



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Inversión pública y satisfacción en usuarios del proyecto con código
234540 de la Municipalidad distrital de Morales, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE :

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Mendoza Vela, Sergio Guillermo (ORCID: 0000-0003-1348-4721)

ASESOR:

Mg. Encomenderos Bancallán, Ivo Martín (ORCID: 0000-0001-5490-0547)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

TARAPOTO – PERÚ

2020

Dedicatoria

En primer lugar, dedicarlo a mis padres por ser pilares esenciales en mi vida. Asimismo, dedicarlo a mi novia Mónica Paola Guevara Montoya por el apoyo y motivación incondicional que me ha dado cada día para la culminación de mi tesis.

El autor

Agradecimiento

Primeramente, dar gracias a Dios por la vida y buena salud que me ha dado hasta el día de hoy. De igual manera, a mis padres por el amor y apoyo que me dan cada día. A mi novia que siempre me apoya, está a mi lado y me da ánimos para cumplir mis metas.

Asimismo, dar un agradecimiento especial a mi asesor el Mg. Encomenderos Bancallán, Ivo Martín por los conocimientos transmitidos durante el curso de investigación y por toda la paciencia y apoyo que me ha brindado durante la realización de tesis.

El autor

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	9
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	9
3.2 Variables y operacionalización	9
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	10
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	12
3.5 Procedimientos	15
3.6 Método de análisis de datos.....	15
3.7 Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN.....	21
VI. CONCLUSIONES.....	24
VII. RECOMENDACIONES	25
REFERENCIAS	26
ANEXOS.....	28

Índice de tablas

Tabla 1. Validación de expertos	13
Tabla 2. Análisis de confiabilidad: Inversión Pública	14
Tabla 3. Análisis de confiabilidad: Satisfacción de usuarios	14
Tabla 4. Prueba de normalidad de los datos	16
Tabla 5. Relación entre inversión pública y confiabilidad del servicio.....	16
Tabla 6. Relación entre inversión pública y capacidad de respuesta.....	17
Tabla 7. Relación entre inversión pública y seguridad del proyecto	18
Tabla 8. Relación entre inversión pública y satisfacción en usuarios	19

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo identificar la relación entre la inversión pública y la satisfacción en usuarios del proyecto con código 234540 de la Municipalidad distrital de Morales, 2020. El tipo de estudio es básico con un enfoque cuantitativo y el diseño de investigación es no experimental con un nivel correlacional. La población estuvo conformada por 200 personas, que viven en el lugar donde se realizó el proyecto de inversión en el distrito de Morales y para calcular la muestra. Se utilizó la fórmula de muestreo aleatorio simple con la que se determinó una muestra de 82 personas; de esta forma, la técnica aplicada para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento para la recolección de datos fue el cuestionario. En conclusión, de acuerdo con los resultados obtenidos mediante Rho de Spearman, se determinó que existe relación entre la inversión pública y la satisfacción en usuarios. Sin embargo, es una correlación negativa, ya que el valor del coeficiente de correlación fue de -0.21 y la significación bilateral de 0.850; es decir que, sí tienen correlación, pero al mismo tiempo no son significativas y eso es debido a que no hay una tendencia de opinión.

Palabras clave: Inversiones Públicas, Satisfacciones de Usuarios, Proyectos de Inversiones.

Abstract

The present research aims to identify the relationship between public investment and user satisfaction in the project with code 234540 of the Morales district municipality, 2020; also, the type of study is basic with a quantitative approach and the research design is non-experimental with a correlational level. The population consisted of 200 people, living in the place where the investment project was carried out in the Morales district and to calculate the sample, the simple random sampling formula was used to determine a sample of 82 people; thus, the technique applied for data collection was the survey and the instrument for data collection was the questionnaire. In conclusion, according to the results obtained through Spearman's Rho, it was determined that there is a relationship between public investment and user satisfaction; however, it is a negative correlation, since the value of the correlation coefficient was -0.21 and the bilateral significance was 0.850; in other words, if they have a correlation, but at the same time they are not significant and that is because there is no trend in opinion.

Keywords: Public Investments, User Satisfactions, Investment Projects.

I. INTRODUCCIÓN

La Inversión Pública es el manejo del dinero que ha sido recaudado mediante impuestos del Estado, con el propósito de reinvertir ese capital en beneficio y favor de los pobladores. Estos pueden ser manejados en obras, servicios, actividades comerciales y otros. De acuerdo con el MEF, la Inversión Pública es aquella encargada de repartir los recursos obtenidos que han sido destinados a la inversión; con la finalidad de implementar, mejorar, aumentar y reponer el capital físico y humano de dominio público. Es decir, busca ampliar la capacidad que tiene el país para dar una efectiva prestación de servicios y del mismo modo dar abastecimiento de infraestructuras que sean necesarias para su desarrollo.

Actualmente, muchos países en el mundo vienen realizando inversión pública, mediante procedimientos que se manejan en los tres niveles de gobierno que son: central, regional y local; para ello, deben tener en cuenta ciertos procedimientos y normas que estén relacionados con el Sistema Nacional de Inversión Pública; asimismo, esta inversión busca brindar de manera oportuna y eficiente un beneficio para la población.

Hoy en día el Sistema de Inversión Pública en el Perú se encuentra descentralizado entre gobiernos regionales, municipales y locales; donde a pesar de mostrar acciones favorables en cuanto a los presupuestos de inversión, aun se continúan detectando proyectos con baja calidad, generando usuarios insatisfechos. Por eso, es importante considerar que para un correcto planeamiento, elaboración y desarrollo de un proyecto, siempre es necesario conocer el nivel de satisfacción de las personas beneficiadas.

El proyecto de investigación está enfocado en la inversión pública y satisfacción en usuarios del proyecto de inversión con código 234540, que trata sobre el mejoramiento de los servicios de drenaje pluvial desde el Jr. Cmdt. Chirinos hasta el Jr. Malecón Cumbaza, de la quebrada Amorarca, en el distrito de Morales, provincia y departamento de San Martín. Según información publicada en el Diario Voces (2019) en Morales, la obra de encausamiento en la quebrada Amorarca había quedado inconclusa. Por eso, debido a esta situación los

moradores junto con el presidente del Frente Cívico de Defensa (FRECIDES) del distrito de Morales, convocaron a las autoridades municipales para reunirse y analizar el tema de la obra. Por otro lado, se puede ver que los problemas de la obra no hay cuando acaben y es que, en algunas de las cuadras como es el caso del jirón América, los vecinos han exigido demoler parte de esta alcantarilla debido a que está mal ejecutada; ya que el revestimiento de la quebrada tiene tres metros en algunos sectores, mientras que en otros como el de este jirón mide un metro y medio; por tal motivo, cuando llueve hay inundación en la zona. Además, menciona que la obra en esta parte de la quebrada no cuenta con capacidad para soportar los metros cúbicos de agua que se acumulan durante las épocas de lluvia y a causa de eso, en parte de estos jirones el agua se rebalsa hasta inundar.

Cabe mencionar que los vecinos de la zona están indignados con el proyecto y señalan que pareciera que el trabajo hubiese sido ejecutado por principiantes y no por personas capacitado. Al mismo tiempo, están a la espera de un estudio de Defensa Civil y con ello declaren en emergencia esta obra que ha tenido muchos problemas e inconvenientes, desde su ejecución en el periodo del exalcalde Carlos Philco Balbín. Por otro lado, en algunos sectores aún queda parte de los tubos de plástico que intentaron colocar la primera vez en las alcantarillas y que a causa de fuertes lluvias fueron removidos de su lugar, situación que generó problemas en algunos jirones de la zona y que hasta el momento no son resueltos.

En base a la realidad problemática, se formuló el siguiente **problema general**. ¿Cuál es la relación entre la inversión pública y la satisfacción en usuarios del proyecto con código 234540 de la Municipalidad distrital de Morales, 2020? Asimismo, los **problemas específicos** planteados fueron los siguientes: ¿Cuál es la relación entre la inversión pública y la confiabilidad del servicio del proyecto con código 234540 de la Municipalidad distrital de Morales, 2020? ¿Cuál es la relación entre la inversión pública y la capacidad de respuesta del proyecto con código 234540 de la Municipalidad distrital de Morales, 2020? ¿Cuál es la relación entre la inversión pública y la seguridad del proyecto con código 234540 de la Municipalidad distrital de Morales, 2020?

Esta investigación cuenta con **justificación teórica**, donde se profundizó el conocimiento de las variables relaciones con la inversión pública y satisfacción en usuarios, a través de indagaciones en libros, revistas, y otras fuentes fidedignas que generen un mayor conocimiento; además de apreciar la función de la variable frente a la problemática expuesta. En la presente exploración, se pretende contribuir a mejorar la inversión pública y la satisfacción de usuarios del proyecto con código 234540 de la Municipalidad distrital de Morales. Según Méndez (2012), la justificación teórica busca generar un análisis de reflexión y debate académico sobre el estudio de la investigación, acerca de conocimientos ya existentes; así como también busca comparar teorías y verificar resultados sobre el conocimiento existente. Por otro lado, la **justificación práctica** aumenta los conocimientos de la variable en estudio. Además, fue útil porque aportó un análisis sobre la relación entre la inversión pública y la satisfacción en usuarios del proyecto con código 234540 de la Municipalidad Distrital de Morales y se pudo tomar decisiones acordes con la problemática. Méndez (2012), menciona que la justificación práctica ayuda a resolver problemas y proponer estrategias que puedan aplicarse para contribuir con la investigación realizada.

Como **justificación metodológica**, se puede decir que los procedimientos, técnicas y herramientas que han sido diseñadas y utilizadas con validez y confiabilidad para el desarrollo de esta investigación, podrán ser utilizados en otros estudios. Méndez (2012), indica que la justificación metodología se desarrolla cuando el proyecto de investigación plantea un nuevo método o estrategia para generar conocimientos que sean válidos y confiables. Asimismo, para la **justificación social**, se identificó que sí hay relación entre la inversión pública y la satisfacción en usuarios del proyecto de inversión pública con código 234540 de la Municipalidad Distrital de Morales. Hernández (2015), señala que la justificación social precisa los aportes que brinda la investigación para dar solución a las peticiones de la sociedad, ya sean actuales o futuras; con la finalidad de ser una fuente de mejoramiento sobre la calidad de vida de la población. Finalmente, la **justificación institucional** se hizo teniendo en cuenta que sirve como aporte para futuros trabajos de investigación, ya que aquí se identifica si la inversión pública y satisfacción en usuarios del proyecto con

código 234540 de la Municipalidad Distrital de Morales, tiene relación. Hernández (2015), señala que la justificación institucional resalta la importancia del estudio de investigación, ya que aporta información de mucha relevancia que ayuda a tener una clara toma de decisiones para el beneficio de instituciones y organizaciones.

En base a lo anterior, se planteó como **objetivo general**: Determinar la relación entre la inversión pública y la satisfacción en usuarios del proyecto con código 234540 de la Municipalidad distrital de Morales, 2020. Y como **objetivos específicos**: Identificar la relación entre la inversión pública y la confiabilidad del servicio del proyecto con código 234540 de la Municipalidad distrital de Morales, 2020. Identificar la relación la inversión pública y la capacidad de respuesta del proyecto con código 234540 de la Municipalidad distrital de Morales, 2020. Identificar la relación entre la inversión pública y la seguridad del proyecto con código 234540 de la Municipalidad distrital de Morales, 2020.

Como **hipótesis general**: H_i: Existe relación entre la inversión pública y la satisfacción en usuarios del proyecto con código 234540 de la Municipalidad distrital de Morales, 2020. Y como **hipótesis específicas**: H₁: Existe relación entre la inversión pública y la confiabilidad del servicio del proyecto con código 234540 de la Municipalidad distrital de Morales, 2020. H₂: Existe relación entre la inversión pública y la capacidad de respuesta del proyecto con código 234540 de la Municipalidad distrital de Morales, 2020. H₃: Existe relación entre la inversión pública y la seguridad del proyecto con código 234540 de la Municipalidad distrital de Morales, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

A **nivel internacional**: Fonseca, S. (2018), *Análisis de la inversión en las obras de infraestructura ejecutadas por el servicio de contratación de obras en Ecuador, periodo 2013 – 2017*. (Tesis de Maestría). Universidad Politécnica Nacional de Ecuador. Muestra que el tipo de estudio es longitudinal, con diseño de investigación descriptivo; donde la población fueron las fuentes de financiación de SECOB y la muestra el diseño de obras de infraestructura. Asimismo, la técnica utilizada fue la recopilación documental y bibliográfica sobre las inversiones realizadas, fuentes de financiación, niveles de trabajo y gestión, condiciones de crédito, entre otros. Por otro lado, los instrumentos de evaluación fueron los informes sobre la rendición de cuentas, sobre la gestión y ejecución de obras, noticias, libros, documentación académica, entre otros. En conclusión, los resultados obtenidos permitieron identificar que la ejecución presupuestaria tiene un bajo rendimiento, lo que ha ocasionado que no puedan obtener un adecuado desempeño.

A **nivel nacional**: Cortez, Y. y Rumiche, E. (2018), *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo Santa Rosa de Tacna, año 2018*. (Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo, Perú. Utilizó la metodología de investigación no experimental u observacional, de tipo descriptivo correlacional. Asimismo, la muestra que estuvo conformada por 130 usuarios, donde se utilizó como técnica de estudio la encuesta y como instrumento para la recolección de datos se aplicó un cuestionario. Finalmente, los resultados obtenidos permitieron concluir que existe una relación directa entre la variable de calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el complejo fronterizo; eso quiere decir que mientras mayor sea la calidad del servicio, la satisfacción en los usuarios será mayor y mientras menor sea la calidad del servicio, menor será la satisfacción en los usuarios.

Suarez, S. (2019), *El sistema nacional de inversión pública y la calidad de la inversión en infraestructura en la Universidad Nacional de Tumbes en los años 2016-2017*". (Tesis de Posgrado). Universidad Cesar Vallejo, Tumbes, Perú. La metodología de investigación fue de tipo descriptivo correlacional, con naturaleza cualitativa, ya que su alcance está orientada a la práctica. Asimismo, la población

fue de 246 docentes que laboran en la Universidad Nacional de Tumbes, donde finalmente se calculó como muestra a 70 docentes. Por otro lado, para recolectar la información se emplearon encuestas con 17 preguntas para cada variable de estudio adoptadas, teniendo como resultado una correlación alta, directa y significativa entre ambas variables de estudio. En conclusión, se ha podido demostrar que el Sistema de Inversión Pública influye de manera significativa sobre la calidad de servicios de la infraestructura universitaria, ya que el coeficiente de Pearson es de 0,810 esto significa que la relación es positiva alta.

Sotomayor, D. (2015), *Proyectos de inversión pública y su eficacia en la ejecución y evaluación realizada en el distrito de Usicayos en el año 2014*. (Tesis de Maestría). Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Juliaca, Perú. La metodología de investigación fue de tipo cuantitativo, con diseño explicativo de causa simple. Por otro lado, la población estuvo compuesta por 80 habitantes, donde finalmente se obtuvo una muestra conformada por 25 habitantes. Asimismo, la encuesta fue utilizada como técnica y como instrumento fue aplicado un cuestionario para cada uno de los habitantes. Con los resultados obtenidos se concluyó que un 44% de los pobladores cree que a veces los diseños realizados en los proyectos de inversión pública son correctos. Por otro lado, un 29% de los pobladores que opinan que constantemente son correctos, mientras que un 21% indican que siempre son diseñados correctamente. Por último, solo el 6% señala que nunca han diseñado correctamente.

A **nivel local**: Tarillo, Y. (2018), *Gestión del sistema de aseguramiento y la satisfacción de los usuarios en la unidad desconcentrada regional del seguro integral de salud de Tarapoto, año 2017*". (Título de Maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Menciona que la metodología utilizada para su investigación fue correlacional de tipo no experimental, donde utilizaron una población de 3033 mujeres que están aseguradas en el SIS, para finalmente obtener como muestra a 303 personas. Se utilizó una ficha de encuesta como técnica de investigación y aplicó un cuestionario como instrumento de recolección de datos. Por otro lado, con los resultados obtenidos mediante el análisis del Chi cuadro, se llegó a la conclusión de que 1 de cada 10 personas considera deficiente el sistema de gestión. Además, 6 de cada 10 personas

considera que el nivel es regular. Debido a esto, se puede concluir que las variables no guardan relación ni coherencia con los indicadores sobre la eficiencia de gestión. Por lo tanto, se hace evidente el mal resultado que ha tenido sobre la calidad brindada.

Huaita, C. (2018). *Relación de la gestión de quejas o reclamos y mejora de la satisfacción del usuario en la Dirección del trabajo y promoción del empleo, Tarapoto 2018*". (Título de Maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. La metodología utilizada fue de tipo no experimental con un diseño correlacional, ya que se buscaba conocer la relación que existe entre ambas variables; asimismo, la población estuvo conformado por 100 usuarios, donde finalmente se obtuvo una muestra de 80 personas. Por otro lado, utilizó una encuesta como técnica de estudio y aplicó un cuestionario como instrumento para la recolección de datos; para después ser analizados mediante el sistema SPSS. En conclusión con los resultados obtenidos se comprobó que, la gestión de quejas y reclamos sí guarda relación con la satisfacción de usuarios de la Dirección del Trabajo. Asimismo, los resultados obtenidos dieron a entender que la correlación que existe entre ambos es positivo alto.

En cuanto a la **Inversión Pública**, el Ministerio de Economía Finanzas (2013), define que es la capacidad que tiene el Estado para aumentar la actividad económica en el País, mediante la retribución de recursos disponibles y la prestación de servicios para los proyectos presentes y futuros, con la finalidad de que en el futuro se pueda crear un mayor bienestar y beneficio para la población.

Como **dimensiones**: Según Díaz (2016) toda inversión pública debe contar con un proceso de: **Planificación**, que es el análisis del proyecto donde se calculan las necesidades de los usuarios y se definen la obtención y distribución de recursos necesarios para realizar la ejecución del proyecto. La **Ejecución**, es el seguimiento y supervisión del proyecto, así como de los recursos y presupuesto distribuidos. El **cierre**, es la fase de entrega del proyecto donde se concluyen con todos los procesos de la inversión pública.

Por otro lado, Valdivia (2015), indica que la **satisfacción en usuarios** es la actitud que muestra el cliente respecto al servicio brindando, es decir, si el servicio cumple o no con sus expectativas.

Como **dimensiones**: De acuerdo con Parasuraman, Zeithaml y Berry (2012) para obtener éxito en un servicio, debe estar relacionado con la satisfacción del usuario. Por eso, se deben tener en cuenta los siguientes factores: **Confiabilidad**, garantiza a los ciudadanos su cuidado, buena atención y calidad de servicio; con el fin de generar mayor confianza sobre el cumplimiento del proyecto. **Capacidad de respuesta**, es la habilidad que tiene el personal de trabajo para ayudar en la solución de inconvenientes a los usuarios, brindándoles información necesaria. **Seguridad**, es el proceso de inspirar confianza brindando una buena infraestructura y ambiente adecuado durante y después de la ejecución del proyecto.

Finalmente, el Ministerio de Economía y Finanzas (2006) precisa que el **Proyecto de Inversión Pública**, es una operación limitada de los recursos ya sea parcial o totalmente, en un plazo o periodo de tiempo adecuado, con la finalidad de implantar, mejorar, amplificar, recuperar o modernizar la capacidad que tiene el Estado de producir bienes o servicios en beneficio de la sociedad.

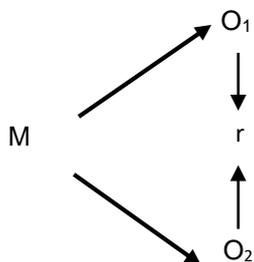
III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio: El estudio de investigación es de tipo básica con un enfoque cuantitativo, ya que se dedica a recolectar datos e información necesaria para poder comprobar lo planteado en la hipótesis; asimismo, no manipula las variables de estudio. Hernández, Fernández y Baptista (2014).

Diseño de investigación: Esta investigación cuenta con un diseño no experimental: nivel correlacional, ya que se evaluaron las variables, para luego cuantificarlas y realizar la vinculación entre las mismas mediante el análisis estadístico de prueba de hipótesis. Hernández, Fernández y Baptista (2014).

Este diseño está estructurado de la siguiente manera:



Dónde:

M = Muestra de la investigación (82 personas)

O1 = Inversión Pública

O2 = Satisfacción de usuarios

r = Relación entre ambas variables

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1 (o independiente): Inversión Pública.

Definición conceptual: De acuerdo con el MEF (2013). Es la capacidad que tiene el Estado para aumentar la economía, asignando recursos disponibles que generen un mayor beneficio a futuro.

Definición operacional: Se realizó una encuesta para evaluar el problema de la inversión pública del proyecto con código 234540 de la Municipalidad distrital de Morales, 2020.

Indicadores: De acuerdo con la dimensión de Planificación, los indicadores son: Análisis, obtención de recursos y distribución de recursos. Asimismo, de acuerdo con la dimensión de Ejecución, los indicadores son: Seguimiento, supervisión y gestión de incidencias. De igual manera, de acuerdo con la dimensión de Cierre, los indicadores son: Entrega y evaluación.

Escala de medición: Escala ordinal.

Variable 2 (o dependiente): Satisfacción de usuarios.

Definición conceptual: Rey (2000) señala que se da mediante la utilización efectiva de los servicios, otorgándoles a los usuarios un papel activo en el proceso del servicio y de la calidad.

Definición operacional: Se realizó una encuesta para medir la satisfacción de usuarios respecto al proyecto con código 234540 de la Municipalidad distrital de Morales, 2020. Esta cuenta con las siguientes dimensiones: Confiabilidad, Capacidad de respuesta y Seguridad.

Indicadores: De acuerdo con la dimensión de Confiabilidad, los indicadores son: Buena atención y capacidad de servicio. Asimismo, de acuerdo con la dimensión de Capacidad de respuesta, los indicadores son: Cumplimiento y solución de inconvenientes. De igual manera, de acuerdo con la dimensión de Seguridad, los indicadores son: Buena infraestructura y ambiente adecuado.

Escala de medición: Escala ordinal.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.

Población: Estuvo conformada por 200 personas, quienes viven en el lugar donde se realizó el Proyecto de Inversión Pública con código 234540 (mejoramiento de los servicios de drenaje pluvial que empiezan desde el Jr.

Cmdt. Chirinos hasta el Jr. Malecón Cumbaza, de la quebrada Amorarca, en el distrito de Morales.

Muestra: Para conocer la muestra, se utilizó la fórmula del muestreo aleatorio simple por proporciones que se detallan a continuación:

$$\frac{N * Z\sigma^2 p * q}{d^2 * (N - 1) + Z\sigma^2 * p * q}$$

Dónde:

n = Muestra

N = Total de la población

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

p = proporción esperada (0.9)

q = proporción esperada (0.1)

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

$$n = \frac{200 * 1.96^2 * 0.9 * 0.1}{0.05^2 * (200 - 1) + 1.96^2 * 0.9 * 0.1}$$

$$n = \frac{200 * 3.8416 * 0.9 * 0.1}{0.0025 * (199) + 3.8416 * 0.9 * 0.1}$$

$$n = \frac{69.1488}{0.4975 + 0.3457}$$

$$n = \frac{69.1488}{0.8432}$$

$$n = 82.007$$

$$n = 82$$

En total se trabajó con una muestra conformada por 82 personas.

Muestreo: Se empleó la técnica de muestreo aleatorio simple para conocer el tamaño de la muestra.

Criterios de inclusión: Pobladores que viven donde se realizó el Proyecto de Inversión Pública con código 234540 (mejoramiento de los servicios de drenaje pluvial que empiezan desde el Jr. Cmdt. chirinos hasta el Jr. Malecón Cumbaza, de la quebrada Amorarca), en el distrito de Morales.

Criterios de exclusión: Pobladores que no viven en el lugar donde se realizó el Proyecto de Inversión Pública con código 234540 (mejoramiento de los servicios de drenaje pluvial que empiezan desde el Jr. Cmdt. Chirinos hasta el Jr. Malecón Cumbaza, de la quebrada Amorarca), en el distrito de Morales.

Unidad de análisis: Estuvo constituida por personas que viven en el lugar donde se realizó el Proyecto de Inversión Pública con código 234540, de la Municipalidad distrital de Morales.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

La técnica aplicada para definir la relación entre las variables de estudio fue la encuesta. Según Hernández (2014) la encuesta es la técnica que permite recolectar datos ya que contiene preguntas cerradas, siendo más sencillas de codificar y preparar para un estudio y análisis sobre los resultados obtenidos.

Instrumentos

Los instrumentos aplicados para recopilar la información, estuvieron conformados por dos cuestionarios estructurados en función de la operacionalización de las variables, el mismo que tuvo como propósito obtener información por parte de las personas que viven donde se realizó el Proyecto de Inversión Pública con código 234540.

Los instrumentos fueron dos cuestionarios que se desarrollaron de la siguiente manera: El primer cuestionario sobre Inversión Pública estuvo conformado por 11 enunciados, dividido en 3 dimensiones: la primera es la planificación, que cuenta con 4 enunciados; la segunda es la ejecución que cuenta con 3 enunciados y por último el cierre que cuenta con 3 enunciados. Asimismo, la escala de valoración se dio de la siguiente manera: 1 = totalmente en

desacuerdo; 2= en desacuerdo; 3= ni en acuerdo, ni en desacuerdo; 4= de acuerdo; 5= totalmente de acuerdo. Asimismo, el segundo cuestionario sobre Satisfacción en usuarios, estuvo conformado por 15 enunciados, dividido en 3 dimensiones: la primera es confiabilidad que cuenta con 4 enunciados, la segunda es capacidad de respuesta que cuenta con 7 enunciados y por último es la seguridad que cuenta con 4 enunciados. Asimismo, la escala de valoración se dio de la siguiente manera: 1= totalmente en desacuerdo; 2= en desacuerdo; 3= ni en acuerdo, ni en desacuerdo; 4= de acuerdo; 5= totalmente de acuerdo.

Validez

Para la validación de los instrumentos se llevó a cabo un juicio de expertos, para ello se identificaron a 3 profesionales que cuentan con conocimientos y experiencia referentes al tema de investigación, quienes emitieron una valoración sobre la conformidad del instrumento. La validación de los cuestionarios se realizó de la siguiente manera:

Tabla 1.

Validación de expertos

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Variable 1 Inversión Pública	1	Metodólogo	4,4	Existe suficiencia
	2	Maestro en Gestión Pública	5,0	Existe suficiencia
	3	Maestra en Gestión Pública	4,7	Existe suficiencia
Variable 2 Satisfacción en usuarios	1	Metodólogo	4,4	Existe suficiencia
	2	Maestro en Gestión Pública	5,0	Existe suficiencia
	3	Maestra en Gestión Pública	4,7	Existe suficiencia

Esta validación estuvo conformada por los siguientes expertos: Dr. Sánchez Dávila Keller (Metodólogo); Dr. Malca Saavedra Jhon Wilian (Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad); y la Mg. Torres Bardales Lyta Victoria (Maestra en

Gestión Pública), quienes verificaron la coherencia y conformidad entre las dimensiones e indicadores con las variables de estudio. Asimismo, el resultado arrojó un promedio de 4,7 de concordancia entre los jueces para los instrumentos de ambas variables, indicando que tienen alta validez, reuniendo las condiciones para ser aplicadas.

Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos se evaluó utilizando como técnica estadística al coeficiente de Alfa de Cronbach, a través del programa Excel obteniendo los siguientes resultados:

Confiabilidad de la Variable 1

Tabla 2.

Análisis de confiabilidad: Inversión Pública

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.726	11

La estimación obtenida fue de 0.726, por lo que se considera excepcionalmente sólido, esto indica que el instrumento es apto y que se realizó con total confianza.

Confiabilidad de la Variable 2

Tabla 3

Análisis de confiabilidad: Satisfacción en usuarios

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,8909	15

La estimación obtenida fue de 0.8909, por lo que se considera excepcionalmente sólido, esto indica que el instrumento es apto y que se realizó con total confianza.

3.5 Procedimientos

Se elaboraron instrumentos para cada variable, los cuales fueron validados mediante un juicio de expertos, estos instrumentos fueron utilizados para recopilar la información, con lo cual mediante el Alfa de Cronbach se determinó que era confiable. Para ello, se prestó una solicitud a la Municipalidad distrital de Morales, para las autorizaciones correspondientes para realizar el proyecto y la recopilación de datos. Con la respuesta obtenida se procedió a realizar la encuesta a los moradores del distrito de Morales, que viven en el lugar donde se realizó el Proyecto de Inversión Pública con código 234540 (mejoramiento de los servicios de drenaje pluvial que empiezan desde el Jr. Cmdt. Chirinos hasta el Jr. Malecón Cumbaza, de la quebrada Amorarca), en el distrito de Morales.

3.6 Método de análisis de datos

Los datos recopilados se procesaron y analizaron mediante el programa estadístico IBM SPSS Statistic 22, lo cual permitió que se puedan generar las tablas y figuras correspondientes para luego ser analizadas e interpretadas en base a los datos obtenidos; de esta manera, se pudo establecer si la variable de inversión pública tiene relación con la variable de satisfacción en usuarios del proyecto con código 234540 de la Municipalidad distrital de Morales, 2020. Asimismo, se utilizó la prueba de Spearman, teniendo en cuenta la correlación bivariada, en base a la prueba de normalidad de los datos.

3.7 Aspectos éticos

La presente investigación fue desarrollada en relación a lo determinado en el reglamento de la Universidad César Vallejo y durante todo el proceso se actuó de manera correcta, aplicando la ética y profesionalismo. Esta información fue tratada con la confiabilidad debida y se solicitaron las autorizaciones respectivas a la Municipalidad Distrital de Morales para el uso de información. Asimismo, fueron citadas y/o referenciadas según normas APA.

IV. RESULTADOS

Tabla 4

Prueba de normalidad de los datos

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Inversión Pública	,223	82	,000
Satisfacción Usuarios	,238	82	,000

Fuente: base de datos de encuesta en SPSS v22.

Interpretación:

La prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov indica que los datos no tienen normalidad, debido a que el nivel de significancia es menor a 0.05 (0,00 y 0,000). Eso quiere decir que los datos no tienen normalidad y por eso se empleó la correlación de Rho de Spearman con el propósito de conocer y establecer una relación entre ambas variables.

Tabla 5

Relación entre inversión pública y confiabilidad del servicio del proyecto con código 234540, de la Municipalidad distrital de Morales, 2020.

			Inversión Pública	Confiabilidad
Rho de Spearman	Inversión Pública	Coefficiente de correlación	1,000	,069
		Sig. (bilateral)	.	,540
		N	82	82
	Confiabilidad	Coefficiente de correlación	,069	1,000
		Sig. (bilateral)	,540	.
		N	82	82

Fuente: base de datos de encuesta en SPSS v22.

Interpretación:

H₀: No existe relación entre la inversión pública y la confiabilidad del servicio del proyecto con código 234540, de la Municipalidad distrital de Morales, 2020.

H₁: Existe relación entre la inversión pública y la confiabilidad del servicio del proyecto con código 234540, de la Municipalidad distrital de Morales, 2020.

De acuerdo con la encuesta realizada a los pobladores que viven entre el Jr. Cmdt. Chirinos hasta el Jr. Malecón Cumbaza de la quebrada Amorarca, en el distrito de Morales, se empleó el cálculo de coeficiente de correlación mediante el Rho Spearman, con el cual se obtuvo un valor de 0.69 entre la variable de inversión pública y confiabilidad; es decir, existe una relación positiva entre ambos. Asimismo, la significación bilateral arrojó un valor de 0.540; esto que significa que existe relación, pero que no es significativa; ya que hay mucha dispersión entre las respuestas.

Tabla 6

Relación entre inversión pública y capacidad de respuesta del proyecto con código 234540, de la Municipalidad distrital de Morales, 2020.

			Inversión Pública	Capacidad de Repuesta
Rho de Spearman	Inversión Pública	Coeficiente de correlación	1,000	-,021
		Sig. (bilateral)	.	,850
		N	82	82
	Capacidad de Repuesta	Coeficiente de correlación	-,021	1,000
		Sig. (bilateral)	,850	.
		N	82	82

Fuente: base de datos de encuesta en SPSS v22.

Interpretación:

H₀: No existe relación entre la inversión pública y la capacidad de respuesta del proyecto con código 234540, de la Municipalidad distrital de Morales, 2020.

H₂: Existe relación entre la inversión pública y la capacidad de respuesta del proyecto con código 234540, de la Municipalidad distrital de Morales, 2020.

De acuerdo con la encuesta realizada a los pobladores que viven entre el Jr. Cmdt. Chirinos hasta el Jr. Malecón Cumbaza, de la quebrada Amorarca, en el distrito de Morales, se empleó el cálculo de coeficiente de correlación mediante el Rho de Spearman, con el cual se obtuvo un valor de correlación de -0.21 entre la variable de inversión pública y capacidad de respuesta, lo que significa que hay relación, pero que es negativa entre ambos. Asimismo, la significación bilateral arrojó un valor de 0.850, es decir, que hay relación entre ambas variables, pero que no es significativa; ya que hay mucha dispersión entre las respuestas.

Tabla 7

Relación entre inversión pública y seguridad del proyecto con código 234540, de la Municipalidad distrital de Morales, 2020.

			Inversión Pública	Seguridad
Rho de Spearman	Inversión Pública	Coeficiente de correlación	1,000	-,131
		Sig. (bilateral)	.	,241
		N	82	82
	Seguridad	Coeficiente de correlación	-,131	1,000
Sig. (bilateral)		,241	.	
N		82	82	

Fuente: base de datos de encuesta en SPSS v22.

Interpretación:

H₀: No existe relación entre la inversión pública y la seguridad del proyecto con código 234540, de la Municipalidad distrital de Morales, 2020.

H₃: Existe relación entre la inversión pública y la seguridad del proyecto con código 234540, de la Municipalidad distrital de Morales, 2020.

De acuerdo con la encuesta realizada a los pobladores que viven desde el Jr. Cmdt. Chirinos hasta el Jr. Malecón Cumbaza, de la quebrada Amorarca, en el distrito de Morales, se empleó el cálculo de coeficiente de correlación mediante el Rho de Spearman, con el cual se obtuvo un valor de correlación de -0.131 entre la variable de inversión pública y seguridad, lo que significa que hay relación, pero que es negativa entre ambos. Asimismo, la significación bilateral arrojó un valor de 0.241; es decir que hay relación entre ambas variables, pero que no es significativa; ya que hay mucha dispersión entre las respuestas, ya que hay una corriente de opinión con respecto al tema.

Tabla 8

Relación entre la inversión pública y la satisfacción en usuarios del proyecto con código 234540, de la Municipalidad distrital de Morales, 2020.

			Inversión Pública	Satisfacción Usuarios
Rho de Spearman	Inversión Pública	Coeficiente de correlación	1.000	-.021
		Sig. (bilateral)		.850
		N	82	82
	Satisfacción Usuarios	Coeficiente de correlación	-.021	1.000
		Sig. (bilateral)	.850	
		N	82	82

Fuente: base de datos de encuesta en SPSS v22.

Interpretación:

H₀: No existe relación entre la inversión pública y la satisfacción en usuarios del proyecto con código 234540, de la Municipalidad distrital de Morales, 2020.

H₁: Existe relación entre la inversión pública y la satisfacción en usuarios del proyecto con código 234540, de la Municipalidad distrital de Morales, 2020.

De acuerdo a la encuesta realizada a los pobladores que viven entre el Jr. Cmt. Chirinos hasta el Jr. Malecón Cumbaza de la quebrada Amorarca, en el distrito de Morales, se empleó el cálculo de coeficiente de correlación mediante Rho de Spearman, con el cual se obtuvo un valor de -0.21 entre la variable de inversión pública y satisfacción de usuarios, lo que significa que hay relación, pero que es negativa entre ambos. Asimismo, la significación bilateral arrojó un valor de 0.850; esto significa que existe relación, pero que no es significativa, ya que hay mucha dispersión entre las respuestas.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo con el primer objetivo específico: Identificar la relación entre la inversión pública y la confiabilidad del servicio del proyecto con código 234540 de la Municipalidad distrital de Morales, 2020, los resultados obtenidos mediante el Rho Spearman dieron un valor de 0.69 en el cálculo de coeficiente de correlación; mientras que la significación bilateral arrojó un valor de 0.540, esto significa que hay relación entre ambas variables; pero que no son significativas. Por otro lado, al momento de realizar las encuestas, pudimos ver que la mayoría de los pobladores si está conforme en cuanto a la confiabilidad que brindaron y solo unos cuantos se mostraron insatisfechos.

Huiata (2018), nos muestra que los resultados que obtuvo aplicando la prueba de correlación mediante el Rho de Spearman, ayudaron a identificar qué relación existe entre las dimensiones enfocadas al cliente y las variables de satisfacción de usuarios, puesto que en ambos casos el valor de la significación fue de 0.000; esto que significa que es un número inferior sobre el margen de error aceptable que es 0,05. Asimismo, demostró que la relación entre la dimensión de procesos y la variable de satisfacción de usuarios es positiva alta, teniendo un valor de 0,742. De igual manera, el coeficiente obtenido en correlación con la dimensión enfocada en el cliente y la variable de satisfacción, fue de 0,743 evidenciando una correlación positiva alta. Por otro lado, indica que la satisfacción de los clientes debe guardar relación con el agrado de las personas después de haber adquirido ya sea un producto o un servicio; y que para determinar su nivel de satisfacción, depende mucho de la manera en cómo se ha sentido al momento de recibir el servicio y cuan satisfecho quedó.

De acuerdo con el segundo objetivo específico: Identificar la relación entre la inversión pública y la capacidad de respuesta del proyecto con código 234540 de la Municipalidad distrital de Morales, 2020, los resultados obtenidos mediante Rho Spearman dieron un valor de -0.21 en el cálculo de coeficiente de correlación, mientras que la significación bilateral arrojó un valor de 0.850. Esto significa que hay relación entre ambas variables, pero que no es significativa; ya que hay mucha dispersión entre las respuestas. Por otro lado, al momento de

realizar las encuestas, pudimos ver que la opinión estaba dividida en cuanto a la capacidad de respuesta por parte de la Municipalidad, ya que algunos decían que estaban de acuerdo, otros decían que estaban en desacuerdo y hubo otro grupo que no estaban ni en acuerdo ni en desacuerdo.

Tarrillo (2018), indica que la falta de aplicación en cuanto a las buenas prácticas sobre la gestión de los proyectos realizados en las diferentes etapas, ha generado que muchos proyectos no puedan alcanzar sus objetivos planteados, ya que muchos de los proyectos son formulados con deficiencia y al momento de ser ejecutados se desarrollan con muchos inconvenientes. Situación que conlleva a obtener resultados bajos y poco favorables para el beneficio de los pobladores.

De acuerdo con el tercer objetivo específico que busca: Identificar la relación entre la inversión pública y la seguridad del proyecto con código 234540 de la Municipalidad distrital de Morales, 2020, los resultados obtenidos mediante el Rho Spearman dieron un valor de -0.131 sobre el cálculo de coeficiente de correlación, mientras que la significación bilateral arrojó un valor de 0.241. Significa que hay relación, pero que no es significativa. Por otro lado, al momento de realizar las encuestas, pudimos ver que la opinión estaba dividida en cuanto a la seguridad brindada, ya que un grupo dijo que estaba en acuerdo y otro en desacuerdo.

Por su parte, Tarrillo (2018), menciona la satisfacción de usuarios en cuanto al sistema de aseguramiento, ha obtenido los siguientes niveles de satisfacción: un 64% como regular, 16.7% como bueno, 10.7% como excelente y finalmente un 8.6% como deficiente, lo cual indica que 8 de cada 10 usuarios considera que el nivel es deficiente, mientras que 6 de cada 10 lo considera regular.

En el presente trabajo de investigación se planteó como objetivo general: Determinar la relación entre la inversión pública y la satisfacción en usuarios del proyecto con código 234540 de la Municipalidad distrital de Morales, 2020. Aplicando un cuestionario dirigido a los pobladores para determinar el comportamiento sobre las variables de estudio, se obtuvo resultados del análisis del objetivo general. Muestran que existe correlación negativa entre la inversión

pública y la satisfacción en usuarios. Este cálculo se realizó mediante el Rho Spearman, dando como resultado -0.21 de correlación y una significación bilateral de 0.850; esto nos demuestra que sí existe relación, pero que no es significativa; ya que hay mucha dispersión entre las respuestas. Por otro lado, al momento de realizar las encuestas, pudimos ver que algunos pobladores sí están conformes con la obra, ya que en su cuadra sí dejaron todo conforme a lo propuesto en el mejoramiento; mientras que en otras cuadras, nos mostraron su disconformidad ya que dejaron inconcluso su trabajo y hasta el día de hoy no les solucionan sus inconvenientes.

Cortez y Rumiche (2018), indican que los resultados generales arrojaron que existe relación directa; es decir que mientras mayor sea la calidad de los servicios, mayor será el grado de satisfacción en usuarios y mientras menor sea la calidad de los servicios, menor será el grado de satisfacción en usuarios. Asimismo, los resultados obtenidos mediante una prueba de hipótesis utilizando Rho de Spearman, señalan que dicha relación obtenida es baja, positiva y significativa $r_s = 0,220^*$ considerando un nivel de significación $p = 0,012 < 0,05$.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1** La relación entre inversión pública y satisfacción en usuarios del proyecto con código 234540 de la Municipalidad distrital de Morales, 2020, arrojó una correlación negativa baja debido a que el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de -0.21 con una significación bilateral de 0.850.
- 6.2** La relación entre inversión pública y confiabilidad del proyecto con código 234540 de la Municipalidad distrital de Morales, 2020, arrojó una correlación positiva moderada debido a que el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de 0.69 con una significación bilateral de 0.540.
- 6.3** La relación entre inversión pública y capacidad de respuesta del proyecto con código 234540 de la Municipalidad distrital de Morales, 2020, arrojó una correlación negativa baja debido a que el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de -0.21 con una significación bilateral de 0.850.
- 6.4** La relación entre inversión pública y seguridad del proyecto con código 234540 de la Municipalidad distrital de Morales, 2020, arrojó una correlación negativa baja debido a que el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de -0.131 con una significación bilateral de 0.241.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1** Se recomienda al alcalde y al jefe de ejecución de obras de la Municipalidad Distrital de Morales, elegir proyectos de inversión pública que generen un gran impacto social, enfocados a utilizar de manera adecuada los recursos que brinda el Estado. También deben priorizar obras públicas enfocadas en cumplir con sus promesas, para así generar mayor satisfacción a los pobladores en cuanto a los proyectos de inversión.
- 7.2** Se recomienda al alcalde y al jefe de ejecución de obras de la Municipalidad Distrital de Morales, a desarrollar actividades que generen confiabilidad en los pobladores al momento de realizar los proyectos de inversiones pública, tales como la rendición de cuentas y llevar a cabo reuniones con las juntas vecinales y representantes de cada sector; así como también mejorar la capacidad de los trabajadores que laboran en la municipalidad.
- 7.3** Se recomienda al alcalde y al jefe de ejecución de obras de la Municipalidad Distrital de Morales, a desarrollar actividades que generen una capacidad de respuesta adecuada a los pobladores en cuanto a los inconvenientes que se puedan presentar durante y después de realizar los proyectos de inversiones pública.
- 7.4** Se recomienda al alcalde y al jefe de ejecución de obras de la Municipalidad Distrital de Morales, a desarrollar actividades que generen seguridad a los pobladores en cuanto a los inconvenientes que se puedan presentar durante y después de realizar los proyectos de inversiones pública, tales como brindar infraestructuras adecuadas y cumplir con las medidas propuestas.

REFERENCIAS

- Cortez, Y. y Rumiche, E. (2018), *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo Santa Rosa de Tacna, año 2018* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26249>
- Diario Voces (2013). *FRECIDES de Morales pide apoyo a autoridades para culminación de la obra Amorarca*. Recuperado de: <https://www.diariovoces.com.pe/137597/frecides-morales-apoyo-autoridades-culminacion-obra-amorarca>
- Diario Voces (2013). *Obra Amorarca de gestión Philco, genera problemas a vecinos*. Recuperado de: <https://www.diariovoces.com.pe/126012/obra-amorarca-gestion-philco-genera-problemas-vecinos>
- Díaz, G. (2016). *Etapas que todo proyecto debe tener*. Recuperado de: <https://www.creaciondeproyectos.com/etapas-de-un-proyecto/>
- Fonseca, S. (2018). *Análisis de la inversión en las obras de infraestructura ejecutadas por el servicio de contratación de obras en Ecuador, periodo 2013 – 2017* (Tesis de maestría). Universidad Politécnica Nacional de Ecuador. Recuperado de: <https://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/19722>
- Hernández, C. (2015). *Tipos de justificación*. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/cesarganem/tipos-de-justificacin>
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F. México: McGraw-Hill/Interamericana editores. S.A. de C.V.
- Huaita, C. (2018). *Relación de la gestión de quejas o reclamos y mejora de la satisfacción del usuario en la Dirección del trabajo y promoción del empleo, Tarapoto 2018*. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26043/Huaita_RCPA.pdf?sequence=1

- Méndez, C., (2012), *Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales*, México D.F., México: Limusa S. A.
- Ministerio de Economía y Finanzas (MEF). Recuperado de: <https://www.mef.gob.pe/es/inversion-publica-sp-21787/180-acerca-del-snip/306-que-es-el-snip>
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V. y Berry, L. (2012). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Rey Martín, C. (2000). *La satisfacción del usuario: un concepto en alza*. Anales de documentación, 139-153.
- Sotomayor, D. (2015). *Proyectos de inversión pública y su eficacia en la ejecución y evaluación realizados en el distrito de Usicayos en el año 2014* (Tesis de maestría). Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Recuperado de: <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/449>
- Suarez, M. (2019). *El sistema nacional de inversión pública y la calidad de la inversión en infraestructura en la Universidad Nacional de Tumbes en los años 2016-2017* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: http://181.224.246.201/bitstream/handle/20.500.12692/35517/Suarez_V_M.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Tarillo, Y. (2018). *Gestión Del Sistema De Aseguramiento Y La Satisfacción De Los Usuarios En La Unidad Desconcentrada Regional Del Seguro Integral De Salud De Tarapoto, Año 2017* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31583/tarillo_ey.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Valdivia, J. (2015). *Comercialización de productos y servicios en pequeños negocios o microempresas*. Málaga, España: IC.

ANEXOS

Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medida
Inversión Pública	De acuerdo con el MEF (2013). Es la capacidad del estado de aumentar la economía, asignando recursos disponibles en PIP para generar un mayor bienestar en el futuro.	Se realizara una encuesta para medir el problema de la inversión pública del proyecto con código 234540 de la Municipalidad distrital de Morales, 2020.	Planificación	Análisis	Escala ordinal
				Obtención de recursos	
				Distribución de recursos	
			Ejecución	Seguimiento	
				Supervisión	
				Gestión de incidencias	
			Cierre	Entrega	
Evaluación					
Satisfacción de usuarios	Rey (2000) señala que se da mediante la utilización efectiva de los servicios, otorgándoles a los usuarios un papel activo en el proceso del servicio y de la calidad.	Se realizará una encuesta para medir la satisfacción de usuarios respecto al proyecto con código 234540 de la Municipalidad distrital de Morales, 2020.	Confiabilidad	Buena atención	Escala ordinal
				Calidad de servicio	
			Capacidad de respuesta	Cumplimiento	
				Solución de inconvenientes	
			Seguridad	Buena infraestructura	
				Ambiente adecuado	

Matriz de Consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos										
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la inversión pública y la satisfacción en usuarios del proyecto con código 234540 de la Municipalidad distrital de Morales, 2020?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es la relación entre la inversión pública y la confiabilidad del servicio del proyecto con código 234540 de la Municipalidad distrital de Morales, 2020? ¿Cuál es la relación entre la inversión pública y la capacidad de respuesta del proyecto con código 234540 de la Municipalidad distrital de Morales, 2020? ¿Cuál es la relación entre la inversión pública y la seguridad del proyecto con código 234540 de la Municipalidad distrital de Morales, 2020?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación entre la inversión pública y la satisfacción en usuarios del proyecto con código 234540 de la Municipalidad distrital de Morales, 2020.</p> <p>Objetivos específicos Identificar la relación entre la inversión pública y la confiabilidad del servicio del proyecto con código 234540 de la Municipalidad distrital de Morales, 2020. Identificar la relación la inversión pública y la capacidad de respuesta del proyecto con código 234540 de la Municipalidad distrital de Morales, 2020. Identificar la relación entre la inversión pública y la seguridad del proyecto con código 234540 de la Municipalidad distrital de Morales, 2020.</p>	<p>Hipótesis General Existe relación entre la inversión pública y la satisfacción en usuarios del proyecto con código 234540 de la Municipalidad distrital de Morales, 2020.</p> <p>Hipótesis específicas Existe relación entre la inversión pública y la confiabilidad del servicio del proyecto con código 234540 de la Municipalidad distrital de Morales, 2020. Existe relación entre la inversión pública y la capacidad de respuesta del proyecto con código 234540 de la Municipalidad distrital de Morales, 2020. Existe relación entre la inversión pública y la seguridad del proyecto con código 234540 de la Municipalidad distrital de Morales, 2020.</p>	<p>Técnica La técnica utilizada será la encuesta ya que a partir de ella se obtendrán los resultados con respecto a la variable de estudio.</p> <p>Instrumentos En la presente tesis, se empleará como instrumento un cuestionario y será medido bajo las siguiente escalas y valores: 1. = Totalmente en desacuerdo 2. = En desacuerdo 3. = Ni en acuerdo, ni en desacuerdo 4. = De acuerdo 5. = Totalmente de acuerdo</p>										
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones											
<p>El estudio de investigación es de tipo básica con un enfoque cuantitativo; asimismo el diseño es no experimental, con un nivel correlacional.</p> <p>Esquema:</p> <pre> graph TD M --> O1 M --> O2 O1 -- r --> O2 </pre> <p>Dónde: M = Muestra O₁ = Inversión Pública O₂ = Satisfacción de usuarios r = Relación de las variables de estudio</p>	<p>Población Estuvo conformada por 200 personas que representan a los usuarios que viven donde se realizó el proyecto con código 234540 de la Municipalidad distrital de Morales, 2020.</p> <p>Muestra Para la muestra se utilizó la fórmula de muestreo simple aleatorio, que dio un total de 82 personas que viven donde se realizó el proyecto con código 234540 de la Municipalidad distrital de Morales, 2020.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Inversión Pública</td> <td style="text-align: center;">Planificación</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Ejecución</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Cierre</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Satisfacción de usuarios</td> <td style="text-align: center;">Confiabilidad</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Capacidad de respuesta</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Seguridad</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Inversión Pública	Planificación	Ejecución	Cierre	Satisfacción de usuarios	Confiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad
Variables	Dimensiones												
Inversión Pública	Planificación												
	Ejecución												
	Cierre												
Satisfacción de usuarios	Confiabilidad												
	Capacidad de respuesta												
	Seguridad												

Instrumentos para la recolección de datos

Cuestionario: Inversión Pública

Datos generales:

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

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad realizar un cuestionario con respecto a la inversión pública del proyecto con código 234540 (Mejoramiento para el servicio de drenaje pluvial desde el Jr. Cmdt. Chirinos hasta el Jr. Malecón Cumbaza, de la quebrada Amorarca), distrito de Morales.

Instrucciones:

Lee atentamente cada ítem y elije una de las alternativas del 1 al 5, la que usted cree que sea la más apropiada. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. No existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, tampoco respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita que marque su respuesta con honestidad.

Finalmente, la respuesta que marque será totalmente reservada y se guardará confidencialidad.

Escala de conversión	
Totalmente en desacuerdo	1
Desacuerdo	2
Ni en acuerdo. ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Escala de calificación				
		1	2	3	4	5
Planificación						
01	¿Realizaron un análisis sobre las condiciones del lugar antes de iniciar el proyecto?					

02	¿Se calculó el tiempo adecuado para la realización del proyecto?					
03	¿Determinaron una adecuada distribución de recursos?					
04	¿Realizaron una estimación de los costos del proyecto?					
Ejecución						
05	¿Cree usted que se contó con personal capacitado para la ejecución del proyecto?					
06	¿Se realizó un seguimiento durante la ejecución de la obra?					
07	¿Cree usted que cumplieron con las medidas propuestas durante la realización de la obra?					
08	¿Hubo mejoras en la calidad del proyecto?					
Cierre						
09	¿Se realizó un seguimiento al finalizar la ejecución de la obra?					
10	¿Se evaluaron los errores cometidos en la obra?					
11	¿Dieron una respuesta adecuada a los inconvenientes presentados después de la culminación del proyecto de inversión?					

Cuestionario: Satisfacción en Usuarios

Datos generales:

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

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el nivel de satisfacción de usuario del proyecto con código 234540 (Mejoramiento para el servicio de drenaje pluvial desde el Jr. Cmdt. chirinos hasta el Jr. Malecón Cumbaza, de la quebrada Amorarca), distrito de Morales.

Instrucciones:

Lee atentamente cada ítem y elije una de las alternativas del 1 al 5, la que usted cree que sea la más apropiada. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. No existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, tampoco respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita que marque su respuesta con honestidad.

Finalmente, la respuesta que marque será totalmente reservada y se guardará confidencialidad.

Escala de conversión	
Totalmente en desacuerdo	1
Desacuerdo	2
Ni en acuerdo. ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Escala de calificación				
		1	2	3	4	5
Confiabilidad						
01	¿Los trabajadores estuvieron uniformados e identificados adecuadamente?					

02	¿El personal contó con el conocimiento adecuado al realizar el trabajo?					
03	¿Usted estuvo conforme con la puntualidad de la realización del proyecto?					
04	¿Demostraron una actitud positiva en cuanto a su atención?					
Capacidad de respuesta						
05	¿Demostraron estar preparados para solucionar situaciones de conflictos que pudieron surgir?					
06	¿Se realizó el servicio solicitado en un plazo de tiempo adecuado?					
07	¿Cree usted que se contó con los recursos y materiales suficientes para llevar a cabo el proyecto?					
08	¿Brindaron información adecuada sobre los gastos y documentación?					
09	¿Fueron comunicativos y asertivos al momento de resolver inconvenientes?					
10	¿Brindaron una respuesta rápida y adecuada al momento de resolver los problemas?					
11	¿Tuvieron la capacidad profesional de responder a sus necesidades?					
Seguridad						
12	¿Cumplieron con las medidas propuestas para la realización de la obra?					
13	¿Establecieron un control durante y después de la obra?					
14	¿Se siente conforme con las medidas de seguridad que llevo el proyecto?					
15	¿Se brindó una infraestructura adecuada conforme a lo requerido?					

Validación de instrumentos



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Sánchez Dávila Keller
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Inversión Pública
 Autor (s) del instrumento (s): Mendoza Vela Sergio Guillermo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Inversión Pública.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Inversión Pública.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Inversión Pública.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					44	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.4

Tarapoto, 04 de Julio de 2020


 Dr. Keller Sánchez Dávila
 DOCENTE POS GRADO

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Sánchez Dávila Keller
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Satisfacción en Usuarios
 Autor (s) del instrumento (s): Mendoza Vela Sergio Guillermo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción en usuarios.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Satisfacción en usuarios.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción de usuarios. Satisfacción en usuarios.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					44	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD
Apto para su aplicación
PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Tarapoto, 04 de Julio de 2020


 Dr. Keller Sánchez Dávila
 DOCENTE POS GRADO

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Malca Saavedra Jhon Wilian
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Inversión Pública
 Autor (s) del instrumento (s): Br. Mendoza Vela Sergio Guillermo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Inversión Pública.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Inversión Pública.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Inversión Pública.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		50				

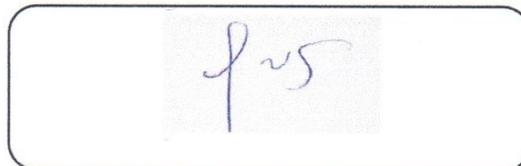
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50

Tarapoto, 05 de Junio de 2020



Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Malca Saavedra Jhon Wilian
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Satisfacción en Usuarios
 Autor (s) del instrumento (s): Br. Mendoza Vela Sergio Guillermo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción en usuarios.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Satisfacción en usuarios.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción de usuarios. Satisfacción en usuarios.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50

Tarapoto, 05 de Junio de 2020

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Torres Bardales Lyta Victoria
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Inversión Pública
 Autor (s) del instrumento (s): Br. Mendoza Vela Sergio Guillermo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Inversión Pública.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Inversión Pública.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Inversión Pública.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 47

Tarapoto, 05 de Junio de 2020



Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Torres Bardales Lyta Victoria
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Satisfacción en Usuarios
 Autor (s) del instrumento (s): Br. Mendoza Vela Sergio Guillermo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción en usuarios.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Satisfacción en usuarios.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción de usuarios. Satisfacción en usuarios.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 47

Tarapoto, 05 de Junio de 2020



Mg. Lyta Victoria Torres Bardales
 Maestra Gestión Pública
 CIP 86936

Sello personal y firma

Constancia de autorización



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORALES "Gobierno transparente y participativo"

AUTORIZACIÓN

El que Suscribe Alcalde de la Municipalidad Distrital de Morales:

AUTORIZA

Al **Bach. SERGIO GUILLERMO, MENDOZA VELA**, identificado con DNI N° 73591822, estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, Filial Tarapoto a realizar su proyecto de investigación en nuestra Institución Municipal con la Tesis Titulada **"INVERSIÓN PÚBLICA Y SATISFACCIÓN EN USUARIOS DEL PROYECTO CON CÓDIGO 234540, MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORALES 2020"**.

Se expide la presente a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

Morales, 27 de Julio del 2020.



Base de datos estadísticos

Encuestas	Inversión Pública										
	Planificación				Ejecución				Cierre		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11
1	5	5	5	5	4	4	1	5	5	1	1
2	4	3	2	4	4	3	1	3	4	4	4
3	4	4	2	4	2	3	1	3	5	4	2
4	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1
5	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4
6	4	3	2	2	4	4	3	4	4	3	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4
8	2	2	2	2	2	4	4	1	2	2	2
9	2	1	2	2	4	5	4	4	3	2	2
10	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4
11	2	2	2	2	2	4	4	1	2	2	2
12	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4
13	4	3	2	4	4	4	2	5	2	2	2
14	4	4	2	3	2	2	2	1	2	2	2
15	4	4	1	4	2	4	2	4	2	2	1
16	4	3	2	2	4	4	3	4	4	3	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4
18	4	4	2	4	2	3	1	3	5	4	2
19	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4
20	4	2	2	2	4	4	4	1	2	3	2
21	4	4	2	3	2	2	2	1	2	2	2
22	4	4	1	4	2	4	2	4	2	2	1
23	4	3	2	4	4	4	2	5	2	2	2
24	5	5	5	5	4	4	1	1	5	1	1
25	4	3	2	4	4	3	1	3	4	4	4
26	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1

27	4	4	2	4	2	3	1	3	5	4	2
28	4	3	2	4	4	3	1	3	4	4	4
29	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1
30	5	5	5	5	4	4	1	1	5	1	1
31	4	3	2	4	4	3	1	3	4	4	4
32	4	3	2	4	4	4	2	5	2	2	2
33	2	2	2	2	2	4	4	1	2	2	2
34	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4
35	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1
36	4	4	2	3	2	2	2	1	2	2	2
37	4	3	2	2	4	4	3	4	4	3	4
38	2	1	2	2	4	5	4	4	3	2	2
39	4	3	2	4	4	4	2	5	2	2	2
40	5	5	5	5	4	4	1	1	5	1	1
41	4	2	2	2	4	4	4	1	2	3	2
42	4	3	2	4	4	3	1	3	4	4	4
43	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1
44	2	1	2	2	4	5	4	4	3	2	2
45	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4
46	4	4	1	4	2	4	2	4	2	2	1
47	4	3	2	2	4	4	3	4	4	3	4
48	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1
49	4	3	2	4	4	4	2	5	2	2	2
50	4	4	2	3	2	2	2	1	2	2	2
51	5	5	5	5	4	4	1	1	5	1	1
52	4	4	2	4	2	3	1	3	5	4	2
53	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1
54	4	2	2	2	4	4	4	1	2	3	2

55	4	3	2	2	4	4	3	4	4	3	4
56	2	2	2	2	2	4	4	1	2	2	2
57	2	1	2	2	4	5	4	4	3	2	2
58	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1
59	4	3	2	4	4	4	2	5	2	2	2
60	4	4	1	4	2	4	2	4	2	2	1
61	4	2	2	2	2	3	2	2	2	3	1
62	5	5	5	5	4	4	1	1	5	1	1
63	4	4	2	4	2	3	1	3	5	4	2
64	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1
65	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	1
66	4	3	2	2	4	4	3	4	4	3	4
67	4	2	2	2	2	3	2	2	2	3	1
68	2	2	2	2	2	4	4	1	2	2	2
69	4	2	2	2	2	3	2	2	2	3	1
70	4	3	2	4	4	4	2	5	2	2	2
71	4	2	2	2	2	3	2	2	2	3	1
72	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4
73	4	2	2	2	2	3	2	2	2	3	1
74	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1
75	4	2	2	2	4	4	4	1	2	3	2
76	2	1	2	2	4	5	4	4	3	2	2
77	4	4	1	4	2	4	2	4	2	2	1
78	4	2	2	2	2	3	2	2	2	3	1
79	2	2	2	2	2	4	4	1	2	2	2
80	4	4	2	3	2	2	2	1	2	2	2
81	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1
82	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4

Satisfacción en Usuarios															
Encuestas	Confiabilidad				Capacidad de respuesta							Seguridad			
	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26
1	5	2	1	3	3	1	2	2	3	4	2	1	4	2	1
2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
3	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	1	4	2	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	2	2	4	3	2	2	2	4	4	4	3	4	4	4
6	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4
7	4	4	3	2	2	4	4	4	4	2	2	4	3	4	2
8	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	2
9	4	4	2	4	3	2	5	5	3	5	5	4	4	5	2
10	3	2	2	4	3	2	2	2	4	4	4	3	4	4	4
11	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	2
12	4	4	3	3	2	2	4	3	4	3	4	2	4	2	1
13	4	2	3	3	3	2	4	2	5	4	2	2	2	5	5
14	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1
15	4	2	2	4	3	2	4	2	2	4	1	2	2	4	4
16	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4
17	4	4	3	2	2	2	4	4	4	2	2	4	3	4	2
18	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	1	4	2	1
19	3	2	2	4	3	2	2	2	4	4	4	3	4	4	4
20	4	4	3	3	2	2	4	3	4	3	4	2	4	2	1
21	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1
22	4	2	2	4	3	2	4	2	2	4	1	2	2	4	4
23	4	2	3	3	3	2	4	2	5	4	2	2	2	5	5
24	5	2	1	3	3	2	2	2	3	4	2	1	4	2	1
25	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3
26	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	1	4	2	1

28	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3
29	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	5	2	1	3	3	2	2	2	3	4	2	1	4	2	1
31	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3
32	4	2	3	3	3	2	4	2	5	4	2	2	2	5	5
33	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	2
34	4	4	3	2	2	2	4	4	4	2	2	4	3	4	2
35	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1
37	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4
38	4	4	2	4	3	2	5	5	3	5	5	4	4	5	2
39	4	2	3	3	3	2	4	2	5	4	2	2	2	5	5
40	5	2	1	3	3	2	2	2	3	4	2	1	4	2	1
41	4	4	3	3	2	2	4	3	4	3	4	2	4	2	1
42	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3
43	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	2	4	3	2	5	5	3	5	5	4	4	5	2
45	3	2	2	4	3	2	2	2	4	4	4	3	4	4	4
46	4	2	2	4	3	2	4	2	2	4	1	2	2	4	4
47	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4
48	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	2	3	3	3	2	4	2	5	4	2	2	2	5	5
50	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1
51	5	2	1	3	3	2	2	2	3	4	2	1	4	2	1
52	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	1	4	2	1
53	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	3	3	2	2	4	3	4	3	4	2	4	2	1
55	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4

56	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	2
57	4	4	2	4	3	2	5	5	3	5	5	4	4	5	2
58	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	2	3	3	3	2	4	2	5	4	2	2	2	5	5
60	4	2	2	4	3	2	4	2	2	4	1	2	2	4	4
61	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	1
62	5	2	1	3	3	2	2	2	3	4	2	1	4	2	1
63	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	1	4	2	1
64	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	3	2	2	2	4	4	4	2	2	4	3	4	2
66	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4
67	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	1
68	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	2
69	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	1
70	4	2	3	3	3	2	4	2	5	4	2	2	2	5	5
71	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	1
72	4	4	3	2	2	2	4	4	4	2	2	4	3	4	2
73	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	1
74	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	3	3	2	2	4	3	4	3	4	2	4	2	1
76	4	4	2	4	3	2	5	5	3	5	5	4	4	5	2
77	4	2	2	4	3	2	4	2	2	4	1	2	2	4	4
78	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	1
79	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	2
80	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1
81	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	3	2	2	4	3	2	2	2	4	4	4	3	4	4	4