



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Ejecución de Obras y Satisfacción de los Usuarios en la
Municipalidad Provincial de Sihuas, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Padilla Moron, Nieves Yadira (orcid.org/0000-0003-1593-9179)

ASESOR:

Dr. Davila Arenaza, Víctor Demetrio (orcid.org/0000-0002-8917-1919)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA: /

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

LIMA — PERÚ

2022

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a mis padres, Yolanda Morón y Ernesto Padilla, quienes son el motor de mi vida, pues me brindan sus consejos y su apoyo para poder superarme y salir adelante y sobre todo me enseñan a luchar y a no desistir por mis sueños.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme el don de la perseverancia, ya que con mucha dedicación y esfuerzo me permite cumplir esta primera meta, pues sin él nada de esto sería posible. Al doctor Dávila Arenaza Víctor Demetrio quien con su asesoramiento y sus aportes intelectuales me brindó su apoyo en el desarrollo de este trabajo de investigación.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS.....	38

Índice de tablas

Tabla 1: Frecuencia de la Variable Ejecución de Obras agrupada.....	19
Tabla 2: Frecuencia de la Variable Satisfacción de los Usuarios agrupada...	20
Tabla 3: Valores de Coeficiente de Correlación.....	21
Tabla 4: Prueba de Hipótesis general.....	22
Tabla 5: Prueba de específica 1.....	23
Tabla 6: Prueba de específica 2.....	24
Tabla 7: Prueba de específica 3.....	25

Resumen

El objetivo general de la investigación ha sido determinar la relación de ejecución de obras con la satisfacción de los usuarios. La metodología que se utilizó fue: Tipo aplicada, enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, nivel descriptivo correlacional y método hipotético deductivo; la población estuvo constituida por 5,599 y la muestra por 359 usuarios de la Provincia de Sihas. La técnica que se utilizó para recoger dichos datos ha sido la encuesta y el instrumento un cuestionario de tipo Likert. De acuerdo a los resultados obtenidos mediante el estadístico RHO Spearman utilizando el programa SPSS y de acuerdo al análisis descriptivo e inferencial se determinó que existe relación significativa entre las variables estudiadas; en consecuencia, se concluye que la ejecución de obras tiene relación con la satisfacción de los usuarios.

Palabras clave: Ejecución, obras, satisfacción, usuarios.

Abstract

The general objective of the research has been to determine the relationship between the execution of works and user satisfaction. The methodology used was: Applied type, quantitative approach, non-experimental cross-sectional design, correlational descriptive level and hypothetical-deductive method; the population was constituted by 5,599 and the sample by 359 users of the Province of Sihuas. The technique used to collect such data has been the survey and the instrument a Likert-type questionnaire. According to the results obtained through the RHO Spearman statistic using the SPSS program and according to the descriptive and inferential analysis, it was determined that there is a significant relationship between the variables studied; Consequently, it is concluded that the execution of works is related to user satisfaction.

Keywords: Execution, works, satisfaction, users.

I. INTRODUCCIÓN

La ejecución de obras es de suma importancia para los niveles de gobierno, regional, central y local, los mismos que van a permitir mejorar dicha calidad de vida de la población; con dicho propósito el gobierno respectivo de la jurisdicción; planifica en cada ejercicio presupuestal la formulación de proyectos y su ejecución de obras de acuerdo a la disponibilidad presupuestal priorizando las necesidades requeridas por la ciudadanía.

La adquisición de bienes, realización de servicios y ejecución de obras deben contar con la satisfacción de los usuarios teniendo en cuenta fundamentalmente la calidad, oportunidad y costo; con dicha finalidad se designan comisiones de recepción y control para verificar que las obras están de acuerdo a las características técnicas, plazos establecidos y precios pactados.

Con relación al contexto nacional se ha realizado una investigación por Chura, C. (2016) quien menciona que la ejecución de obras comprende el diseño y desarrollo de obras para ello se requiere de dirección técnica uso de mano de obra y material, para ejecutar las obras en forma directa e indirecta los mismos que deben tener el financiamiento respectivo.

En el contexto internacional se ha realizado una investigación por Aguilar, S. (2018) quien menciona que la evaluación y la satisfacción de los usuarios se tiene que obtener de una forma eficaz y eficiente el cual permita a la entidad a tomar de decisiones para brindar un buen servicio, en dichos aspectos donde influyen la satisfacción de los usuarios. Así se planifica continuamente para su mejora con la finalidad de tener una buena información para tomar dichas decisiones.

En el contexto de estudio Municipalidad Provincial de Sihuas, en los últimos años se ha verificado los siguientes problemas, 1.- obras inconclusas, 2.- obras mal ejecutadas, 3.- falta de supervisión y control, 4.- no se cumplen con las especificaciones técnicas ni los plazos contratados en las obras por administración directa, han sido cuestionados por los usuarios por no cumplir con los plazos de entrega, de esta manera se incumple 5.- no se cumplen las metas de los proyectos, que han causado, 6.- conflictos entre los residentes y los municipios

Es necesario también precisar que dicha problemática en el sector público, se basa al no cumplimiento de sus obras de inversión, estas obras quedan inconclusas por el mal manejo de los recursos y la mala administración de los funcionarios y/o técnicos que supervisan dicha ejecución de sus obras, esto se basa en la falta de dicho control de los supervisores y sus demás responsables de tal institución

De acuerdo a lo expuesto es pertinente desarrollar dicha investigación que tiene por finalidad de determinar su relación de la ejecución de obras y la satisfacción de los usuarios; así mismo permitirán formular recomendaciones teniendo el propósito de solucionar su problemática planteada.

El problema general de investigación es: ¿Cuál es la relación de la ejecución de obras con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2022?, los problemas específicos son como sigue: 1. ¿Cómo se relaciona el proyecto con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2022? 2. ¿Cómo se relaciona las especificaciones técnicas con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2022? 3. ¿Cómo se relaciona la supervisión de obra con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2022?

La investigación se justifica desde dicho punto de vista teórico, porque permitirá tener un mayor conocimiento referente a las variables ejecución de obras y satisfacción de los usuarios y su relación entre ellas; así mismo se recomendarán hipótesis para futuros estudios sobre el tema. Según el punto de vista metodológico se formulará un instrumento que permita recolectar datos a los usuarios de las obras ejecutadas así mismo se identificará conceptos de las variables que forman parte de la investigación. Desde el punto de vista práctico ayudará a dar solución a los problemas de dicho contexto de estudio y otros de características iguales y/o similares.

El objetivo general de la investigación es Determinar la relación de ejecución de obras con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2022. Los objetivos específicos serán: 1.- Determinar la relación del proyecto con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2022, 2.- Determinar la relación de las especificaciones técnicas con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2022,

3.-Determinar la relación de la supervisión de obra con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2022.

La hipótesis general de investigación será; Existe relación de la ejecución de obras con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2022. Las hipótesis específicas serán: 1.- Existe relación significativa del proyecto con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2022, 2.- Existe relación significativa de las especificaciones técnicas con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2022, 3.- Existe relación significativa de la supervisión de obra con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Sihuas,2022.

II. MARCO TEÓRICO

Los artículos científicos que han sido considerado como los antecedentes de dicha variable ejecución de obras son: Bartra, P. (2020) El objetivo es determinar su relación entre ejecución de obras y la percepción de calidad, donde tiene un tipo de estudio no experimental, de un diseño correlacional de corte transversal causal, donde se tomó muestras probabilísticas de 150 pobladores del distrito, donde se concluyó su relación muy significativa entre dicha ejecución de obras y su percepción de una calidad en dicha construcción.

Soria, M. (2018) El objetivo es comparar su diferencia de dicha ejecución de sus obras por contrata y/o directa en dicho proyecto de Huallaga, donde el estudio de investigación no experimental, descriptivo comparativo, donde se utilizó del cuestionario, cual tuvo por conclusión que no existe diferencia en dicha ejecución de obras por su administración por contrata y/o directa, donde se obteniendo un T de (0.286) que es T probabilístico menor (1.681).

Bustamante, M. (2018) El objetivo de dicho artículo fue analizar la liquidación financiera de sus obras públicas realizadas por administración directa de la Municipalidad, donde tiene una investigación cuantitativa, y se concluyó que presenta unas deficiencias en dicha información que es técnica y/o financiera de dicha ejecución de sus obras públicas por la modalidad directa.

Ramos, C. (2021) En el objetivo de dicho artículo se determinó el nivel de influencia entre ejecución de obras de administración directa sobre el nivel de eficiencia del presupuesto por dichos resultados en la Municipalidad, donde el tipo de investigación es básica, de un nivel correlacional que tiene un enfoque cuantitativo, donde se concluye que las obras por esta modalidad de administración directa influyen positivamente sobre el presupuesto por resultados.

Ávila, C. (2020) El objetivo del artículo fue examinar y/o analizar la información de beneficios en ejecución en obras públicas con la aplicación de sus obras por impuestos para poder estimular dicha participación de sectores económicos, el estudio realizado es una revisión sistemática de literatura científica, donde se concluyó que si se aprecia un porcentaje de similitud de los autores hacia el tema

de obras por impuestos en beneficios tributarios, económicos y tener una buena imagen corporativa.

Gutiérrez, C. (2017) El objetivo del artículo fue la determinación en relación directa donde existe una modalidad del proceso de ejecución de dicha obra y su cumplimiento según normativa que se basa en el procedimiento constructivo municipalidad, donde el tipo de investigación es correlativa no experimental-transversal y/o transeccional de un análisis correlacional que dio por conclusión que tiene relación directa y muy significativa entre dichas variables planteadas en el proceso de investigación.

Bacalla, H. (2017) El objetivo del artículo es la ejecución de obras que tiene relación directa y muy significativamente con dicho proceso de modernización de la Municipalidad, donde se estudió un tipo de metodología básica-descriptivo, correlacional de diseño no experimental, donde se concluyó que ejecución de obras públicas tienen relación con su proceso de una modernización.

Infantes, G. (2021) El objetivo del artículo es establecer su relación existente de obras públicas ejecutadas directamente y su liquidación técnica y/o financiera de Sub Gerencia de obras, se aplicó un método científico, hipotético – deductivo y/o analítico sintético; para la recolección de datos, donde se ha determinado que la ejecución de obras tiene relación positiva y significativa con dicha liquidación financiera y/o técnica del Gobierno Regional.

Caso, R. (2015) El objetivo del artículo es determinar el nivel de influencia que tienen sus obras por modalidad directa y el proceso de su liquidación presupuestal del municipio, se aplicó una investigación tipo aplicada, de nivel descriptivo-explicativo, donde se ha determinado que las obras administradas directamente cuentan con buena programación de recursos, Normatividad y/o Control para el posterior proceso de Liquidación Financiera.

Del Valle, T. (2017) El objetivo de dicho artículo se enfoca en determinar la existencia entre la relación del Control Interno con obras ejecutadas de la Municipalidad de San Rafael, se aplicó una metodología básica -no experimental de diseño descriptivo-correlacional, donde se determinó una relación del Control

Administrativo Interno y su ejecución de obras públicas en (33.4 a 41.1%) que según escala significa casi siempre y bueno.

Martínez, C. (2017) El objetivo del artículo es determinar cómo las obras directas influyen en el desarrollo de la liquidación técnica y/o financiera, se aplicó la metodología básica descriptiva-correlacional no experimental, donde se concluyó que dichas obras por ejecución directa son significativamente buenas en dicha Municipalidad Distrital.

Ochante, C. (2018) El objetivo del artículo es analizar su relación existente de ejecución de las obras públicas y dicha responsabilidad social del municipio de Ica, donde la investigación es descriptivo con un diseño – correlacional, donde se concluyó la existencia de su conectividad de responsabilidad social y su ejecución de Obras en la Municipalidad de Ica.

Julca, V. (2020) El objetivo del artículo es determinar dicha diferencia de ejecución en obras, de los consultores en su Plan Integral del 2019, que aplicó un estudio descriptivo comparativo-no experimental que tuvo un corte transversal, por conclusión: no tiene diferencia en ejecución de obras entre dichas cuencas.

Los artículos científicos que han sido considerados como antecedentes de la variable satisfacción de los usuarios son: Huayanca, H. (2016) tuvo por objetivo establecer el nivel de agrado en los residentes de Chincha, en cuanto a las obras realizadas por dicho gobierno del año 2015, donde se aplicó un diseño no experimental –aplicada de corte transversal, donde se finalizó que existe alto nivel de aceptación por la población de Chincha Alta en relación a los trabajos construidos en la gestión municipal, igualmente con todas sus obras consideradas, materia de dicho estudio.

Rocca, L. (2016) El objetivo del artículo es analizar el nivel de dicha satisfacción del usuario en el servicio brindado por Obras Particulares de dicha Municipalidad-Berisso, donde se realizó una metodología de 5 dimensiones: Capacidad de respuesta, Confiabilidad del servicio, Elementos tangibles, Seguridad y/o Empatía, que tuvo por conclusión un nivel en la satisfacción positivo por parte de los usuarios por cada dimensión y en entorno al servicio en general.

Moscón, L. (2018) Tuvo como objetivo del artículo es identificar el nivel de su satisfacción del ciudadano en el entorno de las obras realizadas en la Municipalidad de Trujillo -2017, se realizó un estudio descriptivo-no experimental, donde tuvo por conclusión la aceptación de la hipótesis donde se identificó un nivel de insatisfacción respecto al ciudadano.

Carpio, L. (2020) El objetivo del artículo ha sido su determinación entre la relación que existe entre su gestión y la satisfacción del ciudadano de Cantón Baba, se utilizó la metodología nivel cuantitativo-correlacional, donde se concluye que no hay correlación de la Gestión Municipal con los pobladores, ya que existe insatisfacción por sus obras y/o servicio que ofrece el municipio.

Diestro, C. (2019) El objetivo del artículo se basa en definir su relación de los factores sociodemográficos y su complacencia con la población por la ejecución de dichas obras realizadas en Arequipa, se realizó un estudio no experimental-cuantitativo de nivel descriptivo, donde se concluyó que sus factores sociodemográficos, no tienen ninguna relación con la satisfacción de su población con la ejecución de obras de la ciudad.

Pérez, Q. (2019) El objetivo de dicho artículo es la aplicación del concepto electrónico y la implementación de una metodología Balanced Scorecard para el Municipio de Chacarilla, para mejorar específicamente el control y/o seguimiento del proyecto aprobado y la satisfacción de los usuarios, que tuvo por conclusión eficiente respecto a la satisfacción de usuarios con la ejecución y/o seguimientos de proyectos donde se aplicó el método Balanced Scorecard.

Peláez, D. (2016) El objetivo del artículo es determinar cuál es su factor predominante de satisfacción de dichos ejecutores de obras inscritos en Registro de Proveedores, se realizó una investigación cuantitativa, descriptivo no experimental-transversal, el cual tuvo por conclusión que el 14,7% de ejecutores en obras que se encuentran inscritos en el RNP están satisfechos, confirmándose las expectativas de los ejecutores de obras.

Medina, V. (2017) El objetivo de su artículo es determinar su eficiencia y/o satisfacción de dicha población respecto a la ejecución de obra y el buen uso de

los recursos estatales, donde se utilizó un instrumento basado en recolección de datos, que concluyó que existe satisfacción de la población respecto a la eficiencia de ejecución de las obras en el municipio de Tisco, considerando la aceptación de dicha población.

Arévalo, M. (2021) El objetivo del artículo se basa en determinar su relación entre dicha gestión de la infraestructura vial urbana y su satisfacción de los usuarios de Tarapoto – 2021, donde realizó una investigación básica de diseño no experimental-transversal, tuvo por conclusión que si existe relación significativa entre la gestión de dicha infraestructura vial urbana y satisfacción de sus usuarios de Tarapoto - 2021.

Guerrero, G. (2015) El objetivo del artículo fue determinar su percepción y/o satisfacción de la población respecto a sus obras ejecutadas por su Municipalidad de Castilla, se realizó un estudio tipo descriptivo, donde concluimos que el mayor porcentaje de la población encuestada tiene aceptación respecto a las obras ejecutadas de esta manera se encuentran satisfechos y así mejorar la calidad de vida poblacional.

Benites, V. (2019) El objetivo del artículo es determinar el nivel de satisfacción de los pobladores por la Inversión Pública de las Municipalidades de Mache, Sarín y Calamarca - periodo 2019, realizó su investigación cuantitativa su diseño fue no experimental-transversal causal, donde tuvo por conclusión insatisfacción de la población respecto a las inversiones públicas de las municipalidades.

Ramírez, T. (2014) El objetivo del artículo es verificar y comparar la satisfacción de sus usuarios de los servicios de obras del municipio de Ensenada, se utilizó una investigación descriptiva-cuantitativa, donde se concluyó y/o análisis la información de las encuestas y su comparación realizada entre el municipio de Ensenada y La Plata; donde se determinó que los servicios municipales son aptos y satisfacen las necesidades de dichos usuarios de La Ensenada.

Medina, C. (2021) Tuvo por objetivo determinar el tipo de relación en la satisfacción de dicha población de Tacna respecto a la gestión municipal por la

ejecución de obras, se realizó una investigación no experimental-correlacional y longitudinal, se concluyó que existe satisfacción de la población respecto a la gestión social, ejecución y/o cumplimiento de obras de Tacna.

Pizzomo, M. (2013) El objetivo fue evaluar el nivel de satisfacción en los usuarios de La Plata respecto a los servicios en Obras Particulares del municipio de la Plata, verificar si cumple las expectativas de los usuarios, se utilizó una investigación descriptiva-cuantitativa, tuvo por conclusión que los usuarios de La Plata se muestran insatisfechos respecto a la gestión del municipio, sin embargo tienen altas expectativas respecto sus Obras Particulares del municipio de La Plata.

Las tesis internacionales que han sido considerados como antecedentes para la investigación son los siguientes: Porras, M. (2015) El objetivo del artículo es ejecutar la planeación de la construcción de obras según las buenas prácticas de programación y/o administración, donde se tenga que explicar los costos y presupuestos de dicho proyecto, este estudio se enfoca en los problema que enlazan su óptima ejecución de dichas obras civiles y recursos, por el cual concluimos que existe satisfacción de los usuarios respecto al proyecto ejecutado donde es importante realizar sus cálculos de una manera precisa que determina las cantidades de dichas obras para evitar los sobrecostos.

Dolores, F. (2010) El objetivo del artículo es verificar el proceso administrativo de la ejecución de obra directa desde su planeación, ejecución y transferencia a la población para que sea responsable de su operación y mantenimiento del inmueble, se enfocó al diseño administrativo, donde se concluye que la aplicación del dicho proceso administrativo es positiva respecto a la ejecución de obras de administración Directa de la Marina.

Martínez, M. (2020) El objetivo del artículo es ver el tipo de trabajo por Políticas de Obras Públicas con acciones y decisiones del gobierno municipal donde identifica, diseña, selecciona, construye, implementa y evalúa dichas Obras de infraestructura social básica; se realizó una metodología por cuestionario de preguntas, se concluyó que sus Políticas de Obras Públicas no actúa solo, porque se acompaña por otros medios como en cumplimiento de los acuerdos y transparencia en las acciones, la toma de decisiones de los servidores públicos.

Ramírez, T. (2014) El objetivo del artículo es la comparación de conformidad del cliente respecto a los servicios en las obras particulares del municipio de Ensenada con la satisfacción del cliente de obras particulares municipales de La Plata, se utilizó en estudio descriptivo-cuantitativo, se busca obtener información de calidad de servicio de obras que se concluyó y analizo la información obtenida de las encuestas realizadas a la Ensenada y La Plata teniendo como resultado la satisfacción a las necesidades del usuario y a la vez implementar su sistema de dicha gestión de la calidad con enfoque de normalización y estandarización del usuario.

Pizzomo, M. (2013) Tuvo por objetivo analizar el nivel de conformidad del usuario de dicho servicio de Obras Particulares del municipio La Plata, verificar si de esta manera cumple las expectativas de las obras y su calidad de satisfacción de dichos usuarios, se utilizó una investigación descriptiva-cuantitativa, donde se concluyó que el servicio de dichas obras particulares del municipio de La plata llega con altas expectativas.

Las tesis nacionales consideradas como antecedentes para la investigación son los siguientes: Bartra, P. (2020) El objetivo del artículo es ver la relación de ejecución de sus obras respecto a la percepción de dicha calidad de sus pobladores, su estudio es no experimental, un diseño correlacional-corte transversal causal, donde se tomó muestras probabilísticas de 150 pobladores del distrito, donde se concluyó que los pobladores tienen una relación muy significativa de la ejecución de obras y su calidad.

Soria, M. (2018) El objetivo es comparar la diferencia de la ejecución de sus obras directas o por la modalidad de contrata en el proyecto de Huallaga, donde el estudio de investigación es no experimental, descriptivo comparativo, tuvo por conclusión que no existe diferencia en dicha ejecución de obras por administración directa o contrata, donde se obteniendo un T de (0.286) que es T probabilístico menor (1.681).

Bustamante, M. (2018) El objetivo de dicho artículo fue analizar la liquidación financiera de sus obras públicas realizadas por administración directa de la Municipalidad, donde tiene una investigación cuantitativa, y se concluyó que

presenta unas deficiencias en dicha información que es técnica y/o financiera de dicha ejecución de sus obras públicas por la modalidad directa.

Huayanca, H. (2016) tuvo por objetivo establecer el nivel de agrado en los residentes de Chincha, en cuanto a las obras realizadas por dicho gobierno del año 2015, donde se aplicó un diseño no experimental –aplicada de corte transversal, donde se finalizó que existe alto nivel de aceptación por la población de Chincha Alta en relación a los trabajos construidos en la gestión municipal, igualmente con todas sus obras consideradas, materia de dicho estudio.

Moscól, J. (2018) Tuvo como objetivo del artículo es identificar el nivel de su satisfacción del ciudadano en el entorno de las obras realizadas en la Municipalidad de Trujillo -2017, se realizó un estudio descriptivo-no experimental, donde tuvo por conclusión la aceptación de la hipótesis donde se identificó un nivel de insatisfacción respecto al ciudadano.

Diestro, C. (2019) El objetivo del artículo se basa en definir su relación de los factores sociodemográficos y su complacencia con la población por la ejecución de dichas obras realizadas en Arequipa, se realizó un estudio no experimental-cuantitativo de nivel descriptivo, donde se concluyó que sus factores sociodemográficos, no tienen ninguna relación con la satisfacción de su población con la ejecución de obras de la ciudad.

La teoría científica relacionada al tema en investigación, es la teoría de su desempeño o resultado de Brooks (1995). Donde propone que su satisfacción de sus clientes se encuentra directamente relacionados con su desempeño de dichas características de servicio o producción percibidas por el cliente.

Los enfoques teóricos relacionadas con la variable ejecución de obras son los siguientes: La Contraloría General de la República del Perú, (2018) menciona que las obras públicas es el resultado que se derivó por actividades que se basan en la reconstrucción, remodelación, construcción, mejoramiento, renovación, demolición, ampliación y habilitación de inmuebles o bienes, así las edificaciones, excavaciones, estructuras, puentes, carreteras y otros, donde requieren lineamiento técnico, expedientes , supervisión, equipos y/o materiales; destinadas

a poder satisfacer necesidad pública, basadas en la ejecución de obras públicas donde se ejecuta de dos maneras: 1.- De su ejecución presupuestaria directa, por administración directa, 2.- De su ejecución presupuestaria indirecta, por servicio o contrato.

Mauricio, M. (2015) nos dice que la ejecución de Obras Públicas es en base a una dotación de infraestructura requerida para el desarrollo económico, es así que una parte considerable del presupuesto prioriza las obras por inversión pública, precisando recursos públicos involucrados, la población usuaria vienen a ser los beneficiarios directos e indirectos de las obras públicas.

Alvarado, M. (2021) considera que la ejecución de obras del sector público debe tener en cuenta el requerimiento, programación, preparación del expediente técnico, ejecución y recepción de conformidad de obra de acuerdo a las obligaciones establecidas en el contrato.

Los enfoques teóricos relacionados con la variable satisfacción según Ariza, D. (2017) nos menciona que la satisfacción de los usuarios se basa en el éxito de las obras al cumplimiento del presupuesto y el cronograma. Por lo tanto, la ejecución de los proyectos se complementa con personas externas y/o internas de la organización para obtener las metas trazadas. Donde se requiere identificar criterios involucrados en proyectos donde la gestión es efectiva y se puede medir la satisfacción en el usuario.

Bucero, A. (2012) Nos hace mención que las obras y/o proyectos deben basarse en la satisfacción de la población y/o consumidor, por eso se reconoce algunas necesidades básicas como públicas y privadas donde se miden los lineamientos que puede ir desde proyectos a corto plazo o proyectos a largo plazo.

Aguilar, S. (2018) Nos dice que el proceso en evaluación y satisfacción de los usuarios se pueden obtener de forma muy eficaz y eficiente siempre y cuando la información sea precisa y fiable donde permita a la municipalidad tomar decisiones respecto al servicio que brinda, así se debe obedecer a los procesos que han planificado donde se incluyan una mejora continua.

III. METODOLOGIA

3.1. Tipo y diseño de Investigación

3.1.1. Tipo de Investigación

Ha sido aplicada donde se sustentó con él, libro de Metodología de la Investigación según Hernández, S; Fernández. C & Batista, P (2014) Definen que la investigación aplicada se basa en resolver su problemática del contexto de su estudio, lo cual se considera que los estudios de teorías científicas son los conocimientos en la práctica y en los resultados que da a conocer la realidad.

3.1.2. Enfoque

Ha sido cuantitativo donde se sustentó con él, libro de Investigación Metodología de Hernández, S, Et al (2014) Consiste en la utilización de la recolección y su análisis de datos para contestar dichas preguntas de investigación, utilizando técnicas estadísticas en su análisis de los datos y generaliza el resultado.

3.1.3. Diseño de la Investigación

Ha sido no experimental de corte transversal, lo que sustenta con su libro de investigación Metodología de Hernández, S, Et al (2014) donde se definen un diseño no experimental es aquí donde se observa la variable tal y como se va a trabajar con un contexto original y natural para así poder analizarlos y no es necesario manejar intencionalmente las variables al realizar dicho proceso, sino solo examinar los fenómenos para luego ser estudiados.

Es de corte transversal donde los datos se recogerán en un tiempo y momento único, su objetivo fue describir y analizar variables e interrelación dados, en dicho estudio se analizará y recolectará sus datos en un tiempo estimado por lo que se considera un estudio de tipo no experimental y de corte transversal.

3.1.4. Nivel de Investigación

Ha sido descriptivo correlacional donde se sustenta, con su libro de Metodología de Investigación de Bernal. C (2010) Examina la relación entre variables, teniendo como propósito de mostrar la relación entre variable o resultado de variables.

3.1.5. Método de la Investigación

Ha sido hipotético – deductivo, donde se sustenta con su libro de Investigación Metodología según Bernal. C (2010) Se basa en un procedimiento de afirmaciones de hipótesis y trata de reclutar o falsificar tales hipótesis extrayendo de ellas conclusiones que deben compararse con hechos.

3.2. Variables y Operacionalización

3.2.1. Variable X: Ejecución de Obras

Según Alvarado, M. (2021) considera que la ejecución de obras en el sector público debe tener en cuenta el requerimiento, programación, preparación del expediente técnico, ejecución y recepción de conformidad de obra de acuerdo a las obligaciones establecidas en el contrato.

Dimensión 1: Proyecto: El proyecto en su fase del trabajo desarrolla y realiza el proyecto arquitectónico, con dicha información para la viabilidad de la construcción, ejecución, de esa manera definir todos los materiales y sus sistemas constructivos, equipos, instalaciones etc.

Indicadores: Perfil del proyecto, estudio de factibilidad y definitivo y contratación.

Dimensión 2: Especificaciones Técnicas: Se refiere al conjunto de sus documentos técnico como también económico donde nos permiten una ejecución adecuada de las obras, donde comprende especificaciones técnicas, planos, presupuesto, su análisis y calendario de obra valorizado, también sus fórmulas polinómicas en el caso que se requiera, todos sus estudios como suelos, geológico e impacto ambiental entre otros.

Indicadores: Plazo de ejecución, ejecución del proyecto y termino del proyecto.

Dimensión 3: Supervisión de Obra: Corresponde a quien al responsable directo y permanentemente por llevar una correcta ejecución de las obras y su nivel de cumplimiento de dicho contrato su principal función es tener un correcto control dentro de sus parámetros de su calidad, su precio y el plazo en sus obligaciones contractuales, así también como absolver sus consultas del contratista.

Indicadores: Residente, supervisor y control de obra

3.2.2. Variable Y: Satisfacción de los Usuarios

Según Aguilar, S. (2018) Nos dice su proceso para poder evaluar su satisfacción de dichos usuarios eficientemente y/o eficaz de información precisa y fiable donde nos permita al municipio poder tomar decisiones para su mejora de servicios que ofrece, en dichos aspectos de satisfacción del usuario. Así, también obedece a su proceso planificado, donde incluyan un principio de una mejora continua de finalidad en generar información de una buena calidad para su toma de sus decisiones.

Dimensión 1: Toma de decisiones: se enfoca en el proceso del cual el individuo y/o grupo de individuos se basan en elegir muchas opciones, a este tipo de proceso se da cuando se tiene que resolver un conflicto o un tipo de situación donde se requiere una acción muy concreta.

Indicadores: Alternativas de solución, desarrollo y medir la satisfacción.

Dimensión 2: Planificación: se refiere a un proceso y su efecto de organizar con un método y su estructura los dichos objetivos trazados en su tiempo y/o espacio.

Indicadores: Nivel de planificación, nivel de cumplimiento y eficiencia de planificación.

Dimensión 3: Información: se enfoca en un conjunto organizado de sus datos relevantes en uno o más sujetos donde extraen su conocimiento, se basa en una serie de conocimientos, transmitidos o comparados donde se constituyen algún tipo de dicho mensaje.

Indicadores: Capacitación, evaluación y eficiencia de información.

3.2.3. Matriz de Operacionalización de Variables

La matriz está comprendida en el anexo N°01.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

La población para el estudio se constituyó por 5,599 habitantes, que vienen a ser los usuarios mayores de 18 años, de la Provincia de Sihuas – Departamento Ancash.

Criterios de inclusión: Se considera a los habitantes de la provincia de Sihuas – Ancash mayores de 18 años.

Criterios de exclusión: Se considera a los habitantes de la provincia de Sihuas – Ancash menores de 18 años.

3.3.2. Muestra

Para precisar el tamaño de muestra se utilizó el método probabilístico, donde que el tamaño de dicha muestra se calcula utilizando la siguiente fórmula:

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

Dónde:

n: Tamaño de la muestra

N: Tamaño de la población : 5, 599

Z: Nivel de confiabilidad : 95%

Z: Valor de distribución : 1.96

E: Margen de error : 5%

p: Porcentaje de aceptación : 50%

q: Porcentaje de no aceptación : 50%

Reemplazando la fórmula:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 5599}{0.05^2 * (5599 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 359$$

La muestra para el trabajo de investigación será de 359 usuarios de la Provincia de

Sihuas – Ancash, a los cuales se le aplicará la encuesta.

3.3.3. Muestreo

Se utilizó la técnica de muestreo probabilístico muestra aleatoria simple.

3.3.4. Unidades de análisis: Los usuarios de las obras consideradas de acuerdo a los criterios de inclusión.

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

3.4.1. Técnica

La recolección de datos será la encuesta con el fin de obtener información sobre ejecución de obras y satisfacción de los usuarios de la Provincia de Sihuas – Ancash; donde se procederá a realizar una tabulación con dichos datos recopilados.

3.4.2. Instrumento de recolección de datos

El instrumento ha sido el cuestionario lo que también se fundamenta en el libro de Metodología de la Investigación de Bernal, A. (2010) donde define que el cuestionario como un conjunto de estrategias para su obtención de información de los sujetos de la investigación, dicho instrumento está comprendido como anexo N°2, el mismo que ha sido validado por su método de juicio de expertos integrados por 3 docentes con grado de Maestría o Doctorado de la UCV, el mismo que está comprendido en el anexo N°3; así mismo tiene la confiabilidad respectiva en base a una encuesta piloto, procesamiento en el programa SPSS lográndose como resultado 0.855, lo que es considera en tabla de confiabilidad como buena utilizando el estadístico Alfa de Cronbach, el que está considerado en el anexo N°4.

3.5. Procedimientos

3.5.1. Se coordinó con la máxima autoridad de la institución para obtener los datos mediante el uso de instrumentos de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Sihuas, mediante una encuesta directa.

3.5.2. Se ha solicitado autorización al alcalde de la institución el mismo que se ha materializado en el documento denominado Consentimiento informado que se adjunta al presente como anexo N°5.

3.5.3. Los resultados de la encuesta han sido consignados en un Excel, los mismos que serán procesados en el programa SPSS para obtener las tablas y gráficos de frecuencia y pruebas de hipótesis respectivas.

3.6. Método de análisis de datos

3.6.1. Método Descriptivo

El método descriptivo que se consideró fue obtener las tablas y graficas de frecuencia debidamente, que se sustentó con una Metodología de Investigación de Hernández, S, Et al (2014) los cuales definen el método descriptivo como la estadística descriptiva que organizó la información basado en los tipos de dimensiones y/o variables, donde se realizó las puntuaciones según su escala ordinal seleccionada de variable y dimensiones donde se tendrá tablas de frecuencia y figuras de las barras que respondan a sus objetivos propuestos.

3.6.2. Método Inferencial

Consiste en el desarrollo de las pruebas de hipótesis mediante estadísticos y uso del programa SPSS; donde se sustentará con el libro de Metodología de la Investigación de Hernández, S, Et al (2014) Tiene un método inferencial como no paramétrico de su Coeficiente de Correlación Spearman, con el cual se determinará su existencia o no donde se relaciona con cada objetivo presupuestario, así también para realizar su prueba de la hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

Se realizó según acuerdo a los principios éticos como es: honestidad, respeto y confidencialidad, considerando fundamentalmente la autoría en las citas respectivas.

IV. RESULTADOS

4.1. Descriptivos

4.1.1. Tabla de frecuencia agrupadas de la variable Ejecución de Obras

Tabla 1

Variable X: Ejecución de Obras agrupada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	5	,3	1,4	1,4
	EN DESACUERDO	1	,1	,3	1,7
	INDIFERENTE	49	2,6	13,6	15,3
	DE ACUERDO	213	11,3	59,3	74,7
	TOTALMENTE DE ACUERDO	91	4,8	25,3	100,0
	Total	359	19,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1525	80,9		
Total		1884	100,0		

Fuente: *Elaboración propia del programa SPSS*

Interpretación: La encuesta realizada a los usuarios de la Municipalidad de Sihuas donde se visualiza en la Tabla 1, la institución se desarrolla la ejecución de obras, que agrupa las dimensiones: proyecto, especificaciones técnicas y supervisión de obra que tiene como resultado; el 59,3% consideraron que están de acuerdo, el 25,3% consideran que están totalmente de acuerdo, el 13,6% consideran que están indiferente, el 1,4% consideran que están totalmente en desacuerdo y finalmente el 0,3% están en desacuerdo.

4.1.2. Tabla de frecuencia agrupadas de la variable Satisfacción de los Usuarios

Tabla 2

Variable Y: Satisfacción de los Usuarios agrupada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	4	,2	1,1	1,1
	EN DESACUERDO	17	,9	4,7	5,8
	INDIFERENTE	37	2,0	10,3	16,2
	DE ACUERDO	139	7,4	38,7	54,9
	TOTALMENTE DE ACUERDO	162	8,6	45,1	100,0
	Total	359	19,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1525	80,9		
	Total	1884	100,0		

Fuente: *Elaboración propia del programa SPSS*

Interpretación: La encuesta realizada a los usuarios de la Municipalidad de Sihuas donde se visualiza en la Tabla 2, la satisfacción de los usuarios, que agrupa las dimensiones: toma de decisiones, planificación e información que tienen como resultado; el 45,1% consideraron que están totalmente de acuerdo, el 38,7% consideran que están de acuerdo, el 10,3% consideran que están indiferente, el 4,7% consideran que están en desacuerdo y finalmente el 1,1% están totalmente en desacuerdo.

4.2. Inferenciales

4.2.1. Coeficiente de correlación, condiciones y regla de decisión

Coeficiente de correlación

Tabla 3

Valores de coeficiente de correlación

RANGO	RELACIÓN
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Elaborado en base a Hernández, Fernández & Baptista (2014)

Condiciones:

- Sig. T = 5%
- Nivel de aceptación 95%, $z = 1,96$
- H_0 = Hipótesis nula
- H_a = Hipótesis alterna

Regla de decisión:

- a) Si valor $p > 0.05$, se acepta la H_0 y se rechaza la H_a .
- b) Si valor $p < 0.05$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a .

4.2.2. Prueba de Hipótesis general: Existe relación de la ejecución de obras con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2022.

Ho: No existe relación de la ejecución de obras con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2022.

Ha: Existe relación de la ejecución de obras con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2022.

Tabla 4

Prueba de hipótesis general

Correlaciones

			EJECUCIÓN DE OBRAS (Agrupada)	SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS (Agrupada)
Rho de Spearman	EJECUCIÓN DE OBRAS (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,261**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	359	359
	SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,261**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	359	359

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

Fuente: *Elaborado con el Programa SPSS V.25*

Interpretación: Los datos obtenidos que se visualizan en la Tabla 4, coeficiente de correlación RHO Spearman es 0.261; y su significancia (bilateral) es 0,000. Verificando la Tabla 3 “Coeficiente de correlación” se consideró como correlación positiva débil; según regla de decisión planteada Sig. $p < 0.05$, se rechaza la Ho y se acepta la Ha. Por consiguiente, existe relación de la ejecución de obras con la satisfacción de los usuarios.

4.2.3. Prueba de Hipótesis Específica 1: Existe relación significativa del proyecto con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2022.

Ho: No existe relación significativa del proyecto con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2022.

Ha: Existe relación significativa del proyecto con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2022.

Tabla 5

Prueba de hipótesis específica 1

Correlaciones

			D1 PROYECTO (Agrupada)	SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS (Agrupada)
Rho de Spearman	D1 PROYECTO (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,132*
		Sig. (bilateral)	.	,012
		N	359	359
	SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,132*	1,000
		Sig. (bilateral)	,012	.
		N	359	359

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaborado con el Programa SPSS V.25

Interpretación: Los datos obtenidos que se visualizan en la Tabla 5, el coeficiente de correlación RHO Spearman es 0,132; y su significancia (bilateral) es 0,012. Verificando la Tabla 3 “Coeficiente de correlación” se consideró como correlación positiva muy débil; según regla de decisión planteada Sig. $p < 0.05$, se rechaza la Ho y se acepta la Ha. Por consiguiente, existe relación significativa del proyecto con la satisfacción de los usuarios.

4.2.4. Prueba de Hipótesis Específica 2: Existe relación significativa de las especificaciones técnicas con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2022.

Ho: No existe relación significativa de las especificaciones técnicas con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2022

Ha: Existe relación significativa de las especificaciones técnicas con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2022.

Tabla 6

Prueba de hipótesis específica 2

Correlaciones

			D2 ESPECIFICACIONES TECNICAS (Agrupada)	SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS (Agrupada)
Rho de Spearman	D2 ESPECIFICACIONES TECNICAS(Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,134*
		Sig. (bilateral)	.	,011
		N	359	359
	SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,134*	1,000
		Sig. (bilateral)	,011	.
		N	359	359

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: *Elaborado con el Programa SPSS V.25*

Interpretación: Los datos obtenidos que se visualizan en la Tabla 6, el coeficiente de correlación RHO Spearman es 0.134; y su significancia (bilateral) es 0,011. Verificando la Tabla 3 “Coeficiente de correlación” se consideró como correlación positiva muy débil; según regla de decisión planteada Sig. $p < 0.05$, se rechaza la Ho y se acepta la Ha. Por consiguiente, existe relación significativa de las especificaciones técnicas con la satisfacción de los usuarios.

4.2.5. Prueba de Hipótesis Específica 3: Existe relación significativa de la supervisión de obra con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2022.

Ho: No existe relación significativa de la supervisión de obra con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2022

Ha: Existe relación significativa de la supervisión de obra con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2022.

Tabla 7

Prueba de hipótesis específica 3

Correlaciones

			D3 SUPERVISIÓN (Agrupada)	SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS (Agrupada)
Rho de Spearman	D3 SUPERVISIÓN (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,147**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	359	359
	SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,147**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	359	359

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

Fuente: Elaborado con el Programa SPSS V.25

Interpretación: Los datos obtenidos que se visualizan en la Tabla 7, coeficiente de correlación RHO Spearman es 0.147; y su significancia (bilateral) es 0,005. Verificando la Tabla 3 “Coeficiente de correlación” se consideró como correlación positiva muy débil; según regla de decisión planteada Sig. $p < 0.05$, se rechaza la Ho y se acepta la Ha. Por consiguiente, existe relación significativa de la supervisión de obra con la satisfacción de los usuarios.

V. DISCUSIÓN

5.1. El objetivo de dicha investigación ha sido determinar su relación de ejecución de obras con la satisfacción de los usuarios; al respecto, de acuerdo a la interpretación de los resultados inferenciales y descriptivos obtenidos se ha logrado comprobar que existe relación entre la variable ejecución de obras con la variable satisfacción de los usuarios.

El resultado de su investigación de Ochante, C. (2018) tuvo por conclusión la existencia de la relación entre la ejecución de obras públicas y la responsabilidad social de dicha Municipalidad de Ica. Así como también con los resultados de Huayanca, H. (2016) quien concluye que existe alto nivel de aceptación por la población de Chincha Alta en relación a los trabajos construidos en la gestión municipal, igualmente con todas sus obras consideradas, materia de dicho estudio.

También los resultados están comprendidos con el alcance de la teoría científica del desempeño o resultado de Brooks (1995). El cual propone que la satisfacción del cliente se relaciona con dicho desempeño de sus características del producto y/o servicio percibidas por el cliente.

Igualmente está comprendido en los alcances de sus enfoques teóricos de Alvarado, M. (2021) La ejecución de obras en las entidades del sector público debe tener en cuenta el requerimiento, programación, preparación del expediente técnico, ejecución y recepción de conformidad de obra de acuerdo a las obligaciones establecidas en el contrato. Y Aguilar, S. (2018) quien define que la satisfacción de dichos usuarios debe obtenerse de forma eficiente y eficaz, la información suficiente, fiable y precisa que le permita al municipio tomar decisiones para la mejora de dichos servicios Así, debe obedecer a un proceso planificado, donde incluyan el principio de su mejora continua, con la finalidad de generar información de calidad para sus tomas de decisiones.

La metodología utilizada nos ha permitido lograr los objetivos e hipótesis planteada para la investigación.

5.2. El objetivo específico 1 es determinar la relación del proyecto con la satisfacción de los usuarios; de acuerdo a la interpretación de los

resultados descriptivos e inferenciales obtenidos se ha logrado comprobar que existe relación del proyecto con la variable satisfacción de los usuarios.

El resultado tiene coherencia con las investigaciones de Arévalo, M. (2021) que concluyo que si existe relación significativa entre la gestión de dicha infraestructura vial urbana y la satisfacción de los usuarios. Así como también con los resultados de Guerrero, G. (2015) quien concluye que el mayor porcentaje de la población encuestada tiene aceptación respecto a las obras ejecutadas de esta manera se encuentran satisfechos y así mejorar la calidad de vida poblacional.

- 5.3.** El objetivo específico 2 es determinar la relación de las especificaciones técnicas con la satisfacción de los usuarios; de acuerdo a la interpretación de los resultados descriptivos e inferenciales obtenidos se ha logrado comprobar que existe relación con las especificaciones técnicas con la variable satisfacción de los usuarios.

El resultado tiene coherencia con las investigaciones de Porras, M. (2015) donde concluye que existe satisfacción de los usuarios respecto al proyecto ejecutado donde es importante realizar sus cálculos de una manera precisa que determina las cantidades de dichas obras para evitar los sobrecostos. Así como también con los resultados de Ramírez, T. (2014) concluye que la información obtenida de las encuestas realizadas a la Ensenada y La Plata teniendo como resultado la satisfacción a las necesidades del usuario y a la vez implementar un sistema de dicha gestión de calidad con enfoque de normalización y estandarización del usuario.

- 5.4.** El objetivo específico 3 es determinar la relación de la supervisión de obra con la satisfacción de los usuarios; de acuerdo a la interpretación de los resultados descriptivos e inferenciales obtenidos se ha logrado comprobar que existe relación de la supervisión de obra con la variable satisfacción de los usuarios.

El resultado tiene coherencia con las investigaciones de Dolores, F. (2010) donde concluye que la aplicación del dicho proceso administrativo es positiva respecto a la ejecución de obra por modalidad Administración

Directa de la Marina. Así como también con los resultados de Infantes, G. (2021) quien concluye que se ha determinado que la ejecución de obras tiene relación positiva y significativa con dicha liquidación financiera y/o técnica del Gobierno Regional.

- 5.5.** La hipótesis general planteada ha sido que existe relación de la ejecución de obras con la satisfacción de los usuarios; para probar dicha hipótesis se realizaron pruebas estadísticas lográndose como resultado que el coeficiente de correlación RHO Spearman es 0.261; y su significancia (bilateral) es 0,000. Verificando la Tabla 3 “Coeficiente de correlación” se consideró como correlación positiva débil; según regla de decisión planteada Sig. $p < 0.05$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a . Por consiguiente, existe relación de la ejecución de obras con la satisfacción de los usuarios.
- 5.6.** La hipótesis específica 1 planteada ha sido que existe relación significativa del proyecto con la satisfacción de los usuarios; para probar dicha hipótesis se realizaron pruebas estadísticas lográndose como resultado que el coeficiente de correlación RHO Spearman es 0,132; y su significancia (bilateral) es 0,012. Verificando la Tabla 3 “Coeficiente de correlación” se consideró como correlación positiva muy débil; según regla de decisión planteada Sig. $p < 0.05$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a . Por consiguiente, existe relación significativa del proyecto con la satisfacción de los usuarios.
- 5.7.** La hipótesis específica 2 planteada ha sido existe relación significativa de las especificaciones técnicas con la satisfacción de los usuarios; para probar dicha hipótesis se realizaron pruebas estadísticas lográndose como resultado que el coeficiente de correlación RHO Spearman es 0.134; y su significancia (bilateral) es 0,011. Verificando la Tabla 3 “Coeficiente de correlación” se consideró como correlación positiva muy débil; según regla de decisión planteada Sig. $p < 0.05$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a . Por consiguiente, existe relación significativa de las especificaciones técnicas con la satisfacción de los usuarios.

- 5.8.** La hipótesis específica 3 planteada ha sido relación significativa de la supervisión de obra con la satisfacción de los usuarios; para probar dicha hipótesis se realizaron pruebas estadísticas lográndose como resultado que el coeficiente de correlación RHO Spearman es 0.147; y su significancia (bilateral) es 0,005. Verificando la Tabla 3 “Coeficiente de correlación” se consideró como correlación positiva muy débil; según regla de decisión planteada Sig. $p < 0.05$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a . Por consiguiente, existe relación significativa de la supervisión de obra con la satisfacción de los usuarios.
- 5.9.** Según la encuesta realizada a los usuarios de la Municipalidad de Sihuas donde se visualiza en la Tabla 1, la institución se desarrolla la ejecución de obras, que agrupa las dimensiones: proyecto, especificaciones técnicas y supervisión de obra que tiene como resultado; el 59,3% consideraron que están de acuerdo, el 25,3% consideran que están totalmente de acuerdo, el 13,6% consideran que están indiferente, el 1,4% consideran que están totalmente en desacuerdo y finalmente el 0,3% están en desacuerdo.
- 5.10.** Según la encuesta realizada a los usuarios de la Municipalidad de Sihuas donde se visualiza en la Tabla 2, la satisfacción de los usuarios, que agrupa las dimensiones: toma de decisiones, planificación e información que tienen como resultado; el 45,1% consideraron que están totalmente de acuerdo, el 38,7% consideran que están de acuerdo, el 10,3% consideran que están indiferente, el 4,7% consideran que están en desacuerdo y finalmente el 1,1% están totalmente en desacuerdo.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Con relación al objetivo general y de acuerdo al análisis descriptivo e inferencial, se ha determinado que existe relación significativa de las variables ejecución de obras y satisfacción de los usuarios.
- 6.2.** Con relación al objetivo específico 1, de acuerdo al análisis descriptivo e inferencial, se determinó que si existe relación significativa entre la dimensión proyecto con la variable satisfacción de los usuarios.
- 6.3.** Con relación al objetivo específico 2, de acuerdo al análisis descriptivo e inferencial, se determinó que si existe relación significativa entre la dimensión especificaciones técnicas con la variable satisfacción de los usuarios.
- 6.4.** Con relación al objetivo específico 3 de acuerdo al análisis descriptivo e inferencial, se determinó que si existe relación significativa entre la dimensión supervisión de obra con la variable satisfacción de los usuarios.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Teniendo en cuenta el principal hallazgo encontrado es que existe relación de las variables ejecución de obras y satisfacción de los usuarios. Se le recomienda al alcalde de la Municipalidad Provincial de Sihuas tomar buenas decisiones oportunas para la satisfacción de los usuarios de las obras realizadas.
- 7.2.** Se le recomienda al alcalde de la institución, según la relación de los proyectos con la satisfacción de los usuarios, hacer más participes de los proyectos ejecutados.
- 7.3.** Se le recomienda al alcalde de la institución hacer seguimiento y tener un buen control en el proceso de la ejecución de las obras para que se cumplan las especificaciones técnicas y así los usuarios se sientan satisfechos de los trabajos realizados.
- 7.4.** Se le recomienda al alcalde de la institución hacer una buena selección del personal técnico de la supervisión de las obras, para que brinden un buen proceso ejecutivo con relación a la satisfacción de los usuarios de dichos proyectos.

REFERENCIAS:

- Aguilar, S. (2018) Medición de satisfacción del usuario respecto de los servicios y obras a cargo de las municipalidades. Recuperado de http://municipal.cegesti.org/articulos/articulo_22_030918.pdf
- Alvarado, M. (2021) *Ejecución y supervisión de obras públicas*. Recuperado de http://www.sancristoballibros.com/libro/ejecucion-y-supervision-de-obras-publicas_77562
- Arévalo, M. (2021) *Gestión de infraestructura vial urbana y satisfacción de los usuarios del jirón San Pedro, Tarapoto – 2021* Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/67628>
- Ariza, D. (2017) *Efectividad de la gestión de los proyectos: una perspectiva constructivista*. Recuperado de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-28132017000200075
- Ávila, D; Iparraguirre, S. (2020) *Ejecución de obras públicas a cambio de impuestos de las empresas privadas”: una revisión sistemática entre los años 2010-2019*. Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27067/Avila%20Cruz%20Dayana%20Pamela%20-%20Iparraguirre%20Polo%20Sesybel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bacalla, H. (2017) *Ejecución de obras públicas y su proceso de modernización en la Municipalidad distrital de Pachacamac, Lima, 2018*. Recuperado de https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_f118c09e3a8ac45e44e4ccd09715e743
- Bartra, P; Ríos, N. (2020) *Ejecución de obras públicas y su relación con la percepción de los pobladores de la calidad de la construcción en el distrito de Tarapoto, provincia de San Martín. 2019*. Recuperado de <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1079/RIOS%20VARGA>

[S%20RUTH%20Y%20BARTRA%20PEZO%20NANCY%20%20-%20TESIS.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://hdl.handle.net/20.500.12692/45623)

Benites, V. (2019) *Satisfacción de los pobladores con respecto a la inversión pública que realizan las Municipalidades de Mache, Sarín y Calamarca-2019*. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/45623>

Bernal (2010) *metodología de la investigación. tercera edición*. Recuperado de <file:///C:/Users/user/Downloads/LIBRO%20METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION%20-%20BERNAL.pdf>

Bucero, A. (2012) *La dirección de proyectos una nueva visión 2ª edición*. Recuperado de <https://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788499693866.pdf>

Bustamante, B. (2018) *Ejecución de obras públicas por administración directa y liquidación técnica y financiera la Municipalidad Provincial de Canchis-Cusco. Periodo 2017*. Recuperado de https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/1996/Brigida_Tesis_bachiller_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Carpio, M. (2020) *Gestión municipal y su relación en la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, provincia de Los Ríos – Ecuador, 2019*. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/42762>

Caso, R. (2015) *Obras por ejecución presupuestaria directa y el proceso de liquidación financiera en la Municipalidad Provincial de Huancavelica periodo 2013*. Recuperado de <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/340>

Chura, C. (2016) *Influencia de obras públicas ejecutadas en la gestión gubernamental de la municipalidad distrital de Ácora, 2013*. Recuperado de http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/665/TESIS%20T036_DNI72220566.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Del Valle, R. (2018) *Control interno administrativo y ejecución de obras públicas en la municipalidad del distrito de San Rafael – 2017*. Recuperado de <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/1393>

Diestro, C. (2019) *Factores sociodemográficos y su relación con la satisfacción de la población con las obras públicas ejecutadas en Arequipa 2018*. Recuperado de [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2573/Fiorella%20Paredes%20Dyrse%20Diestro Tesis Titulo%20Profesional 2019.pdf?sequence=1&isAllowed=yy](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2573/Fiorella%20Paredes%20Dyrse%20Diestro%20Tesis%20Titulo%20Profesional%202019.pdf?sequence=1&isAllowed=yy)

Dolores, F. (2010) *Aplicación del proceso administrativo en la ejecución de una obra por Administración Directa de la Secretaria de Marina*. Recuperado de https://infonavit.janium.net/janium/TESIS/Maestria/Dolores_Hernandez_Francisco_Rene_47390.pdf

Guerrero, G. (2015) *Percepción de la población respecto a las obras ejecutadas por la municipalidad distrital de castilla-periodo 2014*. Recuperado de <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/268/ADM-GUE-GUE-15.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gutiérrez, C. (2017) *La ejecución de obras públicas y su relación con el cumplimiento de la normativa que rige su procedimiento en la Municipalidad de Lampa, Puno; 2012 – 2014*. Recuperado de <http://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/160>

Hernandez, S; Fernández, C & Batista, P. (2014) *Metodología de la investigación*. Recuperado de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Huancaya, M. (2016) *Satisfacción de la población de Chíncha alta con las obras ejecutadas por su Municipalidad Provincial en el año 2015*. Recuperado de

<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/390?mode=full>

Infantes, G. (2021) *Ejecución de obras públicas por la modalidad de administración directa y liquidación técnica y financiera en la sub gerencia de obras del gobierno regional de Huancavelica, periodo 2015 – 2018*. Recuperado de <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/3783>

Julca, V. (2020) *Ejecución de obras desde la perspectiva de consultores en el Plan Integral Cuenca Cañete y Rímac, Lima – 2019*. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/40638>

La contraloría (2018) *obras públicas*. Recuperado de https://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticorrupcion/documentos/7_OBRAS_PUBLICAS_2019.pdf

Martínez, L. (2017) *Obras por Ejecución Presupuestaria Directa y el Proceso de Liquidación Técnico-Financiera en la Municipalidad Distrital de Vilcabamba la Convención, Cusco 2017*. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20237/mart%C3%ADnez_chl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Martínez, M. (2020) *La Política de Obra Pública como estrategia de gobernabilidad: Caso del Municipio de Santa Catarina Loxícha, Pochutla, Oaxaca; periodo administrativo 2011 – 2013*. Recuperado de <http://riaa.uaem.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.12055/1488/MAMFRL07T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mauricio, M. (2015) *Gestión de Obras Públicas - Un Enfoque de Procesos*. Lima, Perú: ECITEC S.A. Recuperado de <http://frankmauriciomorales.com/wp-content/uploads/2018/02/gestion.pdf>

- Medina, C. (2021) *La relación de la gestión municipal en la satisfacción de la población del distrito de Tacna 2019*. Recuperado de <http://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/1111>
- Medina, V. (2017) *Estudio de las modalidades de ejecución de una obra, determinando su eficiencia, en la administración económica de la municipalidad distrital de Tisco, provincia de Caylloma – Arequipa, 2016*. Recuperado de <http://repositorio.uasf.edu.pe/handle/UASF/142>
- Moscol, J. (2018) *Satisfacción de la ciudadanía trujillana respecto a las obras públicas ejecutadas por la Municipalidad Provincial de Trujillo año 2017*. Recuperado de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_1660b6b8035b7929c26c7caa649e5f2a
- Ochante, C. (2018) *Ejecución de Obras Públicas y Responsabilidad Social en la Municipalidad Provincial de Ica, 2018*. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29419>
- Peláez, D. (2016) *Factores que determinan la satisfacción de los ejecutores de obras inscritos en el Registro Nacional de Proveedores*. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8013>
- Pérez, Q. (2011) *Sistema de seguimiento y control de ejecución de obras de proyectos municipales aplicando el método Balanced Scorecard*. Recuperado de <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/1861/T-2316.pdf?sequence=1>
- Pizzomo, M. (2013) *Satisfacción del Cliente de Obras Particulares de la Municipalidad de La Plata*. Recuperado de <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/36490>

- Porras, M. (2015) *La planeación y ejecución de las obras de construcción dentro de las buenas prácticas de la administración y programación proyecto torres de la Bogotá.* Recuperado de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/2951/4/LA%20PLANEACION%20Y%20EJECUCION%20DE%20LAS%20OBRAS%20DE%20CONSTRUCCION%20DENTRO%20DE%20LAS%20BUENAS%20PRACTICAS%20DE%20LA%20ADMIN.pdf>
- Ramírez, T. (2014) *Satisfacción del cliente de la Dirección de Obras Particulares de la Municipalidad de Ensenada.* Recuperado de <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/44106>
- Ramos, C. (2021) *Ejecución de obras por administración directa en el Presupuesto por resultados de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2019 – 2020.* Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57438>
- Rocca, L. (2016) *Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso.* Recuperado de <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/59570>
- Soria, M. (2018) *Ejecución de obras bajo las modalidades de administración directa y contrata en el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2017.* Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26061/SoriaMJ.pdf?sequence=1>

ANEXOS:

Anexo 1: Matriz de operacionalización de las variables Ejecución de Obras y Satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Sihuas

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable X: Ejecución de Obras	Según Alvarado, M. (2021) considera que la ejecución de obras en las entidades del sector público debe tener en cuenta el requerimiento, programación, preparación del expediente técnico, ejecución y recepción de conformidad de obra de acuerdo a las obligaciones establecidas en el contrato.	La variable 1. Ejecución de Obras se medirá mediante las dimensiones e indicadores de Proyecto Especificaciones técnicas Supervisión de Obra	Proyecto	Perfil del proyecto	1. Los proyectos públicos tienen el perfil aprobado de acuerdo a la normatividad	Ordinal Opciones de respuestas: Escala Likert 5. Totalmente de acuerdo 4. De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2. En desacuerdo 1. Totalmente de acuerdo
				Estudio de factibilidad y definitivo	2. Los proyectos tienen los estudios de factibilidad y definitivos aprobados de acuerdo al SNIP.	
				Contratación	3. Los procesos de contratación cumplen con los requisitos establecidos por ley de contrataciones.	
			Especificaciones técnicas	Plazo de ejecución	4. El plazo de ejecución está de acuerdo a las necesidades de los usuarios	
				Ejecución del proyecto	5. La ejecución de las obras está de acuerdo a las especificaciones técnicas y expediente técnico	
				Termino de proyecto	6. Las obras públicas terminan de acuerdo al tiempo establecido en el contrato.	
			Supervisión de Obra	Residente	7. Las obras ejecutadas en la entidad cuentan con un profesional residente con experiencia y especialización.	
				Supervisión	8. Los supervisores de obra designados por la entidad cuentan con la experiencia y especialización respectiva	

				Control de obra	9. Además de la supervisión de obra se realiza el control interno por los órganos de control interno de la Municipalidad.	
Variable Y: Satisfacción de los usuarios	Según Aguilar, S. (2018) Nos dice que la satisfacción de los usuarios debe obtener de forma eficaz y eficiente la información suficiente, precisa y fiable que le permita al municipio tomar decisiones para la mejora de los servicios. Así, debe obedecer a un proceso planificado, que incluyan el principio de mejora continua, con el fin de generar información de calidad para la toma de decisiones.	La variable 2. Satisfacción de los usuarios se medirá mediante las dimensiones e indicadores de Toma de decisiones Planificación Información	Toma de decisiones	Técnicas	10. La autorización de la ejecución de obras tiene la aprobación de acuerdo al SNIP.	
				Participación ciudadana	11. Los usuarios o ciudadanos que usarán las obras han participado en la formulación y aprobación de la obra.	
				Sectorial	12. Se cuenta con la aprobación del órgano sectorial del estado.	
			Planificación	Plan Operativo Institucional	13. Está incorporado en el plan operativo de la institución.	
				Objetivos	14. Las obras están de acuerdo a los objetivos establecidos por la municipalidad.	
				Presupuesto	15. Están incluidos en el presupuesto institucional	
			Información	Capacitación	16. La población del municipio está informada de las obras a ejecutar	
				Evaluación	17. Se realiza una evaluación del avance de las obras	
				Eficiencia de información	18. Se proporciona de manera eficiente información al usuario con relación a las obras	

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA ENCUESTAR A LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SIHUAS

Estimado(a) usuario(a): El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo elaborar una tesis titulada “**Ejecución de obras y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2022**” por ello se le solicita responder con veracidad los siguientes enunciados.

INSTRUCCIONES: Está Ud. de acuerdo con llenar el formulario **SI () No ()** Si está de acuerdo, a continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá marcar con una X de acuerdo a su criterio o lo que considere conveniente.

N°	Preguntas	5 Totalmente de Acuerdo	4 De Acuerdo	3 Indiferente	2 En Desacuerdo	1 Totalmente En Desacuerdo
	VARIABLE X: Ejecución de Obras DIMENSIÓN: Proyecto					
1	Los proyectos públicos tienen el perfil aprobado de acuerdo a la normatividad					
2	Los proyectos tienen los estudios de factibilidad y definitivos aprobados de acuerdo al SNIP.					
3	Los procesos de contratación cumplen con los requisitos establecidos por ley de contrataciones.					
	DIMENSIÓN: Especificaciones técnicas					
4	El plazo de ejecución está de acuerdo a las necesidades de los usuarios					
5	La ejecución de las obras está de acuerdo a las especificaciones técnicas y expediente técnico					
6	Las obras públicas terminan de acuerdo al tiempo establecido en el contrato.					
	DIMENSIÓN: Supervisión de Obra					

7	Las obras ejecutadas en la entidad cuentan con un profesional residente con experiencia y especialización.					
8	Los supervisores de obra designados por la entidad cuentan con la experiencia y especialización respectiva					
9	Además de la supervisión de obra se realiza el control interno por los órganos de control interno de la Municipalidad.					
	VARIABLE Y: Satisfacción de los usuarios DIMENSIÓN: Toma de decisiones					
10	La autorización de la ejecución de obras tiene la aprobación de acuerdo al SNIP.					
11	Los usuarios o ciudadanos que usarán las obras han participado en la formulación y aprobación de la obra.					
12	Se cuenta con la aprobación del órgano sectorial del estado.					
	DIMENSIÓN: Planificación					
13	Está incorporado en el plan operativo de la institución.					
14	Las obras están de acuerdo a los objetivos establecidos por la municipalidad.					
15	Están incluidos en el presupuesto institucional					
	DIMENSIÓN: Información					
16	La población del municipio está informada de las obras a ejecutar					
17	Se realiza una evaluación del avance de las obras					
18	Se proporciona de manera eficiente información al usuario con relación a las obras					

Anexo 3: Fórmula

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

Dónde:

n: Tamaño de la muestra

N: Tamaño de la población : 5, 599

Z: Nivel de confiabilidad : 95%

Z: Valor de distribución : 1.96

E: Margen de error : 5%

p: Porcentaje de aceptación : 50%

q: Porcentaje de no aceptación : 50%


Anexo 4: Validación de los expertos

Título de la investigación: "Ejecución de obras y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2022"							
Apellidos y nombres de la investigadora: Padilla Morón, Nieves Yadira							
Apellidos y nombres del experto: Dr. Dávila Arenaza Víctor Demetrio							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Variable X: Ejecución de Obras	Proyecto	Perfil del proyecto	1. Los proyectos públicos tienen el perfil aprobado de acuerdo a la normatividad		X		
		Estudio de factibilidad y definitivo	2. Los proyectos tienen los estudios de factibilidad y definitivos aprobados de acuerdo al SNIP.		X		
		Contratación	3. Los procesos de contratación cumplen con los requisitos establecidos por ley de contrataciones.		X		
	Especificaciones técnicas	Plazo de ejecución	4. El plazo de ejecución está de acuerdo a las necesidades de los usuarios		X		
		Ejecución del proyecto	5. La ejecución de las obras está de acuerdo a las especificaciones técnicas y expediente técnico		X		
		Termino de proyecto	6. Las obras públicas terminan de acuerdo al tiempo establecido en el contrato.		X		
	Supervisión de Obra	Residente	7. Las obras ejecutadas en la entidad cuentan con un profesional residente con experiencia y especialización.		X		
		Supervisión	8. Los supervisores de obra designados por la entidad cuentan con la experiencia y especialización respectiva		X		
		Control de obra	9. Además de la supervisión de obra se realiza el control interno por los órganos de control interno de la Municipalidad.		X		
Variable Y: Satisfacción de los usuarios	Toma de decisiones	Técnicas	10. La autorización de la ejecución de obras tiene la aprobación de acuerdo al SNIP.	X			
		Participación ciudadana	11. Los usuarios o ciudadanos que usarán las obras han participado en la formulación y aprobación de la obra.	X			
		Sectorial	12. Se cuenta con la aprobación del órgano sectorial	X			

			del estado.			
Planificación	Plan Operativo institucional	13. Está incorporado en el plan operativo de la institución.		X		
	objetivos	14. Las obras están de acuerdo a los objetivos establecidos por la municipalidad.		X		
	Presupuesto	15. Están incluidos en el presupuesto institucional		X		
Información	Capacitación	16. La población del municipio está informada de las obras a ejecutar		X		
	Evaluación	17. Se realiza una evaluación del avance de las obras		X		
	Eficiencia de información	18. Se proporciona de manera eficiente información al usuario con relación a las obras		X		
Firma del experto:		Fecha <u>3 / 11 / 2021</u>		Resultado: *Aplicable <input checked="" type="checkbox"/> *No Aplicable <input type="checkbox"/>		

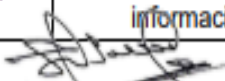
Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Título de la investigación: "Ejecución de obras y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2022"							
Apellidos y nombres de la investigadora: Padilla Morón, Nieves Yadira							
Apellidos y nombres del experto: Mg. Mariano Adolfo López Ruiz							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Variable X: Ejecución de Obras	Proyecto	Perfil del proyecto	1. Los proyectos públicos tienen el perfil aprobado de acuerdo a la normatividad		X		
		Estudio de factibilidad y definitivo	2. Los proyectos tienen los estudios de factibilidad y definitivos aprobados de acuerdo al SNIP.		X		
		Contratación	3. Los procesos de contratación cumplen con los requisitos establecidos por ley de contrataciones.		X		
	Especificaciones técnicas	Plazo de ejecución	4. El plazo de ejecución está de acuerdo a las necesidades de los usuarios		X		
		Ejecución del proyecto	5. La ejecución de las obras está de acuerdo a las especificaciones técnicas y expediente técnico		X		
		Termino de proyecto	6. Las obras públicas terminan de acuerdo al tiempo establecido en el contrato.		X		
	Supervisión	Residente	7. Las obras ejecutadas en la entidad cuentan con un profesional residente con experiencia y especialización.		X		
		Supervisión	8. Los supervisores de obra designados por la entidad cuentan con la experiencia y especialización respectiva		X		
		Control de obra	9. Además de la supervisión de obra se realiza el control interno por los órganos de control interno de la Municipalidad.		X		
Variable Y: Satisfacción de los usuarios	Toma de decisiones	Técnicas	10. La autorización de la ejecución de obras tiene la aprobación de acuerdo al SNIP.	X			
		Participación ciudadana	11. Los usuarios o ciudadanos que usarán las obras han participado en la formulación y aprobación de la obra.	X			

		Sectorial	12. Se cuenta con la aprobación del órgano sectorial del estado.		X		
	Planificación	Plan Operativo institucional	13. Está incorporado en el plan operativo de la institución.		X		
		objetivos	14. Las obras están de acuerdo a los objetivos establecidos por la municipalidad.		X		
		Presupuesto	15. Están incluidos en el presupuesto institucional		X		
	Información	Capacitación	16. La población del municipio está informada de las obras a ejecutar		X		
		Evaluación	17. Se realiza una evaluación del avance de las obras		X		
		Eficiencia de información	18. Se proporciona de manera eficiente información al usuario con relación a las obras		X		
	Firma del experto: 				Fecha <u>03 / 11 / 2021</u>		Resultado: *Aplicable <input checked="" type="checkbox"/> *No Aplicable <input type="checkbox"/>

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Titulo de la investigación: "Ejecución de obras y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2022"							
Apellidos y nombres de la investigadora: Padilla Morón, Nieves Yadira							
Apellidos y nombres del experto: Dr. Carranza Estela Teodoro							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Variable X: Ejecución de Obras	Proyecto	Perfil del proyecto	1. Los proyectos públicos tienen el perfil aprobado de acuerdo a la normatividad		X		
		Estudio de factibilidad y definitivo	2. Los proyectos tienen los estudios de factibilidad y definitivos aprobados de acuerdo al SNIP.		X		
		Contratación	3. Los procesos de contratación cumplen con los requisitos establecidos por ley de contrataciones.		X		
	Especificaciones técnicas	Plazo de ejecución	4. El plazo de ejecución está de acuerdo a las necesidades de los usuarios		X		
		Ejecución del proyecto	5. La ejecución de las obras está de acuerdo a las especificaciones técnicas y expediente técnico		X		
		Termino de proyecto	6. Las obras públicas terminan de acuerdo al tiempo establecido en el contrato.		X		
	Supervisión	Residente	7. Las obras ejecutadas en la entidad cuentan con un profesional residente con experiencia y especialización.		X		
		Supervisión	8. Los supervisores de obra designados por la entidad cuentan con la experiencia y especialización respectiva		X		
		Control de obra	9. Además de la supervisión de obra se realiza el control interno por los órganos de control interno de la Municipalidad.		X		
Variable Y: Satisfacción de los usuarios	Toma de decisiones	Técnicas	10. La autorización de la ejecución de obras tiene la aprobación de acuerdo al SNIP.		X		
		Participación ciudadana	11. Los usuarios o ciudadanos que usarán las obras han participado en la formulación y aprobación de la obra.		X		
		Sectorial	12. Se cuenta con la aprobación del órgano sectorial del estado.		X		
	Planificación	Plan Operativo institucional	13. Está incorporado en el plan operativo de la institución.		X		

	Información	objetivos	14. Las obras están de acuerdo a los objetivos establecidos por la municipalidad.	X		
		Presupuesto	15. Están incluidos en el presupuesto institucional	X		
		Capacitación	16. La población del municipio está informada de las obras a ejecutar	X		
		Evaluación	17. Se realiza una evaluación del avance de las obras	X		
		Eficiencia de información	18. Se proporciona de manera eficiente información al usuario con relación a las obras	X		
Firma del experto:		 DR. TEODORO CARRANZA ESTELA LIC. EN ADMINISTRACIÓN CLAD 08171		Resultado: *Aplicable <input checked="" type="checkbox"/> *No Aplicable <input type="checkbox"/>		
		Fecha <u>02 / 11 / 2021</u>				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Anexo 5: Confiabilidad del Instrumento

Variable X: Ejecución de Obras

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Los resultados para el cálculo del coeficiente alfa de Cronbach para la variable X Ejecución de Obras, se detallan en la tabla 1:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,855	9

Para el caso de la escala de Likert de la Variable X Ejecución de Obras se tendría calculando la varianza de los ítems un valor de 0.855 que se encontraría dentro del límite de 0.7 a 0.9 que indica una buena consistencia interna para esta escala.

El cálculo con el SPSS se encuentra en el límite inferior ya señalado.

Variable Y: Satisfacción de los Usuarios

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Los resultados para el cálculo del coeficiente alfa de Cronbach para la variable Y Satisfacción de los usuarios, se detallan en la tabla 2:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,840	9

Para el caso de la escala de Likert de la Variable Y Satisfacción de los Usuarios se tendría calculando la varianza de los ítems un valor de 0.840 que se encontraría dentro del límite de 0.7 a 0.9 que indica una buena consistencia interna para esta escala.

El cálculo con el SPSS se encuentra en el límite inferior ya señalado.

Anexo 6: Autorización de consentimiento



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Sihuas 26, de octubre de 2021

Señores

Escuela Profesional de Administración

Universidad César Vallejo – Campus Lima Norte

A través del presente, CPC. Eduardo Hernán Giraldo Fontenla identificado (a) con DNI N°06270505 representante de la Municipalidad Provincial de Sihuas con el cargo de alcalde, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que la siguiente persona:

a) Nieves Yadira Padilla Morón

Está autorizada para:

a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada "Ejecución de obras y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Sihuas, 2022"

Si No

b) Publicar el nombre de nuestra organización en la investigación

Si No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,



Firma y Sello

Eduardo Hernán Giraldo Fontenla

Alcalde de la MPS