Muy Inadecuada	Inadecuado	Regular	Adecuada	Muy Adecuado
Escala	1	2	3	4	5

Ítems	Preguntas					
N°	Fiabilidad	1	2	3	4	5
Cumplimiento de las promesas						
1	¿Cómo percibe usted el cumplimiento de las promesas frente a la priorización de obras públicas?					
Realizar el servicio a la primera						
2	¿Cómo califica usted a la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas; en la realización del servicio a la primera de los proyectos de inversión?					
Concluir en el tiempo prometido						
3	¿Cómo califica usted el tiempo en el cual fue prometido la ejecución de las obras públicas?					
N°	Capacidad de Respuestas	1	2	3	4	5
Atención Rápida						
4	¿Cómo califica usted la capacidad de respuesta de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas al requerir información y/o servicios por el concepto de ejecución de obras?					

5	¿Cómo califica usted la atención de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, al requerir información pertinente a la priorización de obras?					
Disponibilidad de ayuda						
6	¿De qué manera califica usted la disponibilidad de ayuda por parte de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas?					
N°	Seguridad	1	2	3	4	5
Transmite confianza						
7	¿Cómo considera usted la transmisión de confianza que percibe por parte de los colaboradores en el proceso de evaluación de Proyectos de Inversión Pública de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas?					
Nivel de conocimientos						
8	¿Cómo percibe usted el nivel de conocimiento de los colaboradores acerca de las funciones que realizan?					

Validación de Instrumentos

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del experto: **PEZO RUIZ JAVIER**

Grado Académico: **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

Institución donde labora: **GERENCIA SUB REGIONAL DE ALTO AMAZONAS**

Cargo que desempeña: **DIRECTOR DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y ACONDICIONAMIENTO TERRITORIAL**

Título de la Investigación: **PRIORIZACIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN PÚBLICA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA PROVINCIA DE ALTO AMAZONAS, REGIÓN LORETO 2014.**

Instrumento motivo de evaluación: **PRIORIZACIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN PÚBLICA**

Autor del Instrumento: **ING. JAVIER HUAMÁN PIZANGO**

1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Indiferente 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente.				X	
ORGANIZACION	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes a...				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores				X	
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación				X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.				X	
	Sub Total				10	
	TOTAL				40	

II. OPINION DE APLICABILIDAD: EL INSTRUMENTO PUEDE SER APLICADO TAL COMO ESTA ELABORADO

III. PROMEDIO DE VALORACION: CUATRO (4)

Tarapoto, agosto de 2018


 Econ. Mg. JAVIER PEZO RUIZ
 DNI. N°05584734

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del experto: **PEZO RUIZ JAVIER**
 Grado Académico: **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**
 Institución donde labora: **GERENCIA SUB REGIONAL DE ALTO AMAZONAS**
 Cargo que desempeña: **DIRECTOR DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y ACONDICIONAMIENTO TERRITORIAL**
 Título de la Investigación: **PRIORIZACIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN PÚBLICA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA PROVINCIA DE ALTO AMAZONAS, REGIÓN LORETO 2014.**
 Instrumento motivo de evaluación: **SATISFACCIÓN DEL USUARIO**
 Autor del Instrumento: **ING. JAVIER HUAMAN PIZANGO**

1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Indiferente 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente.				X	
ORGANIZACION	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes a...				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores				X	
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación				X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.				X	
Sub Total					10	
TOTAL					40	

II. OPINION DE APLICABILIDAD: EL INSTRUMENTO PUEDE SER APLICADO TAL COMO ESTA ELABORADO

III. PROMEDIO DE VALORACION: CUATRO (4)


 Econ. Mg. JAVIER PEZO RUIZ
 DNI. N° 05584734

Tarapoto, agosto de 2018

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del experto: **DIAZ PANDURO WALKER**
 Grado Académico: **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**
 Institución donde labora: **GERENCIA SUB REGIONAL DE ALTO AMAZONAS**
 Cargo que desempeña: **COORDINADOR ADMINISTRATIVO PROYECTO CACAO BPA**
 Título de la Investigación: **PRIORIZACIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN PÚBLICA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA PROVINCIA DE ALTO AMAZONAS, REGIÓN LORETO 2014.**
 Instrumento motivo de evaluación: **PRIORIZACIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN PÚBLICA**
 Autor del Instrumento: **ING. JAVIER HUAMÁN PIZANGO**

1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Indiferente 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.			X		
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente.					X
ORGANIZACION	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes a...				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores				X	
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación				X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.				X	
Sub Total					1	8
TOTAL					3	32

II. OPINION DE APLICABILIDAD: EL INSTRUMENTO PUEDE SER APLICADO TAL COMO ESTÁ ELABORADO

III. PROMEDIO DE VALORACION: (4)



Tarapoto, agosto de 2018

Econ. Mg. WALKER DÍAZ PANDURO
 DNI. N° 05618133

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

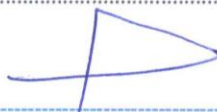
Apellidos y Nombre del experto: **DIAZ PANDURO WALKER**
 Grado Académico: **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**
 Institución donde labora: **GERENCIA SUB REGIONAL DE ALTO AMAZONAS**
 Cargo que desempeña: **COORDINADOR ADMINISTRATIVO PROYECTO CACAO BPA**
 Título de la Investigación: **PRIORIZACIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN PÚBLICA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA PROVINCIA DE ALTO AMAZONAS, REGIÓN LORETO 2014.**
 Instrumento motivo de evaluación: **SATISFACCIÓN DEL USUARIO**
 Autor del Instrumento: **ING. JAVIER HUAMAN PIZANGO**

1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Indiferente 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente.				X	
ORGANIZACION	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes a...				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores				X	
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación				X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.				X	
	Sub Total				10	
	TOTAL				40	

II. OPINION DE APLICABILIDAD: EL INSTRUMENTO PUEDE SER APLICADO TAL COMO ESTA ELABORADO

III. PROMEDIO DE VALORACION: CUATRO (4)



Tarapoto, agosto de 2018

Econ. Mg. WALKER DÍAZ PANDURO
 DNI. N° 05618133

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del experto: **ZAMBRANO SHAPIAMA MARTIN**

Grado Académico: **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

Institución donde labora: **KIWY CONSULTORES Y CONSTRUCTORES SAC.**

Cargo que desempeña: **GERENTE GENERAL**

Título de la Investigación: **PRIORIZACIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN PÚBLICA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA PROVINCIA DE ALTO AMAZONAS, REGIÓN LORETO 2014.**

Instrumento motivo de evaluación: **PRIORIZACIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN PÚBLICA**

Autor del Instrumento: **ING. JAVIER HUAMÁN PIZANGO**


1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Indiferente 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente.				X	
ORGANIZACION	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes a...				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores				X	
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación				X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.				X	
	Sub Total				10	
	TOTAL				40	

II. OPINION DE APLICABILIDAD: *EL INSTRUMENTO PUEDE SER APLICADO TAL COMO ESTA ELABORADO*

III. PROMEDIO DE VALORACION: *CUATRO (4)*

Tarapoto, agosto de 2018


 Mg. CPC. MARTIN ZAMBRANO SHAPIAMA
 MAT. 19 - 839-CCPSM

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del experto: **ZAMBRANO SHAPIAMA MARTIN**
 Grado Académico: **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**
 Institución donde labora: **KIWY CONSULTORES Y CONSTRUCTORES SAC.**
 Cargo que desempeña: **GERENTE GENERAL**
 Título de la Investigación: **PRIORIZACIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN PÚBLICA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA PROVINCIA DE ALTO AMAZONAS, REGIÓN LORETO 2014.**
 Instrumento motivo de evaluación: **SATISFACCIÓN DEL USUARIO**
 Autor del Instrumento: **ING. JAVIER HUAMAN PIZANGO**

1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Indiferente 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente.				X	
ORGANIZACION	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes a...				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores				X	
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación				X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.				X	
	Sub Total				10	
	TOTAL				40	

II. OPINION DE APLICABILIDAD: EL INSTRUMENTO PUEDE SER APLICADO TAL COMO ESTA ELABORADO

III. PROMEDIO DE VALORACION: CUATRO (4)

Tarapoto, agosto de 2018


 Mg. CPCC MARTÍN ZAMBRANO SHAPIAMA
 MAT. 19 - 839-CCPSM

Índice de Confiabilidad

Análisis de Confiabilidad: Priorización de Proyectos de Inversión Pública

Resumen de Procesamiento de Casos

		N	%
Casos	Válido	20	5,2
	Excluido ^a	362	94,8
	Total	382	100,0

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

Estadísticas de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,871	18

Análisis de Confiabilidad: Satisfacción del Usuario

Resumen de Procesamiento de Casos

		N	%
Casos	Válido	20	5,2
	Excluido ^a	362	94,8
	Total	382	100,0

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

Estadísticas de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,879	18



Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Huamán Pizango Javier

D.N.I. : 05614438

Domicilio : Francisco Bardales N° 815 – Yurimaguas

Teléfono : Fijo : Móvil : 981704318

E-mail : jahuapi@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestro en Gestión Pública

Mención : Maestría en Gestión Pública

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Huamán Pizango Javier

Título de la tesis:

"Priorización de Proyectos de Inversión Pública y Satisfacción del Usuario
en la Provincia de Alto Amazonas, Región Loreto, 2014"

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha: 07 Enero 2019

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

La Dra. **ANA NOEMI SANDOVAL VERGARA**, ha revisado la tesis del estudiante Br. **HUAMAN PIZANGO JAVIER** titulada “**PRIORIZACIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN PÚBLICA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA PROVINCIA DE ALTO AMAZONAS, REGIÓN LORETO 2014**” constato que la misma tiene un índice de similitud de 20 % verificable en el reporte de originalidad del programa **TURNITIN**.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó 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.

Tarapoto, 11 de diciembre de 2018



Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara
DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN
UCV - TARAPOTO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Javier Huamán Pizango

INFORME TÍTULADO:

“Priorización de Proyectos de Inversión Pública y Satisfacción del Usuario en la Provincia de Alto Amazonas, Región Loreto 2014”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestro en Gestión Pública

SUSTENTADO EN FECHA: **19 de octubre de 2018**

NOTA O MENCIÓN: **Aprobado por mayoría**

Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara
DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN
UCV - TARAPOTO