



**UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESCUELA DE POSGRADO**

**LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y LOS PROYECTOS DE
INVERSIÓN PÚBLICA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
MANANTAY, REGIÓN UCAYALI – 2023**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
Y CONTROL GUBERNAMENTAL**

**PRESENTADO POR:
Bach. JULIO AUGUSTO SOUZA DEL AGUILA
CÓDIGO ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-2188-218X>**

**Asesor :
Dr. JUAN CARLOS RIOS ARRIAGA
Codigo orcid: <https://orcid.org/0000-0002-9711-034X>**

**UCAYALI – PERÚ
2025**

19% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Coincidencias menores (menos de 20 palabras)

Fuentes principales

- 16%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 17%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 16% Fuentes de Internet
- 1% Publicaciones
- 17% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Trabajos del estudiante	Universidad Politécnica del Perú	9%
2	Trabajos del estudiante	Universidad Alas Peruanas	4%
3	Internet	repositorio.uap.edu.pe	4%
4	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Educacion Enrique Guzman y Valle	<1%
5	Internet	read.bookcreator.com	<1%
6	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Cañete	<1%
7	Trabajos del estudiante	Universidad TecMilenio	<1%
8	Internet	ijeais.org	<1%
9	Internet	www.coursehero.com	<1%

DEDICATORIA

A Dios. “Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos.”

Julio.

AGRADECIMIENTO

Quiero “agradecer sinceramente a aquellas personas que compartieron sus conocimientos conmigo para hacer posible la conclusión de esta tesis, especialmente agradezco a mi asesor de tesis el Dr. JUAN CARLOS RIOS ARRIAGA, por su asesoría siempre dispuesta aun en la distancia. Por sus ideas y recomendaciones respecto a esta investigación. Gracias a mis amigos de estudios por su gran ayuda cuando me enfrentaba con ciertos problemas.”

El autor.

RECONOCIMIENTO

A mis maestros.

INDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
RECONOCIMIENTO.....	IV
INDICE DE TABLAS.....	VIII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VIII
RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
INTRODUCCIÓN	XI
CAPÍTULO I.....	12
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.	12
1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.	14
1.2.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL.....	14
1.2.2. DELIMITACIÓN SOCIAL.	14
1.2.3. DELIMITACIÓN TEMPORAL.....	14
1.2.4. DELIMITACIÓN CONCEPTUAL.	14
1.3. PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN.....	14
1.3.1. PROBLEMA PRINCIPAL.....	14
1.3.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	15
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
1.4.1. OBJETIVO GENERAL.	15
1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.	15
1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.5.1 JUSTIFICACIÓN.....	16
1.5.2 IMPORTANCIA.	17
1.6. FACTIBILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	17
1.7. LIMITACION DEL ESTUDIO	18
CAPÍTULO II.....	19
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	19
2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	19
2.2. BASES TEORICAS O CIENTIFICAS	23
2.2.1 SATISFACCIÓN DEL USUARIO.....	23
2.2.1.1. Dimensiones de la Variable Satisfacción del Usuario:	25
Dimensión 1: Calidad	25
Dimensión 2: expectativas	25
Dimensión 3: accesibilidad.....	25
2.2.2 PROYECTOS DE INVERSIÓN PÚBLICA.....	25
2.2.2.1. Dimensiones de la Variable Proyectos de Inversión.	29

<i>Dimensión 1: Formulación del Proyecto</i>	<i>29</i>
<i>Dimensión 2: Evaluación Técnica y Económica</i>	<i>30</i>
<i>Dimensión 3: Gestión y Ejecución</i>	<i>30</i>
2.3. DEFINICION DE TERMINOS BÁSICOS.....	31
CAPÍTULO III.....	34
HIPÓTESIS Y VARIABLES	34
3.1. HIPOTESIS GENERAL.....	34
3.2. HIPOTESIS ESPECIFICOS.....	34
3.3. DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.	35
3.3.1. DEFINICIÓN CONCEPTUAL	35
3.4. CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.	36
CAPÍTULO IV	37
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	37
4.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN.	37
4.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	37
4.1.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	37
4.1.3. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.	37
4.2. MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.	38
4.2.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.	38
4.2.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.	38
4.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN.....	39
4.3.1. POBLACIÓN.....	39
4.3.2. MUESTRA.....	39
4.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	39
4.4.1. TÉCNICAS	39
4.4.2. INSTRUMENTOS.....	40
4.4.3. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.	40
4.4.3.1. Validez:	40
4.4.3.2. Confiabilidad:.....	41
4.4.4. PLAN DE ANALISIS DE DATOS.....	42
4.4.5. ETICA DE LA INVESTIGACIÓN	44
CAPITULO V:	45
RESULTADOS.....	45
5.1. ANALISIS DESCRIPTIVO.....	45
5.2. ANÁLISIS INFERENCIAL.	53
5.2.1. HIPÓTESIS GENERAL	53
5.2.2. HIPÓTESIS ESPECIFICA 1	54
5.2.3. HIPÓTESIS ESPECIFICA 2	55
5.2.4. HIPÓTESIS ESPECIFICA 3	56
CAPITULO VI	58

DISCUSION DE RESULTADOS	58
CONCLUSIONES.....	59
RECOMENDACIONES.....	60
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	61
ANEXO	63
ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA	64
ANEXO N° 02: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	65
GRACIAS.ANEXO N° 03: VALIDACIÓN DE EXPERTOS	67
ANEXO N° 04: TABLA DE VALIDACIÓN DEL JUICIO DE EXPERTOS	72
ANEXO N° 05: DATA PROCESADA.....	73
ANEXO N° 06: CONSENTIMIENTO INFORMADO	74
ANEXO N° 07: DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	75

INDICE DE TABLAS

Tabla 01. Análisis Descriptivo de la Variable Satisfacción del Usuario	45
Tabla 02. Análisis Descriptivo de la Dimensión Calidad	46
Tabla 03. Análisis Descriptivo de la Dimensión Expectativas	47
Tabla 04. Análisis Descriptivo de la Dimensión Accesibilidad	48
Tabla 05. Análisis Descriptivo de la Variable Proyectos de Inversión Pública	49
Tabla 06. Análisis Descriptivo de la Dimensión Formulación del Proyecto	50
Tabla 07. Análisis Descriptivo de la Dimensión Evaluación Técnica y Económica	51
Tabla 08. Análisis Descriptivo de la Dimensión Gestión y Ejecución	52

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01. Análisis Descriptivo de la Variable Satisfacción del Usuario	45
Figura 02. Análisis Descriptivo de la Dimensión Calidad	46
Figura 03. Análisis Descriptivo de la Dimensión Expectativas	47
Figura 04. Análisis Descriptivo de la Dimensión Accesibilidad	48
Figura 05. Análisis Descriptivo de la Variable Proyectos de Inversión Pública	49
Figura 06. Análisis Descriptivo de la Dimensión Formulación del Proyecto	50
Figura 07. Análisis Descriptivo de la Dimensión Evaluación Técnica y Económica	51
Figura 08. Análisis Descriptivo de la Dimensión Gestión y Ejecución	52

RESUMEN

El objetivo general de la presente investigación fue determinar el nivel de relación entre la satisfacción del usuario y los proyectos de inversión pública en la Municipalidad Distrital de Manantay, Región Ucayali – 2023. El estudio se enmarcó en un enfoque cuantitativo, con tipo de investigación básica, nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental. Se aplicó el método hipotético-deductivo, utilizando la encuesta como técnica principal y un cuestionario como instrumento de recolección de datos. La población y muestra estuvieron conformadas por 47 usuarios de la municipalidad, seleccionados mediante muestreo no probabilístico intencional, debido a criterios definidos por el investigador.

El análisis estadístico se realizó con la prueba de Rho de Spearman, obteniéndose un coeficiente de correlación de 0.804**, lo que indica una correlación positiva alta entre las variables. Además, el valor de significancia bilateral fue $p = 0.000$, menor al umbral de 0.05, lo que permitió confirmar la existencia de una relación estadísticamente significativa. En conclusión, se evidenció que la satisfacción del usuario guarda una estrecha relación con la calidad, ejecución y percepción de los proyectos de inversión pública desarrollados por la municipalidad, lo que resalta la importancia de gestionar dichos proyectos con mayor enfoque participativo y orientado al usuario.

Palabras claves: La Satisfacción del Usuario y los Proyectos de Inversión Pública.

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the level of relationship between user satisfaction and public investment projects in the District Municipality of Manantay, Ucayali Region – 2023. The study followed a quantitative approach, with a basic research type, descriptive-correlational level, and a non-experimental design. The hypothetical-deductive method was applied, using surveys as the main data collection technique and a questionnaire as the instrument. The population and sample consisted of 47 users of the municipality, selected through intentional non-probabilistic sampling based on the researcher's criteria.

Statistical analysis was conducted using Spearman's Rho test, resulting in a correlation coefficient of 0.804**, which indicates a strong positive relationship between the variables. Furthermore, the bilateral significance value was $p = 0.000$, which is less than the 0.05 threshold, confirming that the relationship is statistically significant.

In conclusion, the study found that user satisfaction is closely related to the quality, implementation, and perception of public investment projects executed by the municipality. These findings highlight the importance of managing such projects with a participatory and user-centered approach to improve public perception and increase the effectiveness of municipal investments.

Keywords: User Satisfaction and Public Investment Projects.

INTRODUCCIÓN

Hablar de inversión pública no es solo hablar de presupuestos, expedientes o cronogramas. Detrás de cada proyecto hay personas esperando que su realidad cambie, aunque sea un poco. En lugares como el distrito de Manantay, en la región Ucayali, cada obra ejecutada, ya sea una trocha mejorada, una posta médica renovada o un sistema de agua potable tiene un impacto directo en la vida diaria de sus habitantes. Por eso, más allá de cumplir con lo técnico, lo importante es preguntarse: ¿la gente está satisfecha con lo que se hace? ¿Siente que se escucha su voz y se responde a sus necesidades?

En este estudio, nos enfocamos en ese aspecto clave: la satisfacción del usuario, entendida no solo como una opinión momentánea, sino como una percepción construida a partir del trato recibido, la calidad de las obras, la utilidad de los servicios y, sobre todo, la respuesta a sus expectativas. La relación entre esta percepción y los proyectos de inversión pública cobra especial relevancia en contextos donde los recursos son escasos y la demanda social es alta.

Durante el 2025, la Municipalidad Distrital de Manantay ha impulsado diversas iniciativas con el objetivo de cerrar brechas sociales. Sin embargo, aún falta conocer con claridad cómo reciben estas acciones los verdaderos protagonistas: los ciudadanos. Por eso, esta investigación busca entender cómo se sienten los usuarios con respecto a los proyectos ejecutados, qué aspectos valoran más y cuáles consideran que deben mejorar. Porque al final, si la inversión pública no genera satisfacción ni confianza, entonces queda la duda de si realmente estamos avanzando como comunidad.

El autor.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.

INTERNACIONAL

En muchas partes del mundo, la inversión pública ha sido vista como una herramienta fundamental para cerrar brechas sociales y económicas. Países con economías emergentes, como los de América Latina, han apostado fuerte por proyectos que prometen mejorar caminos, ampliar servicios de salud, construir escuelas o implementar sistemas de agua potable. Sin embargo, no siempre lo que se ejecuta en papel coincide con lo que vive la gente en la realidad. En los últimos años, organismos como el Banco Mundial o la CEPAL han llamado la atención sobre la necesidad de medir no solo cuántas obras se hacen, sino cómo estas impactan en la vida cotidiana de los usuarios. Porque, al final del día, no se trata solo de inaugurar estructuras, sino de saber si realmente están cumpliendo su propósito. Si los ciudadanos no se sienten escuchados, atendidos o satisfechos, entonces el sentido mismo de la inversión pública pierde fuerza. Esta mirada centrada en el usuario se ha convertido en un nuevo enfoque dentro de la

gestión pública moderna, donde la satisfacción ciudadana empieza a tener tanto peso como los indicadores técnicos.

NACIONAL

En el Perú, la inversión pública ha sido una de las principales estrategias para impulsar el desarrollo, sobre todo en regiones donde las necesidades son más urgentes. Cada año, miles de millones de soles se destinan a obras públicas en educación, salud, saneamiento, transporte, entre otros sectores. Sin embargo, el problema no es solo cuánto se invierte, sino cómo se invierte y, sobre todo, si la gente realmente siente que su vida mejora con esas inversiones. Lo cierto es que en muchas comunidades, la percepción ciudadana no siempre es positiva. Hay obras que no se usan, servicios que no funcionan como deberían, o procesos en los que la población ni siquiera fue consultada. Informes de la Contraloría y estudios de organismos independientes han evidenciado que muchas veces se prioriza la ejecución física, dejando de lado lo más importante: la experiencia del ciudadano. En los últimos años, esta preocupación ha comenzado a tomar fuerza, y se habla cada vez más de la necesidad de evaluar la satisfacción del usuario como parte esencial del ciclo de los proyectos públicos. Porque si no se escucha a la gente, si no se valora su voz, los esfuerzos por cerrar brechas podrían terminar siendo solo cifras sin alma.

LOCAL

En el distrito de Manantay, ubicado en la región Ucayali, se vive una realidad marcada por múltiples carencias, pero también por una fuerte esperanza de cambio. La Municipalidad Distrital ha impulsado varios proyectos de inversión pública en los últimos años, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de sus habitantes. Se han construido caminos, mejorado locales escolares, y ejecutado obras de saneamiento básico. Sin embargo, al conversar con la población, no siempre se percibe una satisfacción plena. Hay quienes reconocen los avances, pero también muchos que sienten que las obras no respondieron del todo a lo que necesitaban o esperaban. Algunos proyectos no han sido socializados correctamente, otros han tenido problemas en su funcionamiento, y en muchos casos, los usuarios sienten que no fueron tomados en cuenta. En este contexto, surge una necesidad urgente de escuchar a la población, de entender cómo perciben estas inversiones y qué tan satisfechos están con lo que se ha

hecho. Porque si bien la ejecución física es importante, lo verdaderamente valioso es saber si el ciudadano siente que su vida cambió para mejor. Solo así se podrá decir que una obra pública ha cumplido su verdadero propósito.

1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

1.2.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL.

El informe estuvo comprendido en la Municipalidad Distrital de Manantay, Región Ucayali – 2023.

1.2.2. DELIMITACIÓN SOCIAL.

La investigación a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Manantay, Región Ucayali – 2023.

1.2.3. DELIMITACIÓN TEMPORAL.

La investigación se ejecutó de la siguiente forma:

- **Fase N° 02:** “Comprende el desarrollo de la tesis de maestría hasta su aprobación emitida por el jurado. Iniciado el 09/06/2023 y concluido el 02/11/2023.”

1.2.4. DELIMITACIÓN CONCEPTUAL.

Esta investigación se fundamenta en la bibliografía científica, tales como conceptos, clasificación, características que se reflejaron en el marco teórico y sus variables, Satisfacción del Usuario y Proyectos de Inversión Pública.

1.3. PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN.

1.3.1. PROBLEMA PRINCIPAL.

¿Cuál es el nivel de relación entre la Satisfacción del Usuario y los Proyectos de Inversión Pública en la Municipalidad Distrital de Manantay, Región Ucayali – 2023?

1.3.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.

- ¿Cuál es el nivel de relación entre la Calidad y los Proyectos de Inversión Pública en la Municipalidad Distrital de Manantay, Región Ucayali – 2023?
- ¿Cuál es el nivel de relación entre las Expectativas y los Proyectos de Inversión Pública en la Municipalidad Distrital de Manantay, Región Ucayali – 2023?
- ¿Cuál es el nivel de relación entre la Accesibilidad y los Proyectos de Inversión Pública en la Municipalidad Distrital de Manantay, Región Ucayali – 2023?
- ¿Cuál es el nivel de relación entre la Confianza y los Proyectos de Inversión Pública en la Municipalidad Distrital de Manantay, Región Ucayali – 2023?

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

1.4.1. OBJETIVO GENERAL.

Determinar el nivel de relación entre la Satisfacción del Usuario y los Proyectos de Inversión Pública en la Municipalidad Distrital de Manantay, Región Ucayali – 2023.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Describir el nivel de relación entre la Calidad y los Proyectos de Inversión Pública en la Municipalidad Distrital de Manantay, Región Ucayali – 2023
- Identificar el nivel de relación entre las Expectativas y los Proyectos de Inversión Pública en la Municipalidad Distrital de Manantay, Región Ucayali – 2023
- Establecer el nivel de relación entre la Accesibilidad y los Proyectos de Inversión Pública en la Municipalidad Distrital de Manantay, Región Ucayali – 2023
- Precisar el nivel de relación entre la Confianza y los Proyectos de Inversión Pública en la Municipalidad Distrital de Manantay, Región Ucayali – 2023

1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 JUSTIFICACIÓN.

JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

El presente estudio se justifica porque permitió Determinar el nivel de relación entre la Satisfacción del Usuario y los Proyectos de Inversión Pública en la Municipalidad Distrital de Manantay, Región Ucayali – 2023, logrando describir y determinar los problemas de la Satisfacción del Usuario. Este trabajo beneficiará posteriores trabajos de investigación en referencia a este tema, como también brindar información de la constante necesidad que existe en el manejo adecuado de los Proyectos de Inversión Pública.

JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

De acuerdo con los objetivos del estudio, los resultados nos permitieron encontrar soluciones concretas a los problemas que se dan en la Satisfacción del Usuario, como también la posibilidad de proponer alternativas de solución para el manejo adecuado de los Proyectos de Inversión Pública en la Municipalidad Distrital de Manantay, Región Ucayali – 2023

JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Puesto que se aplicara el enfoque cuantitativo para diseñar el perfil metodológico de la tesis, que respaldara el proceso de la descripción del problema, la revisión de la literatura relacionada a la Satisfacción del Usuario y los Proyectos de Inversión Pública, con ello el presente trabajo por ser de tipo básica de alcance correlacional, se diseñaran técnicas y se aplicaran instrumentos de medición válidos y confiables, que logran responder a la hipótesis y a partir de ello generar conclusiones; de esta manera aportar y ser fuente de información a otras investigaciones similares a este estudio.

JUSTIFICACIÓN SOCIAL

El desarrollo de la presente investigación es importante desde el punto de vista social, porque va a permitir dar aportes a las instituciones en cuanto a la Satisfacción del Usuario ya que este cumple una función muy importante para conseguir los Proyectos de Inversión Pública por medio de los objetivos estratégicos de las instituciones y de esta manera mejorar su eficiencia y efectividad. Toda institución es una organización humana, está compuesta por personas, y su éxito o fracaso es fruto del esfuerzo de los seres humanos que la componen, de manera tal que este forme parte del engranaje del desarrollo social y económico del país.

1.5.2 IMPORTANCIA.

La presente investigación, tiene importancia ya que proveerá información objetiva y actualizada sobre la Satisfacción del Usuario y los Proyectos de Inversión Pública de la Municipalidad Distrital de Manantay, Región Ucayali – 2023, y por lo que puede llenar vacíos en el conocimiento de la realidad de las futuras investigaciones relacionadas con La Satisfacción del Usuario y los Proyectos de Inversión Pública de la Municipalidad Distrital de Manantay, Región Ucayali – 2023. **Según** Chiavenato (1999).

1.6. FACTIBILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La factibilidad tiene que ver en primer lugar con la posibilidad de asumir la carga económica que pueda representar la investigación y en segundo lugar con la verificación de disponer de los recursos mínimos necesarios para asumir las actividades propias del estudio en el tiempo previsto. Un proyecto es factible en la medida que disponemos de la capacidad necesaria para llevarlo a cabo y podemos superar los inconvenientes potenciales que implica su realización, en caso contrario es necesario delimitarlo a un mas o suspender la investigación. **Según Caracas, (2004).**

Para que el estudio sea viable se circunscribió la población o universo de 47 usuarios. Con esto la investigación fue factible ya que se contó con los recursos financieros, materiales y recursos humanos para llevarla a cabo.

1.7. LIMITACION DEL ESTUDIO

Según Osores, R. (2019),

En el tiempo, El informe necesito tiempo, porque existió compromiso de recoger información en la Municipalidad Distrital de Manantay, Región Ucayali – 2023 y solicitar información sobre el Satisfacción del Usuario y Proyectos de Inversión Pública de la Municipalidad Distrital de Manantay, Región Ucayali – 2023.

De recursos, El recurso que se designa para el análisis estadístico, encuestadores, será financiado por el tesista.

De información, El informe necesita información de libros, blogs y páginas web de muy buena reputación para que tenga credibilidad en los párrafos emitidos en nuestra investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Martínez y Gutiérrez (2021) realizaron la investigación titulada “Evaluación de la percepción ciudadana frente a proyectos de inversión pública en zonas rurales del Meta – Colombia”. Este estudio tuvo como objetivo analizar la percepción de los usuarios beneficiarios de proyectos de agua potable y electrificación en áreas rurales. La metodología fue cuantitativa, el tipo de investigación descriptivo y el nivel correlacional, con un diseño no experimental y transversal. La población fueron los hogares rurales de tres municipios del Meta, y se seleccionó una muestra de 280 usuarios mediante muestreo no probabilístico. El hallazgo más importante fue que la satisfacción se construye desde lo cotidiano: los usuarios valoraron principalmente el beneficio directo en su día a día, la atención a reclamos y la continuidad del servicio. Se concluyó que no basta con ejecutar obras técnicamente viables, sino que éstas deben responder a necesidades reales y generar mejoras perceptibles en la calidad de vida.

Hernández y Robles (2022) desarrollaron el estudio “Satisfacción del usuario y obras públicas en comunidades indígenas de Oaxaca – México”, con el fin de explorar cómo las comunidades indígenas perciben los proyectos de infraestructura ejecutados en sus territorios. La metodología fue mixta, con tipo de investigación exploratoria y nivel descriptivo, utilizando un diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por cinco comunidades zapotecas y la muestra fue de 200 personas, en su mayoría mujeres líderes comunitarias. Los investigadores encontraron que la satisfacción no dependía solo de la entrega de la obra, sino del

respeto a la lengua, la cultura y la consulta previa. Como conclusión, se afirma que cuando un proyecto se adapta a la cosmovisión local y promueve participación real, la valoración del mismo crece significativamente.

Suárez y Mena (2023) presentaron el trabajo titulado “Proyectos de inversión pública y percepción ciudadana en municipios del conurbano bonaerense – Argentina”, cuyo objetivo fue determinar cómo las obras viales afectan la percepción y satisfacción de los vecinos. Se utilizó una metodología cuantitativa con enfoque correlacional, nivel explicativo y diseño no experimental transversal. La población fueron habitantes de cuatro municipios, y la muestra consistió en 350 personas seleccionadas por muestreo estratificado. Los resultados indicaron que, más allá del cumplimiento técnico, los ciudadanos valoraban la claridad de la información, la transparencia del proceso y la visibilidad de los beneficios. En conclusión, cuando los vecinos comprenden los proyectos y sienten que fueron tomados en cuenta, la satisfacción se incrementa incluso frente a dificultades en el cronograma.

Chen y Oliveira (2024) realizaron la investigación “Usuario satisfecho: evaluación de proyectos de saneamiento en comunidades periurbanas de Luanda – Angola”, centrada en comprender cómo valoran los usuarios los servicios de saneamiento implementados en sus barrios. La metodología fue cualitativa, tipo exploratorio, con nivel descriptivo y un diseño etnográfico no experimental. La población abarcó tres comunidades periurbanas, y se trabajó con una muestra de 30 personas, a través de entrevistas y observaciones prolongadas. Se halló que las personas sentían mayor satisfacción cuando los proyectos respetaban sus costumbres y se adecuaban a su realidad. La conclusión fue clara: la participación culturalmente pertinente y el acompañamiento constante son esenciales para que una obra sea valorada positivamente por sus beneficiarios.

Finalmente, Novak y Singh (2025) desarrollaron el estudio “Percepción ciudadana en proyectos públicos de transporte urbano durante la post-pandemia – España”, con el propósito de entender cómo los usuarios del transporte valoran las obras ejecutadas en el contexto posterior al COVID-19. La investigación fue de enfoque mixto, tipo descriptivo-exploratorio, nivel relacional y diseño secuencial (cualitativo-

cuantitativo). La población la conformaron usuarios del sistema de transporte de Madrid, y la muestra incluyó 20 entrevistas y 400 encuestas. Los hallazgos revelaron que la satisfacción estuvo vinculada a factores como la confianza institucional, la percepción de seguridad sanitaria y la comunicación clara de cambios. La principal conclusión fue que, en tiempos de incertidumbre, la gestión emocional del servicio es tan relevante como su eficiencia técnica.

ANTECEDENTES NACIONALES

Carranza y León (2021) realizaron una investigación titulada “Satisfacción de los usuarios frente a obras de agua y saneamiento rural en comunidades altoandinas de Abancay – Perú”. Este estudio tuvo como objetivo principal conocer cómo perciben los beneficiarios los proyectos de agua potable ejecutados por el Estado en zonas de altura. Se empleó una metodología cuantitativa, con tipo de investigación descriptivo, nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por hogares rurales de los distritos de Curahuasi, Cachora y Huanipaca, con una muestra total de 320 familias seleccionadas por muestreo intencional. Los resultados revelaron que los usuarios sentían satisfacción cuando las obras eran duraderas, mantenían continuidad en el servicio y contaban con personal accesible para atender dudas. La principal conclusión fue que una obra de infraestructura, para generar impacto real, debe estar acompañada de procesos educativos y técnicos que garanticen su sostenibilidad en el tiempo.

Vargas y Mendoza (2022) desarrollaron el estudio titulado “Percepción del ciudadano sobre la calidad de ejecución de obras viales en distritos periféricos de Lima – Perú”. El propósito fue analizar cómo los vecinos de San Juan de Lurigancho y Villa El Salvador valoraban las obras de asfaltado ejecutadas por la municipalidad. La metodología fue mixta, con un tipo de investigación descriptiva, nivel exploratorio y diseño no experimental. La población estuvo formada por residentes de ambos distritos y la muestra incluyó 400 encuestados. Los hallazgos demostraron que la satisfacción no dependía únicamente del resultado final, sino del respeto al cronograma, la información proporcionada y la señalización adecuada durante la ejecución. La conclusión fue clara: cuando la obra interfiere lo menos posible en la

rutina diaria y la comunicación es efectiva, la percepción ciudadana mejora significativamente.

Pérez y Alfaro (2023) realizaron un estudio titulado “Evaluación de la satisfacción ciudadana en proyectos educativos rurales en San Ignacio – Perú”, con el objetivo de identificar los factores que influían en la percepción positiva de proyectos de mejoramiento de infraestructura escolar. La metodología fue cualitativa, con un tipo de investigación exploratoria, nivel descriptivo y diseño de estudio de casos múltiples. La población estuvo compuesta por docentes, padres de familia y estudiantes de instituciones rurales, y se seleccionó una muestra de seis comunidades educativas mediante muestreo teórico. Entre los principales hallazgos se encontró que la satisfacción era alta cuando los espacios escolares se integraban con actividades comunitarias, permitiendo a los usuarios apropiarse de los ambientes. Se concluyó que la mejora de infraestructura en sí no es suficiente: debe ir acompañada de apropiación social y fortalecimiento institucional.

García y Torres (2024) llevaron a cabo una investigación titulada “Impacto de la participación ciudadana en la satisfacción de los usuarios de proyectos urbanos en el Callao – Perú”. Este estudio buscó entender cómo influye la participación vecinal en la valoración de proyectos de mejoramiento urbano. La metodología fue cuantitativa, con tipo de investigación correlacional, nivel explicativo y un diseño no experimental longitudinal. La población estuvo formada por ciudadanos de cinco barrios chalacos, y se trabajó con una muestra de 280 personas. Los resultados indicaron que quienes participaron en audiencias públicas, comités de vigilancia o mesas técnicas, expresaron mayor satisfacción. La principal conclusión fue que la participación no solo legitima la ejecución del proyecto, sino que promueve sentido de pertenencia, y por ende, una mejor percepción del impacto logrado.

Finalmente, Díaz y Ramírez (2025) presentaron el estudio “Satisfacción del usuario frente a proyectos de salud en centros periféricos de Pucallpa – Perú”, enfocado en conocer cómo los usuarios perciben las inversiones en infraestructura sanitaria en zonas de expansión urbana. El objetivo fue evaluar si las mejoras en infraestructura impactaban realmente en la calidad percibida del servicio. La metodología fue mixta,

tipo descriptivo y nivel relacional, bajo un diseño no experimental secuencial. La población estuvo conformada por usuarios frecuentes de cinco centros de salud periféricos de Pucallpa, con una muestra de 150 personas. Los resultados revelaron que los factores que más influían en la satisfacción eran la limpieza, la disponibilidad de servicios básicos y el buen trato del personal. Se concluyó que los usuarios valoraban más el entorno humano y funcional del establecimiento que el tamaño o modernidad de la obra.

2.2. BASES TEORICAS O CIENTIFICAS

2.2.1 SATISFACCIÓN DEL USUARIO.

“Es el grado en que las percepciones del usuario respecto al servicio recibido coinciden con sus expectativas iniciales, influenciando su comportamiento futuro y su confianza en la institución.”- Fernández y Pinto (2010).

Hablar de satisfacción del usuario, en el fondo, es hablar de cómo las personas se sienten con respecto a los servicios, productos o acciones que reciben. No es un concepto nuevo, pero sí ha cobrado más fuerza en los últimos años, sobre todo cuando se trata de servicios públicos e inversiones que deberían mejorar la vida de las personas.

Para empezar, vale la pena mencionar a Oliver (1980), quien fue uno de los primeros en plantear que la satisfacción es el resultado de una comparación entre lo que uno esperaba y lo que realmente recibió. Es decir, si lo que me dan supera o al menos cumple con lo que esperaba, entonces me siento satisfecho. Esta teoría, conocida como la Teoría de la Confirmación de Expectativas, sigue siendo una base clave para muchos estudios actuales.

Luego tenemos a Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), quienes desarrollaron el modelo SERVQUAL, muy citado en investigaciones sobre calidad y satisfacción. Este modelo propone que los usuarios valoran cinco cosas: la fiabilidad del servicio, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía del personal y los elementos

tangibles como la infraestructura. En el caso de una obra pública, como un centro de salud o una vía asfaltada, estos elementos no solo se miden por lo que se ve, sino también por cómo se gestionan los detalles que afectan al ciudadano común.

Otra perspectiva interesante es la de la Teoría del Valor Percibido, trabajada por autores como Zeithaml (1988), que sugiere que las personas se sienten satisfechas cuando perciben que lo que han recibido tiene un valor que justifica el esfuerzo, tiempo o dinero invertido. Es decir, más allá de lo técnico, importa la utilidad y la mejora real en su día a día.

Y no podemos dejar de lado los enfoques más recientes que vienen desde la gestión pública moderna, donde se entiende que la satisfacción del usuario es también una medida de legitimidad y confianza en las instituciones. Según Kotler y Armstrong (2015), la clave está en que las organizaciones –sean empresas o entidades públicas– deben centrarse en el usuario, conocerlo bien y anticiparse a lo que necesita, no solo reaccionar cuando se queja.

En el caso específico de los proyectos de inversión pública, la satisfacción se construye no solo cuando la obra está terminada, sino desde antes: en la forma cómo se informa, cómo se involucra al ciudadano, cómo se atienden sus preocupaciones y cómo se garantiza que lo prometido realmente se cumpla. Porque al final del día, más allá del cemento o el presupuesto, lo que cuenta es cómo se siente la persona que vive el cambio.

Así que cuando hablamos de satisfacción del usuario en contextos como el de Manantay, no se trata solo de evaluar una obra en términos técnicos, sino de ponerse en los zapatos del vecino, de la madre de familia, del joven estudiante o del adulto mayor que necesita un servicio digno, útil y cercano. Y eso implica mirar el lado humano del proyecto, ese que a veces las estadísticas no logran mostrar, pero que define si realmente se cumplió con lo que se prometió.

2.2.1.1. Dimensiones de la Variable Satisfacción del Usuario:

La satisfacción del usuario puede entenderse como la percepción integral que tiene una persona al comparar lo que espera de un servicio con lo que realmente recibe, considerando no solo la calidad tangible del servicio o proyecto, sino también cuán accesible le resulta y si sus expectativas fueron o no alcanzadas. En este sentido, es una construcción subjetiva, pero profundamente influenciada por tres dimensiones clave que permiten entenderla con mayor claridad y profundidad.

Dimensión 1: Calidad

hace referencia a cómo se percibe el desempeño del servicio o del proyecto de inversión pública. Aquí no basta con que la obra esté terminada, sino que sea funcional, segura, útil y bien mantenida. Es lo primero que el ciudadano nota y también lo que más recuerda.

Dimensión 2: expectativas

Que son esas ideas previas que los usuarios tienen sobre lo que debería ofrecerles el proyecto. Si lo que se entrega supera lo que esperaban, la satisfacción suele ser alta. Pero si hay promesas incumplidas o poca claridad, la decepción puede ser inevitable.

Dimensión 3: accesibilidad

Que habla de qué tan fácil es para el usuario interactuar con el servicio, obtener información, participar en el proceso, o simplemente beneficiarse sin obstáculos innecesarios. Si un proyecto está bien hecho, pero las personas no lo entienden, no pueden usarlo o sienten que no fue hecho para ellas, la satisfacción disminuye, aunque técnicamente todo esté en orden.

2.2.2 PROYECTOS DE INVERSIÓN PÚBLICA.

"Un proyecto de inversión pública es una intervención temporal que utiliza recursos públicos para crear, ampliar, mejorar o recuperar la capacidad de producción de bienes o servicios, con el fin de resolver un problema identificado y generar

beneficios sociales sostenibles en el tiempo."- Ministerio de Economía y Finanzas (MEF, Perú, 2020)

Cuando hablamos de proyectos de inversión, nos estamos refiriendo, en palabras simples, a aquellas iniciativas que buscan mejorar una situación actual a través del uso estratégico de recursos, ya sean económicos, humanos o técnicos. Pero no se trata simplemente de gastar dinero con la esperanza de obtener algo a cambio. En realidad, es mucho más que eso. Un proyecto de inversión implica planificación, evaluación y sobre todo una visión clara de hacia dónde se quiere llegar.

¿Qué es un proyecto de inversión?

Según el Manual del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones (Invierte.pe), un proyecto de inversión es una intervención limitada en el tiempo que busca resolver un problema público, a través del suministro de bienes o servicios. Aquí es importante destacar la idea de resolver un problema. No se trata de hacer por hacer, sino de responder a una necesidad concreta de la población o de una organización.

El economista Harold Bierman Jr. (2010) plantea que los proyectos de inversión son decisiones que implican la asignación de recursos escasos a lo largo del tiempo, esperando un retorno que supere el costo inicial. Este enfoque es clave porque nos hace ver que, en el fondo, todo proyecto de inversión está fundamentado en el principio de rentabilidad: ya sea social, económica o ambiental.

Fundamento teórico:

¿Por qué es importante planificar y evaluar?

Diversas teorías han intentado explicar cómo se toman las decisiones en torno a los proyectos de inversión. Una de las más conocidas es la Teoría del Valor Actual Neto (VAN), desarrollada dentro del campo de las finanzas. Esta teoría sugiere que para

que un proyecto sea viable, el valor presente de los beneficios futuros debe ser mayor que el valor de la inversión inicial. Es una herramienta muy útil, aunque hay que reconocer que no siempre captura todo el impacto que un proyecto puede tener, sobre todo en el ámbito social.

La Teoría del Análisis Costo-Beneficio, muy utilizada en el sector público, busca comparar los costos y beneficios de un proyecto no solo en términos monetarios, sino también en términos sociales y ambientales. De esta forma, se tiene una mirada más completa del impacto que puede generar una intervención.

La lógica de la Gestión para Resultados (GpR), cada proyecto de inversión debería nacer desde un diagnóstico claro, tener metas bien definidas, y ser monitoreado en cada etapa para asegurar que realmente esté cumpliendo su propósito. Como dice el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), “no basta con ejecutar, hay que transformar”.

El componente humano y social del proyecto

Al hablar de proyectos de inversión, pensamos solo en cemento, fierro y maquinaria. Pero la verdad es que, detrás de cada proyecto, hay personas. Y son justamente las personas quienes deben ser el centro de toda inversión. La Teoría del Desarrollo Humano de Amartya Sen (1999) refuerza esta idea al plantear que el verdadero desarrollo ocurre cuando se amplían las capacidades de las personas para vivir la vida que valoran.

Cuando un gobierno o una municipalidad planifica un proyecto de inversión, no solo debería pensar en la obra física, sino también en cómo esa obra va a cambiarle la vida a la gente. ¿Mejorará su acceso a servicios? ¿Reducirá sus tiempos de traslado? ¿Le dará mejores oportunidades?

Un enfoque sistémico y sostenible

Los proyectos de inversión pública hoy en día exige mirar más allá de lo técnico o lo financiero. Ya no basta con que un proyecto esté bien formulado o que tenga una rentabilidad aceptable. Lo que se busca, cada vez con mayor fuerza, es que estos proyectos respondan a un enfoque sistémico y sostenible, que considere no solo el resultado inmediato, sino también los efectos a largo plazo y las múltiples conexiones con el entorno económico, social y ambiental.

Desde la perspectiva del enfoque sistémico, un proyecto no debe entenderse como un esfuerzo aislado. Por el contrario, forma parte de un sistema más amplio de políticas públicas, programas sociales, dinámicas institucionales y territoriales. Como sostienen Maturana y Varela (1998), en un sistema, cada elemento se conecta y condiciona con los demás. Aplicado a la inversión pública, esto significa que una obra de saneamiento, por ejemplo, no puede planificarse sin tener en cuenta factores como la densidad poblacional, el uso del suelo, las políticas de salud pública y el crecimiento urbano.

Este enfoque permite identificar interdependencias, optimizar recursos y evitar duplicidades. Por ejemplo, construir una carretera no solo mejora el transporte, sino que también puede dinamizar el comercio local, facilitar el acceso a servicios básicos y generar empleo. Por eso, al planificar y evaluar proyectos, es fundamental considerar su impacto en todo el ecosistema institucional y social donde se insertan.

El enfoque sostenible nos obliga a pensar en el mañana. Un proyecto de inversión pública debe generar valor en el tiempo, sin comprometer los recursos ni las oportunidades de las futuras generaciones. Según el Informe Brundtland (ONU, 1987), el desarrollo sostenible es aquel que “satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades”. Este principio, trasladado al ámbito de la inversión, implica priorizar proyectos que promuevan la equidad social, la protección del ambiente y la viabilidad financiera a largo plazo.

Autores como Sachs (2015) refuerzan esta mirada al destacar que los proyectos públicos deben alinearse con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), promoviendo infraestructura resiliente, energías limpias, educación de calidad y reducción de desigualdades. En este sentido, la sostenibilidad no es solo un componente adicional, sino un criterio transversal que guía todo el ciclo del proyecto, desde su formulación hasta su evaluación final.

Adoptar un enfoque sistémico y sostenible en los proyectos de inversión pública es una forma de asegurar que las decisiones que se tomen hoy no solo resuelvan problemas inmediatos, sino que también contribuyan a construir un país más justo, equitativo y preparado para el futuro.

2.2.2.1. Dimensiones de la Variable Proyectos de Inversión.

La variable proyectos de inversión pública puede evaluarse de manera integral a través de tres dimensiones clave que reflejan el ciclo completo de una inversión. La Formulación del Proyecto permite identificar y estructurar adecuadamente un problema público, proponiendo soluciones viables y coherentes con las políticas del Estado. La Evaluación Técnica y Económica garantiza que la alternativa seleccionada sea factible desde el punto de vista operativo y financieramente rentable, priorizando el uso eficiente de los recursos públicos. Finalmente, la Gestión y Ejecución se centra en la implementación oportuna, transparente y eficiente del proyecto, asegurando el cumplimiento de metas, plazos y presupuestos. Estas tres dimensiones, en conjunto, permiten valorar la calidad, pertinencia y sostenibilidad de las inversiones públicas orientadas al desarrollo social y económico.

Dimensión 1: Formulación del Proyecto

La formulación del proyecto es el proceso inicial donde se identifican los problemas públicos, se definen objetivos, se analizan alternativas de solución y se estructura técnicamente la propuesta de inversión. Según el Ministerio de Economía y Finanzas del Perú (MEF, 2020),

“La formulación de proyectos busca garantizar que las iniciativas respondan a una necesidad pública concreta, utilizando criterios de eficiencia y eficacia en el uso de recursos”. Este proceso incluye la elaboración de perfiles, estudios de preinversión y la identificación de beneficiarios, como parte de un enfoque orientado a resultados.

Dimensión 2: Evaluación Técnica y Económica

La evaluación técnica y económica permite determinar si la alternativa seleccionada es viable desde el punto de vista de la ingeniería y si genera beneficios que justifican la inversión. De acuerdo con Gittinger (1985), la evaluación económica “busca medir los costos y beneficios sociales de los proyectos, permitiendo decidir racionalmente entre diferentes opciones de inversión”. En este sentido, se aplican herramientas como el análisis costo-beneficio, análisis de sensibilidad y la estimación del valor actual neto (VAN).

Dimensión 3: Gestión y Ejecución

La gestión y ejecución de proyectos comprende la organización, dirección y control de los recursos y actividades para convertir el proyecto formulado en una realidad concreta. Para Kerzner (2017), la gestión de proyectos es “la aplicación de conocimientos, habilidades, herramientas y técnicas a las actividades del proyecto para cumplir con sus requerimientos”. En el caso de inversiones públicas, esta dimensión también implica el seguimiento físico-financiero, la contratación pública, el monitoreo de indicadores y la rendición de cuentas.

2.3. DEFINICION DE TERMINOS BÁSICOS.

- ❖ Accesibilidad al servicio público: Se refiere a qué tan fácil es para una persona llegar a un servicio y usarlo, sin importar su ubicación, situación económica o discapacidad. Para Sen (1999), la verdadera equidad empieza cuando todos tienen acceso efectivo a lo básico. (Sen, 1999)
- ❖ Calidad del servicio público: No es solo cumplir con lo prometido, sino hacerlo bien, de forma respetuosa, rápida y útil para quien lo necesita. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) afirman que la calidad se mide desde la mirada del usuario. (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988)
- ❖ Ciclo de vida del proyecto: Es el recorrido completo que sigue un proyecto, desde que se idea hasta que se termina y se evalúan sus resultados. Para Kerzner (2017), este ciclo incluye etapas como formulación, evaluación, ejecución y cierre. (Kerzner, 2017)
- ❖ Eficiencia en la gestión pública: Es hacer más con menos, es decir, lograr buenos resultados sin desperdiciar recursos. De acuerdo con Drucker (2001), la eficiencia es una responsabilidad ética en toda administración pública. (Drucker, 2001)
- ❖ Ejecución del proyecto: Es el momento de pasar del papel a la acción, cuando ya se empieza a construir, comprar o implementar. Según Turner (2007), esta fase necesita liderazgo, seguimiento y capacidad para resolver problemas en el camino. (Turner, 2007)
- ❖ Evaluación técnica y económica: Consiste en revisar si lo que se quiere hacer es posible en términos prácticos y si vale la pena económicamente. Gittinger (1985) explica que esta evaluación ayuda a saber si un proyecto realmente justifica el uso del dinero público. (Gittinger, 1985)
- ❖ Formulación del proyecto: Es el momento en el que se plantea con claridad el problema que se quiere resolver, se identifican alternativas y se elige la mejor opción. El MEF (2020) dice que una buena formulación es clave para garantizar un proyecto útil y eficiente. (MEF, 2020)
- ❖ Gestión de proyectos públicos: Es todo el trabajo de organización, coordinación y control que se hace para que un proyecto avance como debe.

Según Pinto (2013), una buena gestión garantiza que los recursos se usen con eficiencia y transparencia. (Pinto, 2013)

- ❖ Gobernanza local: Es cómo se toman las decisiones en un municipio, y cómo se involucra a los ciudadanos en ese proceso. Para Kaufmann, Kraay y Mastruzzi (2011), la buena gobernanza incluye participación, rendición de cuentas y eficiencia. (Kaufmann, Kraay & Mastruzzi, 2011)
- ❖ Impacto social del proyecto: Es todo cambio que genera un proyecto en la vida de las personas, más allá de lo que se puede medir con números. Bamberger (2000) señala que el impacto social puede ser positivo o negativo, y debe analizarse con sensibilidad y profundidad. (Bamberger, 2000)
- ❖ Inversión pública: Se refiere al uso de dinero del Estado para mejorar la vida de las personas, ya sea construyendo carreteras, hospitales o colegios. Según el MEF (2020), busca generar bienestar colectivo y desarrollo. (MEF, 2020)
- ❖ Participación ciudadana: Es cuando las personas no solo reciben servicios, sino que también opinan, proponen o vigilan lo que hace su gobierno local. Arnstein (1969) plantea que la participación es clave para la democracia y el desarrollo. (Arnstein, 1969)
- ❖ Percepción del usuario: Tiene que ver con cómo interpreta o valora una persona el servicio recibido, más allá de lo que se hizo técnicamente. Es una opinión cargada de experiencia. De acuerdo con Zeithaml, Bitner y Gremler (2013), la percepción es subjetiva, pero fundamental para mejorar la calidad. (Zeithaml, Bitner & Gremler, 2013)
- ❖ Proyectos de inversión pública: Son propuestas estructuradas para resolver un problema que afecta a la población, y que se financian con recursos del Estado. El MEF (2020) señala que estos proyectos deben ser sostenibles y responder a prioridades reales. (Ministerio de Economía y Finanzas [MEF], 2020)
- ❖ Satisfacción del usuario: Es esa sensación que tiene una persona cuando el servicio o producto que recibió superó, igualó o al menos se acercó a lo que esperaba. Es decir, cuando el usuario siente que su tiempo y necesidad fueron valorados. Según Kotler y Keller (2016), se genera cuando la experiencia del consumidor cumple con sus expectativas. (Kotler & Keller, 2016)

- ❖ Sostenibilidad del proyecto: No basta con que un proyecto funcione hoy, también debe mantenerse en el tiempo sin depender eternamente de subsidios. Sachs (2015) propone que la sostenibilidad combine lo económico, lo social y lo ambiental. (Sachs, 2015)
- ❖ Transparencia institucional: Es la obligación de las entidades públicas de informar y rendir cuentas sobre lo que hacen con los recursos del pueblo. OEA (2014) sostiene que la transparencia previene la corrupción y fortalece la confianza. (Organización de los Estados Americanos [OEA], 2014)
- ❖ Usuario de servicios públicos: Es cualquier ciudadano que accede a un servicio que brinda el Estado, ya sea salud, educación, infraestructura, entre otros. Para el BID (2019), el usuario es el centro de la gestión pública, y sus necesidades deben guiar las decisiones. (Banco Interamericano de Desarrollo, 2019)

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. HIPOTESIS GENERAL

La Satisfacción del Usuario se relaciona con los Proyectos de Inversión Pública en la Municipalidad Distrital de Manantay, Región Ucayali – 2023

3.2. HIPOTESIS ESPECIFICOS

- La Calidad se relaciona con los Proyectos de Inversión Pública en la Municipalidad Distrital de Manantay, Región Ucayali – 2023
- Las Expectativas se relaciona con los Proyectos de Inversión Pública en la Municipalidad Distrital de Manantay, Región Ucayali – 2023
- La Accesibilidad se relaciona con los Proyectos de Inversión Pública en la Municipalidad Distrital de Manantay, Región Ucayali – 2023
- La Confianza se relaciona con los Proyectos de Inversión Pública en la Municipalidad Distrital de Manantay, Región Ucayali – 2023

3.3. DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

3.3.1. DEFINICIÓN CONCEPTUAL.

VARIABLE 1. Satisfacción del Usuario

“Es el grado en que las percepciones del usuario respecto al servicio recibido coinciden con sus expectativas iniciales, influenciando su comportamiento futuro y su confianza en la institución.”- Fernández y Pinto (2010)

VARIABLE 2. Proyectos de Inversión Pública

"Un proyecto de inversión pública es una intervención temporal que utiliza recursos públicos para crear, ampliar, mejorar o recuperar la capacidad de producción de bienes o servicios, con el fin de resolver un problema identificado y generar beneficios sociales sostenibles en el tiempo."

— Ministerio de Economía y Finanzas (MEF, Perú, 2020)

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Conforme a Hernández Sampieri, R. (1996). la definición operacional Es el conjunto de procedimientos y actividades que se desarrollan para medir una variable (p. 111). Las dos variables en estudio serán medidas utilizando como instrumento de medición los cuestionarios en escala de Likert para el recojo de información en la muestra de selección.

La variable Satisfacción del Usuario será evaluada a partir de los indicadores definidos en la matriz de operacionalización de variables, agrupados en las siguientes dimensiones: Calidad, Expectativas y Accesibilidad

Por otro lado, la variable Proyectos de Inversión Pública será medida también en base a los indicadores establecidos en la matriz, organizados en las siguientes dimensiones: Formulación del Proyecto, Evaluación Técnica y Económica, Gestión y Ejecución

3.4. CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Item's	Escala de Valores
Satisfacción del Usuario	Calidad	Impacto Funcionamiento Pertinencia Eficiencia	1,2,3,4	Ordinal
	Expectativas	Satisfacción Cumplimiento Confianza Conformidad	5,6,7,8	
	Accesibilidad	Acceso Inclusión Información Disponibilidad	9,10,11,12	
Proyectos de Inversión Pública	Formulación del Proyecto	Participación Relevancia Comunicación Priorización	1,2,3,4	Ordinal
	Evaluación	Expectativas Cumplimiento Confianza Satisfacción	5,6,7,8	
	Técnica y Económica			
	Gestión y Ejecución	Accesibilidad Inclusión Información Disponibilidad	9,10,11,12	

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN.

4.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.

Básica: busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; es más formal y persigue las generalizaciones con vistas al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes. **Según Alfaro, C. (2012).**

4.1.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.

Descriptivo Correlacional: Porque no solo persigue describir acercarse a un problema, sino que intenta encontrar las causas del mismo. **Según Sabino (1992)** Y es correlacional dado que permite al investigador, analizar y estudiar la relación de hechos y fenómenos de la realidad (variables).

Es decir, busca determinar el grado de relación entre las variables que se estudian” **Según Carrasco, (2013).**

4.1.3. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.

El enfoque cuantitativo: utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población. **Según**

Sampieri Hernández (2003).

4.2. MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

4.2.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.

La “investigación empleó el método **hipotético-deductivo** la cual busca el camino lógico para solucionar los problemas planteados sobre la variable de estudio mediante su comprobación con los datos obtenidos. Según Cegarra S. (2004).

4.2.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

El diseño de la investigación es Descriptivo, No experimental, Transeccional y Correlacional.

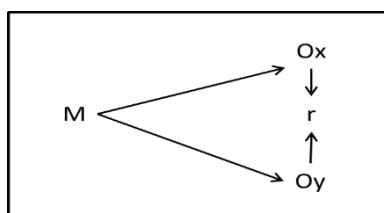
Es una investigación No experimental, porque el estudio se realizó sin la manipulación deliberada de las variables y en los que solo se observó los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. (Hernández, 2010).

Es una investigación transeccional o transversal, porque se recolectará datos del la Municipalidad Distrital de Manantay, Región Ucayali – 2023 , en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito fue describir las variables Satisfacción del Usuario y los Proyectos de Inversión Pública y se analizó su incidencia e interrelación en un momento dado.

Es una investigación correlacional, porque examina la relación o asociación existente entre la variable Satisfacción del Usuario y los Proyectos de Inversión Pública en el Municipalidad Distrital de Manantay, Región Ucayali – 2023 . Hernández et. al., (2010).

El diagrama es el siguiente:

Donde:



M: Muestra de la investigación.

O1: Observación de la Satisfacción del Usuario.

O2: Observación Proyectos de Inversión Pública.

r : Coeficiente de correlación.

4.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN.

4.3.1. POBLACIÓN.

Carrasco, S. (2009). Constituye el grupo de todos los componentes que son parte del territorio en el que se desarrolla el problema de estudio y que contienen aspectos mucho más concretos que el universo.

La población esta compuesta por 47 usuarios de la Municipalidad Distrital de Manantay, Región Ucayali – 2023

4.3.2. MUESTRA

En vista que en la presente investigación la población es pequeña, la **muestra es censal**. Se tomará para la encuesta toda la población para el estudio.

Según López, E. (1998), Este tipo de muestra se denomina muestreo censal, opina que la muestra es censal cuando la porción representa toda la población.

El tipo de muestreo es no probabilístico intencional a criterio del autor, de esta forma la muestra de estudio estará conformada por 47 usuarios de la Municipalidad Distrital de Manantay, Región Ucayali – 2023

4.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

4.4.1. TÉCNICAS.

La técnica utilizada en esta investigación fue la **encuesta**, debido ha quedado comprobado que resulta efectiva en distintas áreas de investigación, y como indica el

autor Carrasco, S. (2009), es la técnica que muestra sencillez, objetividad y versatilidad para con los datos obtenidos.

La encuesta, se refiere a una determinada técnica utilizada para reunir datos que responda los objetivos planteados de manera sistemática, utilizando contactos directos con personas o grupos de personas que integran la población muestral. (Zapata, 2005)

4.4.2. INSTRUMENTOS.

El cuestionario, posee ciertas características del fenómeno que son consideradas como elementales; va a permitir también que se puedan separar aquellos conflicto que no llegan a interesar fundamentalmente, reduciendo la realidad a una cantidad de datos principales y precisando el objeto de estudio. Según Tamayo y Tamayo (2008).

El instrumento posee 12 preguntas destinadas a la variable Satisfacción del Usuario. y 12 preguntas destinadas a la variable Proyectos de Inversión Pública. El cuestionario se dirige a los 47 usuarios.

4.4.3. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.

4.4.3.1. Validez:

Según Bernal, César A. (2010) la validez “tiene que ver con lo que mide el cuestionario y cuán bien lo hace” (p. 302). Dicho ello, para el presente estudio se utiliza el juicio de cuatro expertos de la Universidad Alas Peruanas, para dar validez a los instrumentos de recolección; a través del formato “Informe de opinión de expertos del instrumento de investigación”, que considera 3 aspectos de validación: Claridad, Pertinencia, y Relevancia, mediante este proceso los expertos establecerán que ambos instrumentos son aplicables.

El instrumento que se utilizará para la investigación será sometido a juicio de expertos, De acuerdo a los expertos darán su opinión si es viable para la siguiente etapa de ejecución.

VALIDACIÓN SEGÚN JUICIO DE EXPERTOS

Nº	Experto	Confiability
Experto 1	Mg. Neylar Morales Flores	Aplicar

Experto 2	Mg. Manuel Antonio Avalos Ch.	Aplicar
Experto 3	Mg. Maria Esther Quispe Bardales	Aplicar
Experto 4	Mg. Cheryl Ruz Bartra	Aplicar
Experto 5	Mg. Barreto Machacuay Irma Ch.	Aplicar

Fuente: Elaboración propia.

4.4.3.2. Confiabilidad:

Según Ander-Egg, E. (1998), la confiabilidad se relaciona con la exactitud con la que un instrumento establece la medición de lo que quiere medir.

Esto llega a ilustrar en el cuadro siguiente:

Interpretación de los valores tomando en cuenta la escala sugerida por RUIZ (1998).

RANGO	MAGNITUD
0.81-1.00	Muy alta
0.61-0.80	Alta
0.41-0.60	Moderada
0.21-0.40	Baja
0.001-0.20	Muy baja

Según el resultado obtenido de la aplicación del coeficiente Alfa de Crombach, con apoyo del software estadístico SPSS versión 24, se contó como resultado lo siguiente:

Confiabilidad de la Variable 1. Satisfacción del Usuario

	N° de Ítems	Alfa de Crombach
Satisfacción del Usuario	12	0,898

Se observó que el coeficiente de Alfa de Crombach es de 0,898 para los 12 ítems de la variable Satisfacción del Usuario. Este dato indica que el valor de confiabilidad es de muy alto para la variable del presente estudio.

Confiabilidad de la Variable 2. Proyectos de Inversión Pública

	N° de Ítems	Alfa de Crombach
Proyectos de Inversión Pública	12	0,978

Se observó que el coeficiente de Alfa de Crombach es de 0,978 para los 12 ítems de la variable Proyectos de Inversión Pública. Este dato indica que el valor de confiabilidad es de muy alto para la variable del presente estudio.

4.4.4. PLAN DE ANALISIS DE DATOS

En el procesamiento de los datos se aplicaron métodos, instrumentos y procedimientos de acuerdo a las siguientes fases: Revisión, codificación, clasificación, recuento y presentación de los datos.

En la elaboración de los datos se aplicaron métodos, instrumentos y procedimientos de acuerdo a las siguientes fases: Revisión, codificación, clasificación, recuento y presentación de los datos.

a) Revisión de los datos:

Se examinaron cada uno de los formularios tanto de la variable Satisfacción del Usuario como de la variable Proyectos de Inversión Pública para realizar el control de calidad.

b) Codificación:

Se transformarán los datos en códigos o claves, generalmente numéricos, de acuerdo al dominio de la variable.

Clasificación de los datos

Se organizará la información teniendo en cuenta la escala de Liker, nivel y escala de medición.

Nivel de medición de los datos: se usarán 3 niveles de medición: Medición ordinal, se da cuando los datos se disponen en orden jerárquico creciente o decreciente y se les señala una puntuación determinada según esa ordenación

Escala de medición cuantitativa continua: Aquella que permite medir a los individuos porque tienen unidad de medida y, a su vez, subdividir en forma infinita.

Escala cuantitativa discontinua o discreta. Aquella que permite medir a los individuos, pero sólo en números enteros porque la unidad de medida no puede ser fraccionada.

Escala cualitativa. Aquella que sólo permite distribuir o clasificar – pero no medir – a los individuos de acuerdo a ciertas características o atributos.

c) Recuento de datos:

Se cuenta la información recogida en cada una de las categorías y criterios de clasificación, de acuerdo a los siguientes métodos de recuento:

Método electrónico: En un centro de cómputo por medio de computadoras. En cualquiera de estos métodos se empleará matrices ad-hoc planteadas en la hoja Excel y Word, según el contenido de la matriz para facilitar la tabulación y el cómputo de datos.

En la presentación de los datos La información se dará a conocer por medio de tablas y de gráficos. Las tablas o cuadros permitirán presentar los datos en forma ordenada en columnas y filas obtenidos en un estudio de investigación.

d) Análisis de datos:

Análisis e interpretación descriptiva: Ambos resultados serán sometidos al tratamiento estadístico para su apreciación correspondiente, separando en variables.

Análisis e interpretación inferencial: Los datos almacenados se organizarán y se analizará el uso de la estadística paramétrica y la estadística no paramétrica, con el soporte de Excel y SPSS.

4.4.5. ETICA DE LA INVESTIGACIÓN

Ética en la investigación es un tipo de ética aplicada o práctica, lo cual se refiere a que esta trata de resolver problemas no meramente generales, sino también a los problemas específicos que surgen en la realización de la investigación. **Según** Penslar, R. (1995).

El trabajo de estudio se desarrollará bajo los parámetros de la ética profesional, es decir, evitando el plagio o la copia de otros trabajos, bajo responsabilidad y reconociendo todos los derechos de autores consultados como fuentes primarias o secundarias en el proceso de recolección de información para la presente investigación.

CAPITULO V:

RESULTADOS

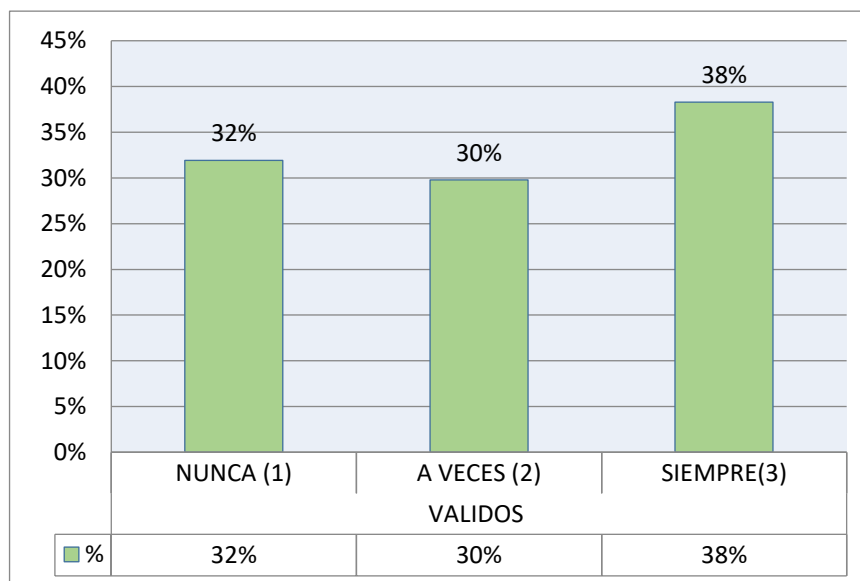
5.1. ANALISIS DESCRIPTIVO

Tabla 01. Análisis Descriptivo de la Variable Satisfacción del Usuario

TABLA N° 01

Satisfacción del Usuario		f	%
VALIDOS	NUNCA (1)	15	32%
	A VECES (2)	14	30%
	SIEMPRE(3)	18	38%
TOTAL		47	100%

FIGURA N° 01



INTERPRETACIÓN

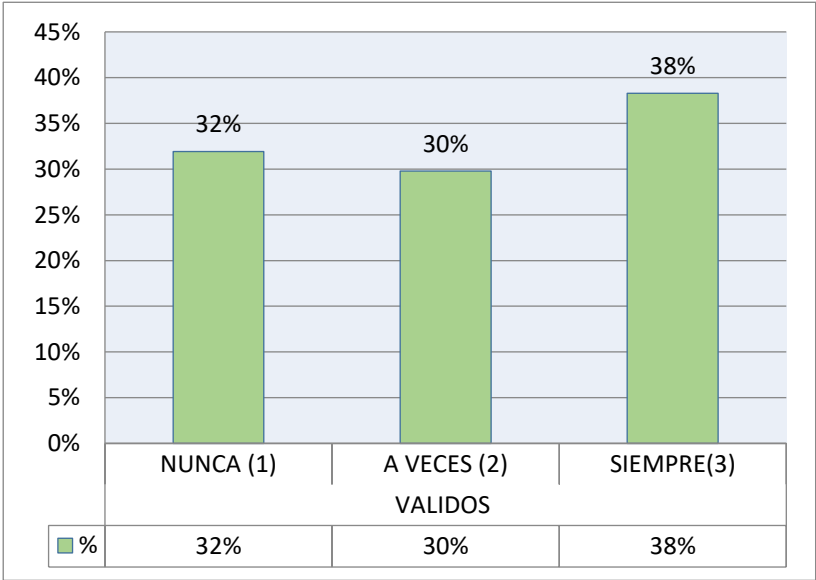
El 38% de los usuarios respondieron que SIEMPRE están satisfechos con los proyectos de inversión pública, el 30% A VECES, y el 32% NUNCA

Tabla 02. Análisis Descriptivo de la Dimensión Calidad

TABLA N° 02

Calidad		f	%
VALIDOS	NUNCA (1)	15	32%
	A VECES (2)	14	30%
	SIEMPRE(3)	18	38%
TOTAL		47	100%

FIGURA N° 02



INTERPRETACIÓN

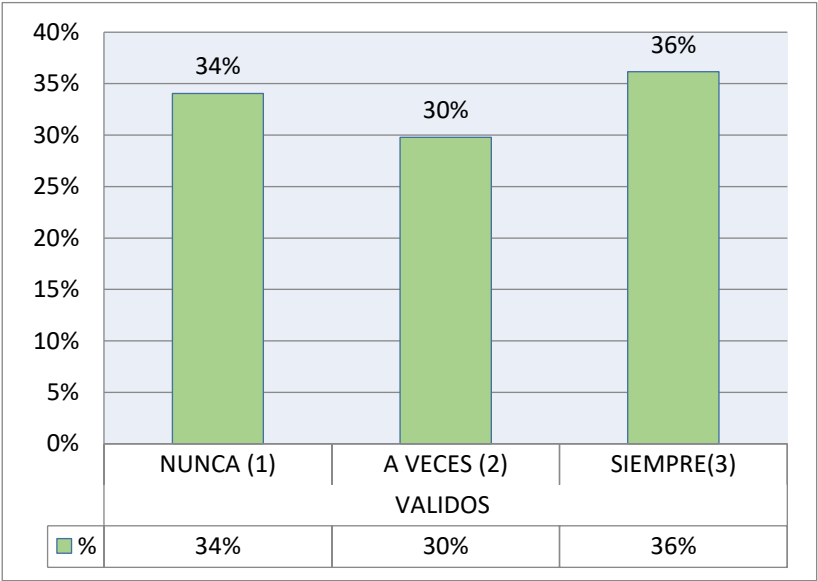
El 38% de los usuarios respondieron que SIEMPRE existe Calidad en los proyectos de inversión pública, el 30% A VECES, y el 32% NUNCA

Tabla 03. Análisis Descriptivo de la Dimensión Espectativas

TABLA N° 03

Expectativas		f	%
VALIDOS	NUNCA (1)	16	34%
	A VECES (2)	14	30%
	SIEMPRE (3)	17	36%
TOTAL		47	100%

FIGURA N° 03



INTERPRETACIÓN

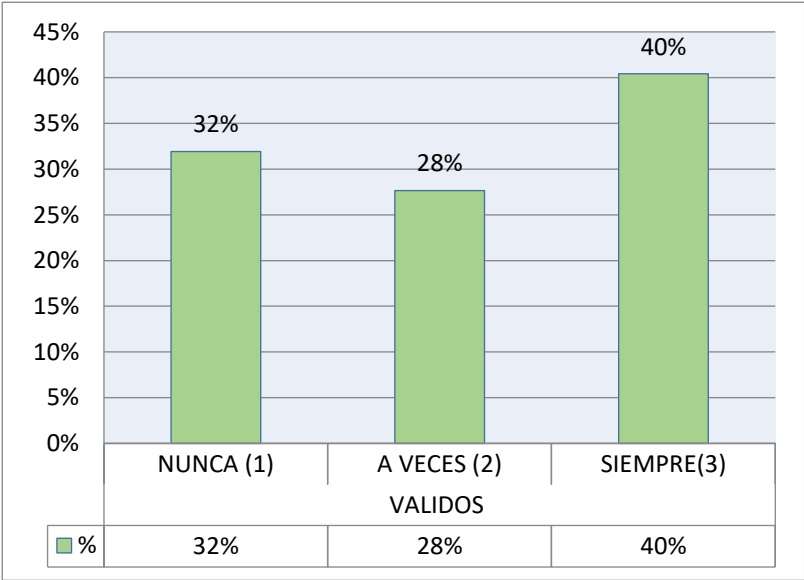
El 36% de los usuarios respondieron que SIEMPRE alcanzan las Expectativas los proyectos de inversión pública, el 30% A VECES, y el 34% NUNCA

Tabla 04. Análisis Descriptivo de la Dimensión Accesibilidad

TABLA N° 04

Accesibilidad		f	%
VALIDOS	NUNCA (1)	15	32%
	A VECES (2)	13	28%
	SIEMPRE(3)	19	40%
TOTAL		47	100%

FIGURA N° 04



INTERPRETACIÓN

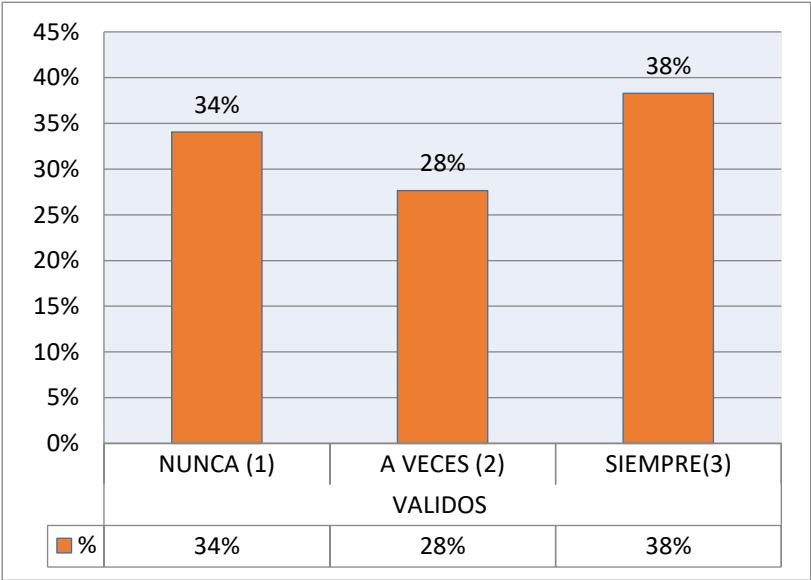
El 40% de los usuarios respondieron que SIEMPRE tienen Accesibilidad a los proyectos de inversión pública, el 28% A VECES, y el 32% NUNCA

Tabla 05. Análisis Descriptivo de la Variable Proyectos de Inversión Pública

TABLA N° 05

Proyectos de Inversión Pública		f	%
VALIDOS	NUNCA (1)	16	34%
	A VECES (2)	13	28%
	SIEMPRE(3)	18	38%
TOTAL		47	100%

FIGURA N° 05



INTERPRETACIÓN

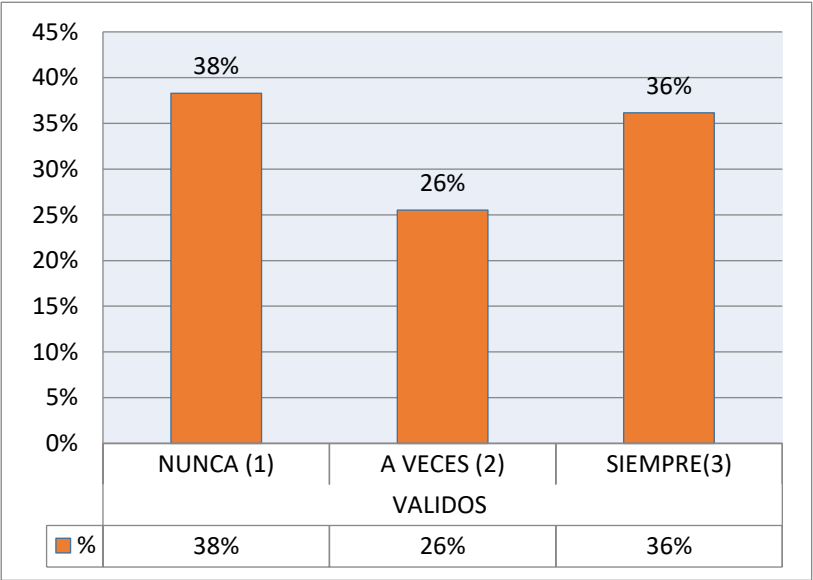
El 38% de los usuarios respondieron que SIEMPRE están de acuerdo con los Proyectos de Inversión Pública el 28% A VECES, y el 34% NUNCA

Tabla 06. Análisis Descriptivo de la Dimensión Formulación del Proyecto

TABLA N° 06

Formulación del Proyecto		f	%
VALIDOS	NUNCA (1)	18	38%
	A VECES (2)	12	26%
	SIEMPRE(3)	17	36%
TOTAL		47	100%

FIGURA N° 06



INTERPRETACIÓN

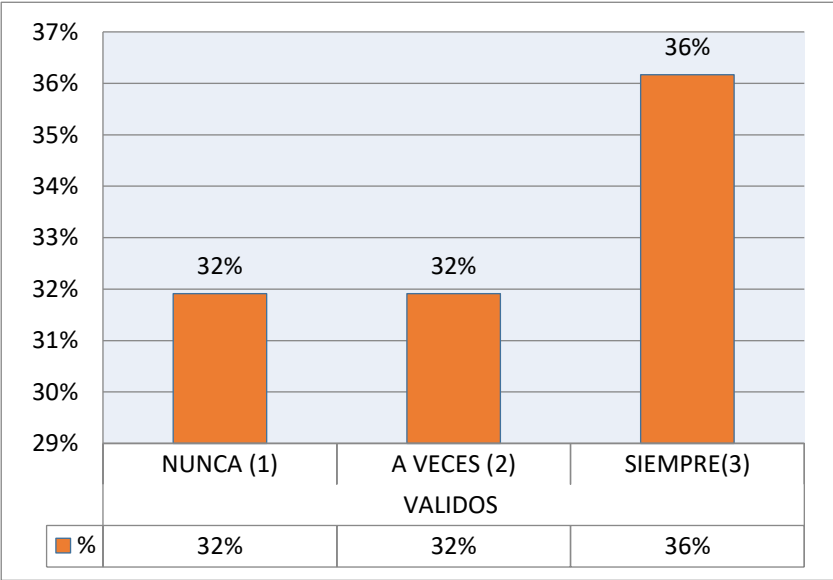
El 36% de los usuarios respondieron que SIEMPRE están de acuerdo con la Formulación del Proyecto el 26% A VECES, y el 38% NUNCA

Tabla 07. Análisis Descriptivo de la Dimensión Evaluación Técnica y Económica

TABLA N° 07

Evaluación Técnica y Económica		f	%
VALIDOS	NUNCA (1)	15	32%
	A VECES (2)	15	32%
	SIEMPRE(3)	17	36%
TOTAL		47	100%

FIGURA N° 07



INTERPRETACIÓN

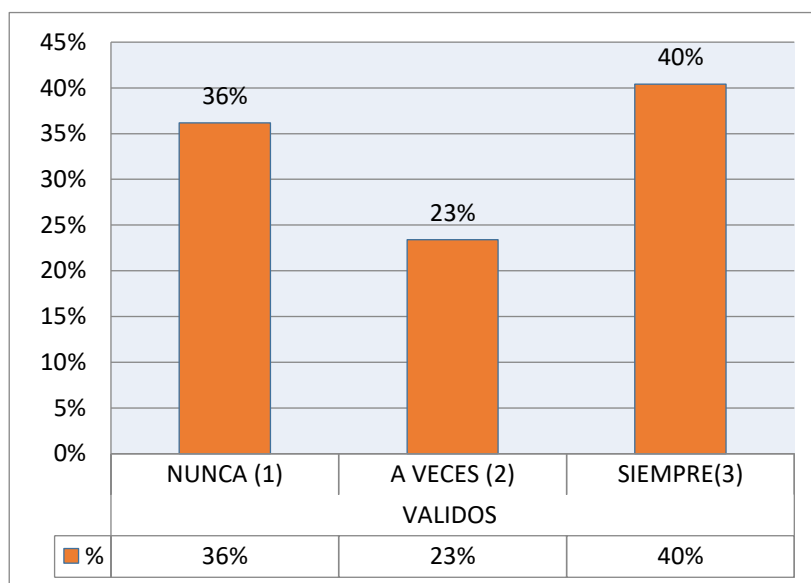
El 36% de los usuarios respondieron que SIEMPRE es adecuada la Evaluación Técnica y Económica el 32% A VECES, y el 32% NUNCA

Tabla 08. Análisis Descriptivo de la Dimensión Gestión y Ejecución

TABLA N° 08

Gestión y Ejecución		f	%
VALIDOS	NUNCA (1)	17	36%
	A VECES (2)	11	23%
	SIEMPRE(3)	19	40%
TOTAL		47	100%

FIGURA N° 08



INTERPRETACIÓN

El 40% de los usuarios respondieron que SIEMPRE están de acuerdo con la Gestión y Ejecución el 23% A VECES, y el 36% NUNCA

5.2. ANÁLISIS INFERENCIAL.

Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Satisfacción del Usuario	47	100,0%	0	0,0%	47	100,0%
Proyectos de Inversión Pública	47	100,0%	0	0,0%	47	100,0%

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción del Usuario	,155	47	,000	,918	47	,000
Proyectos de Inversión Pública	,140	47	,002	,956	47	,015

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

La prueba de normalidad sirve para identificar si un conjunto de datos se ajusta a una distribución normal. En este caso, al contar con una muestra menor de 50, se aplicó la prueba Shapiro-Wilk. Los resultados mostraron que los datos no eran normales, ya que el valor de significancia fue menor a 0.05. Por ello, se utilizó la prueba estadística de Rho de Spearman para establecer la relación entre las variables del estudio.

5.2.1. HIPÓTESIS GENERAL

Ho: La Satisfacción del Usuario no se relaciona con los Proyectos de Inversión Pública en la Municipalidad Distrital de Manantay, Región Ucayali – 2023

H1: La Satisfacción del Usuario se relaciona con los Proyectos de Inversión Pública en la Municipalidad Distrital de Manantay, Región Ucayali – 2023

Correlaciones				
			Satisfacción del Usuario	Proyectos de Inversión Pública
Rho de Spearman	Satisfacción del Usuario	Coefficiente de correlación	1,000	0.804**
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	47	47
	Proyectos de Inversión Pública	Coefficiente de correlación	0.804**	1,000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	47	47

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

Fuente: Elaboración Propia

Los resultados muestran que la satisfacción del usuario presenta una correlación positiva alta ($Rho=0.804$) con los proyectos de inversión pública en la Municipalidad Distrital de Manantay. La significancia estadística ($p=0.000$) confirma esta relación, lo que permite concluir que la satisfacción ciudadana está estrechamente vinculada con la adecuada gestión y ejecución de los proyectos en Ucayali durante el año 2023.

5.2.2. HIPÓTESIS ESPECIFICA 1

H₀: La Calidad no se relaciona con los Proyectos de Inversión Pública en la Municipalidad Distrital de Manantay, Región Ucayali – 2023

H₁: La Calidad se relaciona con los Proyectos de Inversión Pública en la Municipalidad Distrital de Manantay, Región Ucayali – 2023

Correlaciones				
			Calidad	Proyectos de Inversión Pública
Rho de Spearman	Calidad	Coefficiente de correlación	1,000	0.771**
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	47	47
	Proyectos de Inversión Pública	Coefficiente de correlación	0.771**	1,000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	47	47

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

Fuente: Elaboración Propia

Los resultados evidencian que la calidad tiene una correlación positiva alta (Rho=0.771) con los proyectos de inversión pública en la Municipalidad Distrital de Manantay. La significancia estadística (p=0.000) respalda esta relación, permitiendo concluir que la calidad de los servicios y obras incide directamente en el desarrollo y valoración de los proyectos ejecutados en la región Ucayali durante el 2023.

5.2.3. HIPÓTESIS ESPECIFICA 2

Ho: Las Expectativas no se relaciona con los Proyectos de Inversión Pública en la Municipalidad Distrital de Manantay, Región Ucayali – 2023

H1: Las Expectativas se relaciona con los Proyectos de Inversión Pública en la Municipalidad Distrital de Manantay, Región Ucayali – 2023

Correlaciones				
			Expectativas	Proyectos de Inversión Pública
Rho de Spearman	Expectativas	Coefficiente de correlación	1,000	0.872**
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	47	47
	Proyectos de Inversión Pública	Coefficiente de correlación	0.872**	1,000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	47	47

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

Fuente: Elaboración Propia

Los resultados reflejan que las expectativas tienen una correlación positiva alta ($Rho=0.872$) con los proyectos de inversión pública en la Municipalidad Distrital de Manantay. La significancia estadística ($p=0.000$) confirma la validez de esta relación, lo que permite concluir que las expectativas ciudadanas influyen de manera determinante en la ejecución y valoración de los proyectos durante el año 2023.

5.2.4. HIPÓTESIS ESPECIFICA 3

H₀: La Accesibilidad no se relaciona con los Proyectos de Inversión Pública en la Municipalidad Distrital de Manantay, Región Ucayali – 2023

H₁: La Accesibilidad se relaciona con los Proyectos de Inversión Pública en la Municipalidad Distrital de Manantay, Región Ucayali – 2023

Correlaciones				
			Accesibilidad	Proyectos de Inversión Pública
Rho de Spearman	Accesibilidad	Coefficiente de correlación	1,000	0.821
		Sig. (bilateral)	.	0.000.
		N	47	47
	Proyectos de Inversión Pública	Coefficiente de correlación	0.821	1,000
		Sig. (bilateral)	0.000.	.
		N	47	47

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

Fuente: Elaboración Propia

Los resultados muestran que la accesibilidad presenta una correlación positiva alta (Rho=0.821) con los proyectos de inversión pública en la Municipalidad Distrital de Manantay. La significancia estadística ($p=0.000$) respalda esta relación, permitiendo concluir que mejorar la accesibilidad influye directamente en la correcta gestión y desarrollo de los proyectos ejecutados en la región Ucayali durante el año 2023.

CAPITULO VI

DISCUSION DE RESULTADOS

La presente investigación, centrada en analizar la relación entre la satisfacción del usuario y los proyectos de inversión pública ejecutados por la Municipalidad Distrital de Manantay en el año 2023, reveló hallazgos altamente significativos. El coeficiente de correlación de Spearman ($p = 0.804^{**}$) evidencia una relación positiva alta entre ambas variables, lo cual significa que a mayor calidad, pertinencia y ejecución de los proyectos de inversión pública, mayor es la satisfacción percibida por los usuarios. Esta relación se refuerza estadísticamente al obtenerse un valor de significancia bilateral ($p = 0.000$), menor al umbral estándar de 0.05, lo cual permite confirmar la hipótesis planteada.

Sin embargo, aunque el análisis cuantitativo indica una correlación alta, el desglose de los datos muestra una distribución heterogénea en los niveles de satisfacción: un 38% de los usuarios manifiestan estar siempre satisfechos, un 30% lo están a veces, y un preocupante 32% nunca se sienten satisfechos. Esta realidad evidencia que la experiencia del usuario frente a la inversión pública no es homogénea y está mediada por diversos factores contextuales, técnicos y sociales.

Estos hallazgos encuentran respaldo y resonancia en investigaciones previas. Carranza y León (2021), al estudiar la percepción de comunidades altoandinas respecto a obras de agua y saneamiento, concluyeron que la satisfacción ciudadana está asociada no solo a la existencia de infraestructura, sino a su durabilidad, funcionalidad y acompañamiento técnico. En el caso de Manantay, la baja satisfacción de un sector importante de usuarios podría interpretarse como un déficit en la sostenibilidad operativa de las obras, o en la falta de comunicación efectiva entre la entidad ejecutora y la población beneficiaria.

De manera similar, Vargas y Mendoza (2022) demostraron que los ciudadanos valoran las obras no únicamente por el resultado final, sino por la forma en que se gestionan, especialmente el cumplimiento del cronograma, la señalización adecuada y la fluidez en la comunicación. Esta perspectiva ayuda a comprender por qué una parte considerable de los usuarios en Manantay solo se siente “a veces” o “nunca” satisfecho: probablemente, estos proyectos adolecieron de deficiencias en la gestión participativa, generando desconfianza o desconexión entre las expectativas ciudadanas y los productos entregados.

Por otro lado, el estudio cualitativo de Pérez y Alfaro (2023) introduce un enfoque más profundo y comunitario, al demostrar que los ciudadanos se sienten más satisfechos cuando se genera una apropiación social de las obras. En Manantay, el hecho de que un 32% de usuarios nunca esté satisfecho puede también interpretarse como una falta de integración de la comunidad en el ciclo de vida del proyecto, desde la identificación de necesidades hasta la supervisión de la ejecución. Esto sugiere que la inversión pública debe concebirse no solo como una intervención técnica, sino como un proceso social e inclusivo.

Los resultados del estudio evidencian una fuerte relación entre satisfacción y ejecución de proyectos, pero también visibilizan brechas importantes que requieren ser atendidas: comunicación deficiente, limitada participación ciudadana y ausencia de sostenibilidad post-obra. Así, la satisfacción del usuario se erige como un indicador clave que va más allá de la infraestructura física, y se convierte en un termómetro del vínculo entre el Estado local y la ciudadanía, con implicancias directas en la legitimidad institucional y la gobernanza democrática.

CONCLUSIONES

1. Los resultados muestran que la satisfacción del usuario tiene una correlación positiva alta ($Rho=0.804$) con los proyectos de inversión pública en la Municipalidad de Manantay. La significancia estadística ($p=0.000$) confirma que esta relación es válida, concluyendo que la satisfacción ciudadana está directamente vinculada con la ejecución de dichos proyectos en el año 2023.
2. En cuanto a la calidad, se halló una correlación positiva alta ($Rho=0.771$) con los proyectos de inversión pública en la Municipalidad de Manantay. La

significancia ($p=0.000$) respalda este resultado, lo que permite afirmar que la calidad de los servicios influye de manera importante en el desarrollo y valoración de estos proyectos durante el 2023.

3. Respecto a las expectativas, se obtuvo una correlación positiva alta ($Rho=0.872$) con los proyectos de inversión pública en la Municipalidad de Manantay. La significancia ($p=0.000$) valida este hallazgo, concluyendo que las expectativas de la población guardan una fuerte relación con la forma en que se planifican y ejecutan los proyectos en el año 2023.
4. Sobre la accesibilidad, los resultados evidencian una correlación positiva alta ($Rho=0.821$) con los proyectos de inversión pública en la Municipalidad de Manantay. La significancia ($p=0.000$) confirma la relación, lo que permite concluir que la accesibilidad constituye un factor clave directamente relacionado con la gestión y ejecución de proyectos en el distrito durante el año 2023.

RECOMENDACIONES

En función a los resultados obtenidos en la presente investigación, recomiendo lo siguiente:

- Se recomienda fortalecer la gestión participativa y la transparencia en los proyectos de inversión pública, ya que solo el 38% de los usuarios manifiesta estar siempre satisfecho, mientras que un 30% lo está a veces y un 32% nunca. Es necesario implementar canales de retroalimentación ciudadana, mejorar la comunicación institucional y asegurar que los proyectos respondan a necesidades reales, lo cual permitirá elevar los niveles de satisfacción y fortalecer la confianza de la población en la administración municipal.
- Dado que solo el 38% de los usuarios perciben que siempre existe calidad en los proyectos de inversión pública, mientras que un 30% indica que a veces y un preocupante 32% señala que nunca la percibe, se recomienda implementar un sistema de control de calidad participativo en todas las etapas del ciclo del proyecto. Este sistema debe incluir mecanismos

de evaluación ciudadana, supervisión técnica independiente y espacios de retroalimentación permanente.

- Se recomienda revisar y alinear los proyectos de inversión pública con las expectativas reales de la ciudadanía, ya que solo el 36% de los usuarios considera que siempre se alcanzan, mientras que un 30% opina que a veces y un 34% que nunca. Es fundamental fortalecer el diagnóstico participativo, mejorar la planificación y asegurar que las obras respondan a demandas concretas de la población, promoviendo así una mayor legitimidad, efectividad y satisfacción en la ejecución de los proyectos municipales.
- Se recomienda mejorar las condiciones de accesibilidad a los proyectos de inversión pública, ya que solo el 40% de los usuarios manifiesta tener acceso constante, mientras que el 28% indica que solo a veces y el 32% señala que nunca. Es fundamental implementar enfoques inclusivos que eliminen barreras físicas, tecnológicas o de comunicación, y que aseguren que todos los ciudadanos, sin distinción, puedan conocer, participar y beneficiarse de manera efectiva de las iniciativas ejecutadas por la municipalidad.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Ander-Egg, E. (1998). Introducción a las Técnicas de Investigación Social Buenos Aires: Humanitas.

Bernal, César A. (2010). Metodología de la Investigación. Tercera edición. Pearson Educación: Colombia.

Chiavenato (1999). ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS, QUINTA EDICIÓN – Noviembre de 1999 – Editorial Mc Graw Hill.

García Ferrando (1996). La encuesta en García Ferrando, M. et al.: El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de la investigación. Madrid: Alianza Universidad Textos, 1996. (págs. 158 a 170).

- Grande y Abascal (2017). Del Libro: Fundamentos y técnicas de investigación comercial, Editorial: ESIC Editorial, Madrid. España. 2017.
- Hernández Sampieri, R. (1996). Metodología de la investigación. México: Mc -Graw
- Malhotra (2004). Del libro: Investigación de Mercados Un Enfoque Aplicado, Cuarta Edición, de Malhotra Naresh, Pearson Educación de México, S.A. de C.V., 2004, Págs. 115 y 168.
- Hernández, Fernández y Baptista (2014). Metodología de la investigación 5ta edición. Mc.graw Hill.
- Cegarra S. (2004). Metodología de la investigación científica y tecnológica, 1º Edición.
- Selltiz, (1980). Metodología de la investigación 5ta edición. Mc.graw Hill.
- López, E. (1998). Las historias de vida y la investigación biográfica. Fundamentos y metodología. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Penslar, R. (1995). Research ethics: Cases and materials. Indiana: Indiana University Press.
- Castillo Lourdes (2017). Biblioteconomía. Segundo cuatrimestre. Curso 2004-2005. Tema 5. Análisis documental.
- Carrasco, S. (2009). Metodología de la investigación científica. Lima: Editorial. San Marcos.
- Tamayo y Tamayo (2008). El proceso de la Investigación científica, Cuarta edición, Limusa, Noriega Editores, México, España, Venezuela y Colombia.
- Sampieri Hernández (2003). Metodología de la Investigación. McGraw-Hill Interamericana. México, D. F., 2003.
- Caracas, (2004). UPEL, Iupma, Soc.Espc. Hermelinda Camirra, Prof. Scarlet Cartaya.

ANEXO

ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	FORMULACIÓN PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN
La Satisfacción del Usuario y los Proyectos de Inversión Pública de la Municipalidad Distrital de Manantay, Región Ucayali – 2023	<u>GENERAL:</u> ¿Cuál es el nivel de relación entre la Satisfacción del Usuario y los Proyectos de Inversión Pública en la Municipalidad Distrital de Manantay, Región Ucayali – 2023 ? <u>ESPECÍFICOS:</u> ¿Cuál es el nivel de relación entre la Calidad y los Proyectos de Inversión Pública en la Municipalidad Distrital de Manantay, Región Ucayali – 2023? ¿Cuál es el nivel de relación entre las Expectativas y los Proyectos de Inversión Pública en la Municipalidad Distrital de Manantay, Región Ucayali – 2023? ¿Cuál es el nivel de relación entre la Accesibilidad y los Proyectos de Inversión Pública en la Municipalidad Distrital de Manantay, Región Ucayali – 2023?	<u>GENERAL:</u> Determinar el nivel de relación entre la Satisfacción del Usuario y los Proyectos de Inversión Pública en la Municipalidad Distrital de Manantay, Región Ucayali – 2023 <u>ESPECÍFICOS:</u> Describir el nivel de relación entre la Calidad y los Proyectos de Inversión Pública en la Municipalidad Distrital de Manantay, Región Ucayali – 2023 Identificar el nivel de relación entre las Expectativas y los Proyectos de Inversión Pública en la Municipalidad Distrital de Manantay, Región Ucayali – 2023 Establecer el nivel de relación entre la Accesibilidad y los Proyectos de Inversión Pública en la Municipalidad Distrital de Manantay, Región Ucayali – 2023	<u>GENERAL</u> La Satisfacción del Usuario se relaciona con los Proyectos de Inversión Pública en la Municipalidad Distrital de Manantay, Región Ucayali – 2023 <u>ESPECÍFICOS:</u> La Calidad se relaciona con los Proyectos de Inversión Pública en la Municipalidad Distrital de Manantay, Región Ucayali – 2023 Las Expectativas se relaciona con los Proyectos de Inversión Pública en la Municipalidad Distrital de Manantay, Región Ucayali – 2023 La Accesibilidad se relaciona con los Proyectos de Inversión Pública en la Municipalidad Distrital de Manantay, Región Ucayali – 2023	<u>VARIABLE “X”</u> <u>Satisfacción del Usuario</u> Calidad Expectativas Accesibilidad <u>VARIABLE “Y”</u> <u>Proyectos de Inversión Pública</u> Formulación del Proyecto Evaluación Técnica y Económica Gestión y Ejecución	TIPO DE INVESTIGACIÓN: Básica NIVEL DE INVESTIGACIÓN Descriptivo Correlacional ENFOQUE Cuantitativo METODO DE INVESTIGACIÓN Hipotético – Deductivo DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Descriptivo, No experimental <pre> graph LR X((X)) --> X1[Calidad] X --> X2[Expectativas] X --> X3[Accesibilidad] Y((Y)) --> Y1[Formulación del Proyecto] Y --> Y2[Evaluación Técnica y Económica] Y --> Y3[Gestión y Ejecución] X1 --> C(()) X2 --> C X3 --> C Y1 --> C Y2 --> C Y3 --> C C --> R[Relación] </pre> POBLACIÓN: La población esta compuesta por 47 usuarios de la Municipalidad Distrital de Manantay, Región Ucayali – 2023 MUESTRA: El tipo de muestreo es no probabilístico intencional a criterio del autor, de esta forma la muestra de estudio estará conformada por 47 usuarios de la Municipalidad Distrital de Manantay, Región Ucayali – 2023.

ANEXO N° 02: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

FICHA DE INSTRUMENTO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO.

Objetivo: Conocer la Satisfacción del Usuarios de la Municipalidad Distrital de Manantay, Región Ucayali – 2025

1 NUNCA	2 A VECES	3 SIEMPRE
---------	-----------	-----------

PARTE: Satisfacción del Usuario

Dimensiones/ Items		1	2	3
Dimensión: Calidad				
1	¿Consideras que los proyectos ejecutados por la municipalidad realmente mejoran tu calidad de vida?			
2	¿Has notado que las obras o servicios terminados tienen un buen acabado y funcionan bien desde el inicio?			
3	¿Te parece que los proyectos públicos en tu distrito responden a necesidades reales de la población?			
4	¿Sientes que los recursos se usan bien y sin desperdicios en las obras o servicios que se ejecutan?			
Dimensión: Expectativas				
5	¿Los proyectos que realiza la municipalidad responden a lo que tú y tu comunidad esperaban?			
6	¿Sientes que los proyectos públicos han cumplido con lo que se anunció o prometió al inicio?			
7	¿Cuándo escuchas sobre una nueva obra en tu distrito, confías en que será algo útil para todos?			
8	¿La calidad final de los proyectos coincide con lo que tú esperabas como ciudadano(a)?			
Dimensión: Accesibilidad				
9	¿Te resulta fácil acceder o llegar a las obras o servicios que se han ejecutado en tu distrito?			
10	¿Sientes que los proyectos públicos han sido pensados para todas las personas, incluyendo adultos mayores o personas con discapacidad?			
11	¿Te han informado con claridad sobre cómo beneficiarte de algún proyecto ejecutado por la municipalidad?			
12	¿Los horarios o formas de atención relacionados con los proyectos son accesibles para ti?			

Gracias.

FICHA DE INSTRUMENTO DE PROYECTOS DE INVERSIÓN PÚBLICA.

Objetivo: Conocer el Proyectos de Inversión Pública de la Municipalidad Distrital de Manantay, Región Ucayali – 2025.

1 NUNCA	2 A VECES	3 SIEMPRE
---------	-----------	-----------

Dimensiones/ Items		1	2	3
Dimensión: Formulación del Proyecto				
1	¿Alguna vez te han preguntado o te has enterado si la municipalidad recoge opiniones de los vecinos antes de plantear un nuevo proyecto?			
2	¿Sientes que los proyectos que se formulan responden a problemas reales y visibles de tu comunidad?			
3	¿Consideras que te informan claramente sobre los objetivos y beneficios de los proyectos antes de iniciarlos?			
4	¿Percibes que se toman en cuenta las prioridades del distrito al momento de diseñar nuevos proyectos?			
Dimensión: Evaluación Técnica y Económica				
5	¿Te parece que los proyectos que realiza la municipalidad están bien pensados y técnicamente justificados?			
6	¿Sientes que se evalúa si realmente vale la pena invertir dinero en los proyectos que se ejecutan en tu distrito?			
7	¿Consideras que los proyectos públicos se ajustan a lo que se puede pagar con el presupuesto del distrito?			
8	¿Notas que hay una buena planificación sobre cuánto costará y cuánto beneficiará un proyecto antes de hacerlo realidad?			
Dimensión: Gestión y Ejecución				
9	¿Has notado que los proyectos en tu distrito se ejecutan dentro del tiempo que anunciaron?			
10	¿Sientes que hay un buen control o supervisión mientras se realiza una obra pública en tu zona?			
11	¿Te parece que los encargados de ejecutar los proyectos cumplen con lo que se prometió al inicio?			
12	¿Has visto que los recursos (materiales, maquinaria, personal) se usan de forma responsable durante las obras?			

Gracias.ANEXO N° 03: VALIDACIÓN DE EXPERTOS



UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES
- 1.2. GRADO ACADÉMICO
- 1.3. INSTITUCIÓN QUE LABORA
- 1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

BORRITO NOCHOY IENO CHORITO
MAESTRO

UAP

: "LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y LOS PROYECTOS DE INVERSIÓN PÚBLICA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MANANTAY, REGIÓN UCAVALI – 2023."

- 1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO
- 1.6. MAESTRIA
- 1.7. MENCIÓN
- 1.8. NOMBRE DEL INSTRUMENTO
- 1.9. CRITERIOS DE APLICABILIDAD

: JULIO AUGUSTO SOUZA DEL AGUILA
: GESTIÓN PÚBLICA Y CONTROL GUBERNAMENTAL
: GESTIÓN PÚBLICA Y CONTROL GUBERNAMENTAL
: ENCUESTA

a) De 01 a 09: (No válido, reformular)
d) De 16 a 18: (Válido, precisar)

b) De 10 a 12: (No válido, modificar)
e) De 19 a 20: (Válido, aplicar)

c) De 13 a 15: (Válido, mejorar)

II. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (13-15)	Muy Bueno (16-18)	Excelente (19-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización y lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico científico y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones y variables					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.				X	
Sub total					08	40
Total						48

VALORACIÓN CUANTITATIVA
VALORACIÓN CUALITATIVA
OPINIÓN DE APLICABILIDAD

19.2

EXCELENTE

VALIDO APLICAR

Lugar y Fecha:

[Firma]
Firma y Post firma del experto
Código de colegiatura
N° de Inscripción de Grado
DNI: 21137039





UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO
FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES : RUIZ BARTHA CHERYL
 1.2. GRADO ACADÉMICO : MAESTRÍA
 1.3. INSTITUCIÓN QUE LABORA : UAP
 1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : "LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y LOS PROYECTOS DE INVERSIÓN PÚBLICA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MANANTAY, REGIÓN UCAYALI - 2025."
 1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO : JULIO AUGUSTO SOUZA DEL AGUILA
 1.6. MAESTRÍA : GESTIÓN PÚBLICA Y CONTROL GUBERNAMENTAL
 1.7. MENCIÓN : GESTIÓN PÚBLICA Y CONTROL GUBERNAMENTAL
 1.8. NOMBRE DEL INSTRUMENTO : ENCUESTA
 1.9. CRITERIOS DE APLICABILIDAD :
 a) De 01 a 09: (No válido, reformular)
 b) De 10 a 12: (No válido, modificar)
 c) De 13 a 15: (Válido, mejorar)
 d) De 16 a 18: (Válido, precisar)
 e) De 19 a 20: (Válido, aplicar)

II. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Buena (13-15)	Muy Buena (16-18)	Excelente (19-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización y lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico científico y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones y variables				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.					X
Sub total					08	40
Total						48

VALORACIÓN CUANTITATIVA
VALORACIÓN CUALITATIVA
OPINIÓN DE APLICABILIDAD

19.2
EXCELENTE
VÁLIDO APLICAR

Lugar y Fecha:

Firma y Post firma del experto
Código de colegiatura
N° de inscripción de Grado

DNI: 40424152



UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO
FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES
1.2. GRADO ACADÉMICO
1.3. INSTITUCIÓN QUE LABORA
1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

QUISPE BARDALES MARÍA ESTHER
MAESTRO
U.A.P.

: "LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y LOS PROYECTOS DE INVERSIÓN PÚBLICA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MANANTAY, REGIÓN UCAYALI - 2020."

- 1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO
1.6. MAESTRÍA
1.7. MENCIÓN
1.8. NOMBRE DEL INSTRUMENTO
1.9. CRITERIOS DE APLICABILIDAD

: JULIO AUGUSTO SOUZA DEL AGUILA.
: GESTIÓN PÚBLICA Y CONTROL GUBERNAMENTAL
: GESTIÓN PÚBLICA Y CONTROL GUBERNAMENTAL
: ENCUESTA

a) De 01 a 09: (No válido, reformular)
d) De 16 a 18: (Válido, precisar)

b) De 10 a 12: (No válido, modificar)
e) De 19 a 20: (Válido, aplicar)

c) De 13 a 15: (Válido, mejorar)

II. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (13-15)	Muy Bueno (16-18)	Excelente (19-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización y lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico científico y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones y variables					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevos pautas para la investigación y construcción de teorías.					X
Sub total					16	30
Total						46

VALORACIÓN CUANTITATIVA
VALORACIÓN CUALITATIVA
OPINIÓN DE APLICABILIDAD

18.4
EXCELENTE
VALIDO APLICAR

Lugar y Fecha:

Humb

Firma y Post firma del experto
Código de colegiatura
N° de inscripción de Grado

DNI: 00116293





UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO
FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES
1.2. GRADO ACADÉMICO
1.3. INSTITUCIÓN QUE LABORA
1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Avales Chacaltaya, Manuel Antonio
MAESTRO
UAP
: "LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y LOS PROYECTOS DE
INVERSIÓN PÚBLICA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
MANANTAY, REGIÓN UCAYALI - 2023."

- 1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO
1.6. MAESTRÍA
1.7. MENCIÓN
1.8. NOMBRE DEL INSTRUMENTO
1.9. CRITERIOS DE APLICABILIDAD

: JULIO AUGUSTO SOUZA DEL AGUILA.
: GESTIÓN PÚBLICA Y CONTROL GUBERNAMENTAL
: GESTIÓN PÚBLICA Y CONTROL GUBERNAMENTAL
: ENCUESTA
:
a) De 01 a 09: (No válido, reformular)
b) De 10 a 12: (No válido, modificar)
c) De 13 a 15: (Válido, mejorar)
d) De 16 a 18: (Válido, preciar)
e) De 19 a 20: (Válido, aplicar)

II. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Buena (13-15)	Muy Buena (16-18)	Excelente (19-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización y lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico científico y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.					X
Sub total					12	35
Total						47

VALORACIÓN CUANTITATIVA
VALORACIÓN CUALITATIVA
OPINIÓN DE APLICABILIDAD

18.8
EXCELENTE
VALIDO APLICAR

Lugar y Fecha:


Firma y Post firma del experto
Código de colegiatura
N.º de inscripción de Grado
DNI: 04242271



UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO
FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES
1.2. GRADO ACADÉMICO
1.3. INSTITUCIÓN QUE LABORA
1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

MOGALES FLORES NEYLAR
MAESTRO
UAP
: "LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y LOS PROYECTOS DE
INVERSIÓN PÚBLICA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
MANANTAY, REGIÓN UCAYALI – 2025."

- 1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO
1.6. MAESTRÍA
1.7. MENCIÓN
1.8. NOMBRE DEL INSTRUMENTO
1.9. CRITERIOS DE APLICABILIDAD

: JULIO AUGUSTO SOUZA DEL AGUILA
: GESTIÓN PÚBLICA Y CONTROL GUBERNAMENTAL
: GESTIÓN PÚBLICA Y CONTROL GUBERNAMENTAL
: ENCUESTA

a) De 01 a 09: (No válido, reformular)
d) De 16 a 18: (Válido, precisar)

b) De 10 a 12: (No válido, modificar)
e) De 19 a 20: (Válido, aplicar)

c) De 13 a 15: (Válido, mejorar)

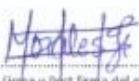
II. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (13-15)	Muy Bueno (16-18)	Excelente (19-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización y lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico científico y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones y variables					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.					X
Sub total					08	40
Total						48

VALORACIÓN CUANTITATIVA
VALORACIÓN CUALITATIVA
OPINIÓN DE APLICABILIDAD

19.2
EXCELENTE
VÁLIDO APLICAR.

Lugar y Fecha: _____


Firma y Post firma del experto
Código de colegiatura
N° de inscripción de Grado
DNI: 40602797



ANEXO N° 04: TABLA DE VALIDACIÓN DEL JUICIO DE EXPERTOS

NRO. ORD.	GRADO, NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO	CALIFICATIVO
01	Mg. Neylar Morales Flores	18.00
02	Mg. Manuel Antonio Avalos Ch.	19.00
03	Mg. Maria Esther Quispe Bardales	19.00
04	Mg. Cheryl Ruz Bartra	18.00
05	Mg. Barreto Machacuay Irma Ch.	18.00
	Promedio del calificativo	18.40

Interpretación: El promedio obtenido del juicio de expertos fue de: **18.40**, lo que significa alta validación.

ANEXO N° 05: DATA PROCESADA

N°	DATOS PROCESADOS																								
	Satisfacción del Usuario												Proyectos de Inversión Pública												
	Calidad				Expectativas				Accesibilidad				Formulación del Proyecto				Evaluación Técnica y Económica				Gestión y Ejecución				
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24		
01	2	1	3	2	3	2	3	3	3	1	1	1	2	2	1	1	3	2	2	1	3	2	3	1	
02	1	3	1	2	3	2	2	3	2	1	2	1	1	2	3	3	3	2	1	3	1	1	1	1	
03	1	3	3	2	3	3	1	3	1	2	3	3	1	1	3	3	3	2	1	3	3	1	2	1	
04	3	2	2	3	1	2	3	1	2	1	3	1	3	2	3	3	1	3	1	3	1	2	3	3	
05	3	1	2	1	3	2	2	1	3	2	2	2	3	2	1	1	3	2	1	2	1	2	2	3	
06	3	3	3	3	1	1	1	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	1	1	3	2	3	3	2	
07	2	3	1	2	2	2	1	1	3	2	3	3	1	2	3	1	3	3	1	3	1	2	1	1	
08	1	3	2	1	3	3	3	1	3	2	3	3	1	3	1	3	3	1	1	2	3	2	3	3	
09	3	1	3	2	3	1	1	3	3	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	3	2	1	3	3	
10	2	1	1	3	2	1	2	3	1	2	1	3	2	2	1	1	3	1	3	3	1	1	3	3	
11	1	1	1	1	3	3	1	1	3	2	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	2	1	1	1	
12	3	2	1	3	2	2	2	3	2	3	2	1	3	3	1	3	3	1	3	1	1	2	3	3	
13	3	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	3	2	3	2	3	1	2	1	3	3	2	2	2	
14	2	3	3	2	1	2	3	1	3	1	1	3	3	1	1	1	3	2	3	2	1	2	1	1	
15	3	1	3	3	1	1	1	3	3	1	1	2	2	3	2	3	2	2	2	1	3	1	3	1	
16	2	3	3	1	2	3	2	3	1	2	3	3	1	3	1	2	1	3	1	3	2	1	3	1	
17	1	3	2	2	1	3	3	1	3	2	1	2	1	1	3	1	3	2	1	3	3	3	1	3	
18	3	2	3	3	2	2	1	3	2	3	2	1	1	3	1	3	3	1	1	2	3	3	3	1	
19	2	3	3	1	2	3	2	3	1	3	3	3	2	3	2	3	1	2	3	3	3	1	2	2	
20	1	3	1	2	1	1	3	1	3	1	1	2	1	3	3	1	3	1	1	2	3	3	1	3	
21	3	2	2	3	2	2	1	3	2	2	2	1	2	2	1	3	2	1	2	1	1	2	3	1	
22	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	3	2	3	2	3	1	2	3	3	3	3	2	2	
23	1	2	1	3	2	1	1	3	2	3	2	1	1	1	3	1	3	2	1	2	3	2	1	1	
24	3	3	2	3	1	1	1	2	1	1	1	3	2	3	1	3	2	1	2	1	3	3	2	2	
25	2	1	1	2	3	1	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	2	2	1	1	2	1	1	
26	1	3	1	2	3	3	2	3	2	1	1	3	1	2	3	1	3	1	1	3	3	3	1	1	
27	3	3	1	2	2	3	3	1	3	3	1	1	3	2	3	1	2	2	3	1	1	1	2	1	
28	2	1	2	2	3	1	3	3	3	1	1	1	2	1	1	1	3	1	2	3	3	1	3	1	
29	1	3	1	2	3	2	2	3	2	3	2	1	1	2	3	3	3	1	1	1	1	2	3	1	
30	1	3	2	2	3	1	1	3	1	1	3	3	1	2	3	3	3	1	2	1	3	3	2	2	
31	3	2	3	3	1	1	3	1	2	3	3	1	3	2	3	3	1	1	1	3	1	2	1	3	
32	3	1	1	1	3	1	2	1	3	3	2	2	3	2	1	1	3	3	3	2	1	1	2	3	
33	1	3	2	2	2	2	1	1	1	2	3	1	1	1	3	3	2	1	1	1	1	3	1	2	
34	3	2	2	3	1	2	3	2	3	2	2	2	3	1	2	2	1	3	3	2	2	3	3	3	
35	2	1	1	2	3	2	3	1	1	2	1	1	2	2	1	1	3	3	2	1	1	1	1	3	
36	1	3	3	2	3	1	2	3	2	1	1	3	1	2	3	1	3	1	3	1	3	1	2	3	
37	3	3	2	2	2	3	3	1	3	1	1	1	1	3	3	3	1	2	3	3	1	1	3	1	
38	3	1	1	1	3	2	2	3	1	3	2	2	3	2	1	3	3	1	3	2	3	3	2	1	
39	1	3	1	2	2	2	1	3	2	3	1	3	1	2	3	1	2	3	3	3	1	2	1	2	
40	3	2	3	3	1	1	3	2	3	3	2	1	3	1	2	2	1	2	1	1	1	2	3	3	
41	3	1	2	1	3	3	2	3	1	3	2	2	3	1	1	3	3	1	3	2	3	3	2	3	
42	1	3	1	2	2	1	1	3	2	3	1	3	1	3	3	1	2	1	3	1	1	1	1	2	
43	3	2	2	3	1	3	3	2	3	3	2	1	3	3	2	2	1	1	3	1	1	1	3	3	
44	2	1	3	2	3	2	3	1	1	3	1	2	2	1	1	1	3	3	2	3	3	1	3	3	
45	3	2	3	3	1	2	1	2	3	2	2	1	3	3	2	2	1	2	1	2	1	3	3	3	
46	2	1	1	2	3	2	3	3	3	1	1	1	2	1	1	1	3	2	2	1	3	1	3	3	
47	1	3	1	2	3	2	2	3	2	1	2	1	1	1	1	3	3	3	3	3	1	1	2	1	3

ANEXO N° 06: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Consentimiento Informado para Participantes de Investigación

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por **BACH. JULIO AUGUSTO SOUZA DEL AGUILA**, de la Universidad Alas Peruanas. La meta de este estudio es: **Determinar el nivel de relación entre la Satisfacción del Usuario y los Proyectos de Inversión Pública en la Municipalidad Distrital de Manantay, Región Ucayali – 2023.**

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista (o completar una encuesta, o lo que fuera según el caso). Esto tomará aproximadamente 50 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los cassettes con las grabaciones se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por **BACH. JULIO AUGUSTO SOUZA DEL AGUILA**

He sido informado (a) de que la meta de este estudio es Determinar el nivel de relación entre la Satisfacción del Usuario y los Proyectos de Inversión Pública en la Municipalidad Distrital de Manantay, Región Ucayali – 2023.

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios y preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente 50 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a **BACH. JULIO AUGUSTO SOUZA DEL AGUILA**

.

Nombre del Participante
(en letras de imprenta)

Firma del Participante

Fecha

ANEXO N° 07: DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

DECLARACIÓN JURADA TESIS

Yo JULIO AUGUSTO SOUZA DEL AGUILA, estudiante del Programa MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA Y CONTROL GUBERNAMENTAL de la Universidad Alas Peruanas con Código N° 2018116358, identificado con DNI: 40199990 con la Tesis titulada:

LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y LOS PROYECTOS DE INVERSIÓN PÚBLICA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MANANTAY, REGIÓN UCAYALI – 2023.

Declaro bajo juramento que:

- 1).- La Tesis es de mi autoría.
- 2).- He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3).- Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni copiados y Por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aporte a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), de plagio (información sin citar a autores), de piratería (uso ilegal de información ajena) o de falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que mi acción se deriven, sometiéndolo a la normatividad vigente de la Universidad ALAS PERUANAS.

Pucallpa, 13 de junio del 2023.



JULIO AUGUSTO SOUZA DEL AGUILA
DNI: 40199990

