



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Evaluación de impacto y satisfacción en usuarios del proyecto de electrificación rural
SFV, Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba, 2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Rios Salas Nieve del Pilar (ORCID: 0000-0003-3321-2184)

ASESOR:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

TARAPOTO – PERÚ

2020

Dedicatoria

A mis padres, sobrinos J&G por quererme y amarme, por acompañarme en todo momento, por darme ánimos para poder terminar la presente investigación que se ha iniciado, por ser una gran mujer y por el gran cambio producido en mi vida.

Nieve del Pilar

Agradecimiento

Al maestro Ivo Martín Encomenderos Bancallán por las enseñanzas brindadas a lo largo de la presente investigación, a mis padres por el apoyo incondicional y moral para realizar y concluir la presente investigación, y a mis compañeros de la Maestría Gestión Pública Promoción B 2018-I, los mismos con quienes he compartido largas jornadas de trabajo, cuyos resultados se plasman en la presente Investigación, a ellos mi más profunda gratitud.

La autora

Página del jurado

ESCUELA DE POSGRADO

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

La bachiller **Rios Salas Nieve Del Pilar**, para obtener el Grado Académico de
Maestra en Gestión Pública, ha sustentado la tesis titulada:

**"Evaluación de Impacto y Satisfacción en Usuarios del Proyecto de
Electrificación Rural SFV, Centro Poblado Villa el Triunfo, Moyobamba, 2018"**

El Jurado evaluador emitió el dictamen de

Aprobar por mayoría.

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

Mgtr. Abigail Elizabeth Escobedo Bustamante - **Presidente**



Mgtr. Richard Foster Horna Rodríguez - **Secretario/a**



Mgtr. Ivo Encomenderos Bancallan - **Vocal**



Tarapoto 13 de agosto 2019

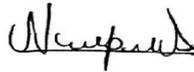
Declaratoria de autenticidad

Yo, Nieve del Pilar Rios Salas, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto; presento mi trabajo académico titulado: *Evaluación de impacto y satisfacción en usuarios del proyecto de electrificación rural SFV, Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba, 2018*, en 56 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Tarapoto, 18 de junio de 2019



Nieve del Pilar Rios Salas

DNI N° 43128955

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice.....	vi
Índice de tablas	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	12
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
2.2. Operacionalización de variables.....	12
2.3. Población, muestra y muestreo.....	14
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad ..	15
2.5. Procedimiento.....	17
2.6. Métodos de análisis de datos.....	17
2.7. Aspectos éticos	18
III. RESULTADOS	19
IV. DISCUSIÓN.....	24
V. CONCLUSIONES.....	27
VI. RECOMENDACIONES.....	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS.....	31
Matriz de consistencia.....	32
Instrumento de recolección de datos.....	34
Validación de instrumentos.....	37
Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación.....	43
Autorización de publicación de tesis al repositorio	44
Informe de originalidad.....	45
Acta de aprobación de originalidad	46
Aprobación final del trabajo de investigación.....	47

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización variables	13
Tabla 2. Prueba de Spearman entre evaluación de impacto y satisfacción del usuario ...	19
Tabla 3. Prueba de Spearman entre evaluación de impacto y rendimiento percibido	20
Tabla 4. Prueba de Spearman entre evaluación de impacto y calidad técnica percibida...	21
Tabla 5. Prueba de Spearman entre evaluación de impacto y confianza del proyecto....	22
Tabla 6. Prueba de Correlación entre evaluación de impacto y Expectativas cumplidas..	23

RESUMEN

El presente proyecto de investigación se realizó en el Centro Poblado Villa El Triunfo, Provincia de Moyobamba, en un tiempo de ocho meses, titulada “Evaluación de impacto y satisfacción en usuarios del proyecto de electrificación rural SFV, Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba, 2018” tuvo como objetivo, establecer la relación entre la Evaluación de impacto y satisfacción en usuarios. El estudio fue de tipo básico, de carácter correlacional, cuantitativa, alcance temporal y orientada a la comprobación, de diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, la muestra estuvo conformada por 109 usuarios perteneciente al Centro Poblado Villa, los cuales perciben la atención del Proyecto Suministro de Electricidad con Recursos Energéticos Renovables en Áreas No Conectadas a Red. Se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento de recolección de datos el cuestionario para ambas variables. Puede concluirse que existe relación directa entre evaluación de impacto y satisfacción en usuarios del proyecto de electrificación rural SFV del Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba, 2018. Donde las variables se encuentran relacionadas según la Prueba de Spearman cuyo resultado obtuvo $Rho = Rho = 0,667$ reflejando que existe una correlación positiva moderada, y un $p = 0,000$ menor a $0,05$ lo que permite señalar que la relación es significativa, rechazado la hipótesis nula y se asume la hipótesis de investigación.

Palabras Claves: Evaluación de impacto, satisfacción en usuarios y energía fotovoltaico.

ABSTRACT

The thesis entitled "Evaluation of impact and satisfaction in users of the SFV rural electrification project, Villa El Triunfo Village Center, Moyobamba, 2018" had as objective, establish the relationship between the Impact Evaluation and user satisfaction. The study was non-experimental, descriptive correlational design, the sample consisted of 19 users between 22 to 55 years of age belonging to Villa Village Center, which perceive the attention of the Electricity Supply Project with Renewable Energy Resources in Areas Not Connected to Network. We used the survey technique and the data collection instrument the questionnaire for both variables. It can be concluded that there is a direct relationship between impact evaluation and satisfaction in users of the SFV rural electrification project in Villa El Triunfo Village Center, Moyobamba, 2018. Where the variables are related according to the Spearman Test whose result obtained $Rho = Rho = 0.667$ reflecting that there is a moderate positive correlation, and $p = 0.000$ less than 0.05, which indicates that the relationship is significant, the null hypothesis rejected and the research hypothesis is assumed.

Keywords: Impact evaluation, user satisfaction and photovoltaic energy.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, las actividades del sector de innovación de los productos energéticos de los países mencionan la estrecha relación entre el PBI y la energía de cada país. Se basa en la incrementación de la población lo que genera un aumento de la demanda de energía. En cuanto a las energías renovables se atribuye a aumentar en seguridad en cuanto a la energía de los países. En México, se ha presentado diversos problemas, en el uso de la gestión del Órgano Regulador Coordinado en Materia Energética (2017), Según, Tomson (2017) “Para suministrar el recursos de energías no renovables en áreas que no capta, en estos países, la cobertura eléctrica nacional, en el siglo XXI llegó al 96%” (p.12), sin embargo, ORCME (2017) refiere que “Suministrar la energía a las de 3.5 millones, que muchas veces no tienen acceso, en su mayoría son comunidades siendo esto el 60% de las comunidades particularmente en áreas de trabajo porque en gran mayoría las personas viven en comunidades pequeñas y alejadas (p. 67).

Mientras, La Secretaría de Energía (SENER) junto con el Proyecto Servicios Integrales de Energía (PSIE) (2018) diseñó “Para apoyar las estrategias y medidas de electrificación rural y energía renovable; respaldada por el Banco Mundial; otorgo un presupuesto por 30 millones USD” de acuerdo a (p.57). Según, Theson (2017) Este proyecto benefició a “2235 hogares en 40 comunidades rurales, donde reciben electricidad luego de la instalación de 2357 kilovatios de capacidad nueva de energía renovable” (p.33), además su diseño es para suministrar electricidad a hogares, negocios e instalaciones públicas en zonas rurales con una población predominantemente indígena.

En Perú, la energía eléctrica se da con gran necesidad ya que mediante la Ley N° 28749, asume la utilidad pública de las zonas rurales, localidades y las fronteras del país esto es avalado mediante la Dirección General de Electrificación Rural.

A mediados del 2006, según Chillón (2015) iniciaron el “Proyecto de Electrificación Rural, con la participación del Banco Mundial, financiando la totalidad del proyecto con un préstamo de 50 millones USD” (p.22). El MEM en el año 2017, da a conocer el desarrollo sostenible mediante la iniciativa de la inversión privada en cuanto al medio ambiente, donde según Costa, N. y Rodríguez, M. (2015) se desprendió “El

Proyecto Suministro de Electricidad con Recursos Energéticos Renovables en Áreas No Conectadas a Red” (p.33). Sostuvieron el atraso por más de un año y medio. Este proyecto está permitiendo, el incremento de electricidad en un 90% por lo que dio a conocer Pérez-Reyes, por lo que preciso que la inversión fue de 200 millones USD, y todo esto se entorna a temas de electrificación donde la ejecución lo da el MEM en el año 2017, en demanda de la población en comunidades, caserillos y centro poblados del interior del país. Por otra parte, el Gobierno es participe de instalaciones de 150 mil paneles solares, donde viviendas, postas, escuelas se encuentran aisladas lo que está en beneficio a un 99% de la población para el año 2021. Además, el Proyecto Masivo Fotovoltaico ejecutado por la empresa Ergon Perú, hasta el 2018 implemento 87, 000, superando el 50% de instalaciones requeridas, en cuanto al beneficio de la población fue de 320 mil personas de los departamentos como Loreto, San Martín, Amazonas, Lambayeque, entre otros.

Por ende, en la resolución 058-2017, en Osinergmin da la creación del encargo RER al servicio renovable de la red, esto se da en conjunto con el MEM. Siendo aplicable en las tres regiones y lo que está clasificado en tres tipos: hasta 85 Wp, 425 Wp y 850 Wp. Esto es cobrado de manera mensual ya sea en recibos o facturas y esto se da cada tres meses. Dentro de los contratos se fijan estándares de cumplimiento en esto esta aplicable los cortes y las reconexiones, el corte del servicio es cuando se haya pagado al proveedor dentro de los dos meses. También esto es retirado después de los seis meses de ser usado y este haya estado conectado a equipos que o sean compatibles, y cuando se registra robo o sustracción de los equipos e instalaciones del sistema fotovoltaico. Este proyecto está cambiando la vida a muchas familias peruanas, donde pueden tener iluminación en la noche y conectar sus televisores, radios o cargar sus celulares.

En la Región de San Martín, se dio la Instalación de Sistemas Fotovoltaicos domiciliarios y en otras Región de país. Mediante la empresa Ergon Perú, dicho esto, se iniciaron con la entrega del terreno para instalación de los sistemas, en el Centro Poblado Villa El Triunfo, Distrito de Soritor, Provincia de Moyobamba. De este modo se beneficia a la población de las zonas alejadas esto se da con la intensión de satisfacer las necesidades que tienen los hogares, los centros médicos, colegios, entre otros.

A pesar de ello, el usuario no se siente a gusto por el servicio que recibe por parte la empresa Ergon Perú, debido que algunos usuarios consideran que la energía de 12 volteos es insuficiente porque solo genera iluminación para la vivienda, radio, recargar su celular, y no tienen voltaje suficiente para los artefactos domésticos, mientras, otros usuarios manifiestan que están satisfechos porque sus viviendas se encuentran alejados y ya cuentan con la energía eléctrica. Por otra parte, las personas que están calificadas como extrema pobreza, se reusan a pagar por el servicio, manifestando que es demasiado alto el precio por el servicio brindado. Estos son las razones, por la cual la investigación se desarrollará en la evaluación de impacto y la satisfacción en usuarios del proyecto de electrificación rural SFV del Centro Poblado Villa El Triunfo.

Para tener una mayor percepción del proyecto, en base los antecedentes internacionales, citado por los autores Mejía, T. y Palma, F. (2014). En su trabajo de investigación titulado: *Evaluación del impacto en el desarrollo económico local y territorio. Análisis de la Producción Artesanal en San Andrés Cuexcontitlan*. (Tesis de Maestría) Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, Pachuga, México. Concluyó que la temporalidad tiene esta actividad económica, no logro impactar económicamente ni territorialmente en la localidad, si bien existe nuevos talleres, mismos que tiene menos de 10 años de aparición, no representan competencia para aquellos que manejan el mercado desde más de estos años, el cambio en la materia de elaboración representa un gran paso en el avance de la producción sin embargo una producción que carece de diseño lo cual debilita el posicionamiento del artículo.

Mientras tanto, Curiqueo, J. y Salazar, E. (2016). En su trabajo de investigación titulado: *Evaluación del impacto en el desarrollo local estudio de caso: Ilustre Municipalidad de Ñuñoa 2015 – 2016* (Tesis Maestría), Universidad Técnica del Norte, Ibarra-Ecuador. Concluyó que: las organizaciones sociales, son un componente fundamental para el desarrollo comunitario, debido a que son actores que representan a la comunidad y tienen el respaldo de sus vecinos. Por otra parte, los funcionarios de la DIDECO, son aquellos responsables de potenciar la organización en los barrios, brindando apoyo y asesoramiento, producto de que ambos interactúan en los procesos del desarrollo de la comunidad, es que su vínculo debe caracterizarse por poseer lazos de confianza, cooperación y complementariedad entre ellos.

Además, Costa, N. y Rodríguez, M. (2015). En su trabajo de investigación titulado: *Medición de Satisfacción de Usuarios no residenciales de Electricidad*. (Tesis Maestría), Universidad Católica Andrés Bello, Caracas-Venezuela. Concluyó que: Concluyó que: Las áreas en el resultado expresan un 75% que es conforme la información, un 60% se enfoca en la comunicación que se tiene con el personal encargado. Un 33% se enfoca en la calidad y un 44% son usuarios descontentos y los que respondieron indiferente son un 23%.

En base a los antecedentes nacionales, Ramos, M. (2017). En su trabajo de investigación titulado: *La comunicación organizacional y la gestión administrativa percibida por los trabajadores del Poder Judicial del Cono Norte, Lima. 2016* (Tesis Maestría), Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Chiclayo - Perú. Concluyó que: la relación existente en cuanto a los trabajadores de la entidad, se manifiesta en una relación alta ($r= 0.716$), esto mejorará en cuanto al desarrollo que se perciba. Un 56.1 % de los trabajadores consideran que la primera variable es aceptada en un 56.8% y a su vez percibida por la gestión.

También Tipian, S. (2017). En su trabajo de investigación titulado: *Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus*. (Tesis Maestría), Universidad César Vallejo, Tarapoto-Perú. Concluyó que: que hipótesis dada válida y también determino que la relación es positiva entre ambas variables.

Por lo tanto, Oliva, C. (2017) En su trabajo de investigación titulado: *La Calidad del Servicio y La Satisfacción del Cliente de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad Electrosur S.A., en el Distrito de Tacna, 2016*. (Tesis Maestría), Universidad Nacional de Antiplan, Puno-Perú. Concluyó que: Ambas variables tienen relación en la entidad, en el distrito de Tacna, la correlación fue 0,522.

Lama, L. (2017). En su trabajo de investigación titulado: *La calidad del servicio de alumbrado público y su relación en la satisfacción de los usuarios de la empresa Hidrandina de la ciudad de Trujillo, II semestre 2017*. (Tesis Maestría), Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo-Perú. Concluyó variables de estudio tienen una relación significativa, donde hace mención el coeficiente es de 6,635 y el chi cuadrado en el grado de libertad es de 3.84 de la misma manera existe una coherencia estudio de la

calidad de servicio y la implementación del modelo SERQUAL, se enfoca evaluación, tratando de ver los errores que se cometió en la atención.

Cabanillas, W. y Arriola, G. (2015). En su trabajo de investigación titulado: *Evaluación del impacto ambiental en el mantenimiento periódico de la Carretera Jaen – Las Pirias, Periodo 2014*. (Tesis Maestría), Universidad Cesar Vallejo, Trujillo - Perú. Finiquitó que: Las plataformas de rodadura, son realizadas al mantenimiento periódico que se dan en las vías esto no tuvo un control adecuado en sus planes o en las zonas invertidas.

Taipe, L. (2017). En su trabajo de investigación titulado: *Evaluación del impacto social del turismo en el Centro Histórico de Lima, distrito del Cercado, 2017*. (Tesis Maestría), Universidad Cesar Vallejo, Lima -Perú. Concluyó que. Concluyó que el resultado empleado fue de 47% indicando un impacto social en el turismo.

Con la finalidad de contar con una mayor preceptiva a nivel regional, Salas, A. (2016). En su trabajo de investigación titulado: *Evaluación del impacto en la gestión administrativa y su relación con los servicios educativos que brinda la UGEL, Picota, San Martin – 2016*. (Tesis Maestría), Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú. Concluyó que: Se obtuvo una correlación de 0.425 y el coeficiente fue de 0.180 lo que implica los servicios y la influencia en un 18% y en un 82% influyen otros factores de la variable dependiente.

Desde el punto de vista de Fasanando, L. (2016) En su trabajo de investigación titulado: *Evaluación del impacto de la Gestión Administrativa en la Calidad de Servicio al Socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martin de Porres Limitada Juanjui 2016*. (Tesis Maestría), Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú. Concluyó como 52%, de 36 socios y el 46% menciona la calidad de servicio de 32 socios como regular, mientras 1 encuestado da a conocer malo la calidad del servicio.

El antecedente que se acerca a nivel local, fue descrito por Arévalo, P. (2017). En su trabajo de investigación titulado: *Evaluación del impacto y Calidad de Procesos del Área de Infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales, 2017*. (Tesis Maestría), Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú. Concluyó que la Evaluación del impacto perfeccionada en la superficie de subestructura en el municipio, el 48% está

enfocada en la planificación, ejecución y control las personas están inculcadas en la dirección y planificación, por ende, se cumple las actividades.

Respecto a la Evaluación de Impacto (EI); menciona que: “Mediante los resultados se quiere llegar a su implementación, es decir poder mejorar los beneficios y la intervención evaluada.” (Mef, 2017, p.01).

Para esta causa se utilizan censales y de economía que propicien “acá se da a conocer los factores ajenos que a través de su evaluación permite beneficiar a la población por medio de sus características y los no beneficios mediante los grupos de control “(Mef, 2017, p.09). Puede ser directamente atribuible en el impacto ante la intervención de la evaluación.

Las evaluaciones de impacto se muestran de manera coherente haciendo mención: “la eficacia y atribución de resultados según su interés de sus efectos en su modalidad” (Mef, 2017, p.09). Sin embargo, es una herramienta de gran importancia en cuanto al cumplimiento de los objetivos, la intervención de los resultados y la manera complementaria a las EDEP.

Es bastante reciente ya que, en el 2010, y tiene el líder DGPP del MEF. Dando a conocer dos tipos de evaluaciones:

La Retrospectiva: Es desarrollada en el Programa de presupuesto en la información de administración, esto mediante su evaluación ayudará a la implementación de las metodologías cuasi-experimentales (1) a partir de esto el grupo de control y tratamiento interviene en las evaluaciones. (MEF, 2017, p.11).

Mientras la Prospectiva: Se da con el horizonte de evaluación y las intervenciones múltiples que empiezan con el operador, y esto a su vez favorece la metodología de la información ya existente. El diseño de evaluación se da en las intersecciones públicas y el empleo de procedimientos metodológicos tanto experimentales o cuasi-experimentales, se da con el recojo de la información, la planificación de mediciones de seguimiento esto se vino colocando desde el año 2012. (MEF, 2017, p.11).

La etapa de una valuación de impacto; puede describirse según MEF, (2017) quienes dan a conocer de manera secuencial, con desempeño multianuales. DGPP, maneja,

ayuda y revisa cada una de la etapa de dos tipos de diseño experimental (aleatorización) Cuasi-experimental (Regresión discontinua, doble diferencia, propensity score matching, Variables instrumentales, etc. Y el monitoreo de muestra de evaluación.

Para la evaluación del impacto del proyecto, se basó en la teoría de Gómez (2013), manifestando las dimensiones para la evaluación: Costo de la planificación, ejecución de la planificación proyectada y seguridad del proyecto.

Costo del proyecto; Según Gómez (2013) indica “En cuanto a proyectos es la estimación monetaria de recursos necesario para poder realizar una actividad o proyecto.” (p.34). Esto se da según el avance del proyecto. (Mef, 2017, p.14).

Ejecución del proyecto; es la coordinación de personas y los recursos que se prevén en la gestión de un plan. Procesos: Lo realiza el director en coordinación y apoyo del equipo de personas. (Mef, 2017, p.11).

Seguridad del proyecto; En la seguridad de un proyecto eléctrico no se diferencian demasiado de los directores de otro tipo de iniciativas. Los responsables de proyectos sociales no deben exceder el coste atribuido a ninguna de las partidas de la iniciativa, los encargados de gestionar uno de construcción deberán ser puntuales a la hora de cumplir con “El cronograma y los Project Managers de un proyecto informático tendrán que atender a los estándares fijados por el cliente en cuanto a la calidad de los entregables. Sin embargo, hay un aspecto que requiere especial atención en un proyecto eléctrico, es la seguridad” (Mef, 2017, p.11).

Respecto a la satisfacción del usuario según Kotler y Armstrong, (2014), manifestaron: “Expectativa del asiduo relaciona con medir del bien y esto es relacionado con el avance del servicio que brinda” (p.45). Dando hincapié que la satisfacción se da al rendimiento del personal y con la expectativa antes de adquirir un producto.

Mientras, en el Manual de Centros Europeos (Análisis de satisfacción del cliente, 2008, p. 10), afirmó que la satisfacción del empleador se da: “Con la percepción de los beneficios ya sea de un producto o servicio y esto genera expectativa de uno mismo”

De acuerdo a Avellano (2015). Da a conocer que: “El servicio final es lo que recibe la persona de la organización y esto es un proceso que se da de manera interna para brindar de manera correcta el servicio” (p.45).

La realidad de los proyectos de electrificación rural según Ascensio (2016) en zonas alejadas la electrificación es muy escasa por el hecho de encontrarse fuera de la ciudad, y a todo esto se vio las regulaciones de las temáticas dando a conocer el ambiente, la cultura, entre otros puntos. De tal manera la baja regulación que existe asociado a la negligencia subjetiva del ente regulador en este ámbito es de mucha importancia, debido a que se tratan de proyectos que buscan beneficiar a los pueblos de las zonas rurales que permitan el avance económico y social de los mismos. (p.134)

Para los resultados la aceptación del cliente del SERERÁCR, se encuentra cuatro dimensiones, representadas de la siguiente manera: Rendimiento percibido; y la experiencia para adquirir el bien y poder evaluar las necesidades. “El cliente debe realizar una valoración que busca adquirir y cumplir sus necesidades” (Kotler y Armstrong, 2014, p.32). Confianza; Se mide en función a la satisfacción alcanzada, la percepción se da por el buen servicio prestado (Fernández y Valbuena 2008, p.123). Calidad técnica percibida; busca evaluar las características del servicio. Es decir, “las empresas se centran en el cliente” (Kotler y Armstrong, (2014), p.32).

Para poder solucionar los inconvenientes del proyecto de electrificación rural, se formuló el problema general como: ¿Cuál es la relación que existe entre la evaluación de impacto y la satisfacción en usuarios del proyecto de electrificación rural SFV del Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba, 2018?

Además, se formularon los siguientes planteamientos de problemas específicos: ¿De qué manera se relaciona la evaluación de impacto con el Rendimiento percibido en usuarios del proyecto de electrificación rural SFV del Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba, 2018?

¿Qué relación existe entre evaluación de impacto con la Calidad técnica percibida en usuarios del proyecto de electrificación rural SFV del Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba, 2018?

¿Cómo se relaciona la evaluación de impacto con la Confianza en usuarios del proyecto de electrificación rural SFV del Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba, 2018?

¿Cómo se relaciona la evaluación de impacto con la Expectativas cumplidas en usuarios del proyecto de electrificación rural SFV del Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba, 2018?

La justificación del estudio fue conveniente porque a través de los resultados de la investigación servirá para mejorar el servicio del proyecto SERERÁCR, ejecutadas en Centro Poblado Villa El Triunfo, Distrito de Soritor, donde se elevará los procesos y etapas de los suministros que proporcionan electricidad a las viviendas rurales, en conjunto con los trabajadores de la gestión en la DGEM y la empresa Electro Oriente, con el colofón de engrandecer la eficacia de savia del poblador que no cuenta con dicho servicio.

En su relevancia social permitirá generar información necesaria sobre el programa de electrificación del SERERÁCR, desarrollado centros poblados y comunidades; que la empresa de Electro Oriente, puede brindarle el servicio, con la finalidad que personas económicamente vulnerables puedan adquirir dichos servicios de electrificación, asimismo, favorecer a una adecuada evaluación de inversión en los proyectos futuros que pudiera desarrollar el Ministerio del Estado Peruano. Su valor teórico pretendió aportar elementos teóricos a la evaluación de impacto basándonos a las investigaciones del Mef (2017) para la satisfacción de usuario se empleó el autor Kotler y Armstrong, (2014).

Por medio de las implicancias prácticas se permitirá a los funcionarios y directivos de la DGEM y de Electro Oriente; tomar acertadas decisiones en las proyecciones de ampliación del proyecto como nuevos centros poblados, Instituciones Educativas. Puesto de Salud. Ya que la información proporcionada es de total confiabilidad, d esta manera se empleó el desarrollo eficiente la satisfacción en usuarios brindada por el proyecto de electrificación rural SFV. La utilidad metodológica se evidenció en la teoría de Hernández, Fernández, Baptista (2014), de esta manera se hizo uso de un diseño no experimental, enfoque cuantitativo. Una vez realiza las encuestas fueron

validados, con la finalidad, que está investigación, sea base para otro tipo de investigaciones. Además, el resultado fue claro y coherentes.

Para tener una posible respuesta se planteó la hipótesis general que consistió en:

Hi: Existe relación significativa entre evaluación de impacto y la satisfacción en usuarios del proyecto de electrificación rural SFV del Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba, 2018.

Ho: No existe relación significativa entre evaluación de impacto y la satisfacción en usuarios del proyecto de electrificación rural SFV del Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba, 2018.

Además de plantear, las hipótesis específicas en:

HE1: Existe relación significativa entre evaluación de impacto y el rendimiento percibido en usuarios del proyecto de electrificación rural SFV del Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba, 2018.

HE2: Existe relación significativa entre evaluación de impacto y la disposición maña descubierta en usuarios del proyecto de electrificación rural SFV del Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba, 2018.

HE3: Existe relación significativa entre evaluación de impacto y la confianza en usuarios del proyecto de electrificación rural SFV del Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba, 2018.

HE4: Existe relación significativa entre evaluación de impacto y las expectativas cumplidas en usuarios del proyecto de electrificación rural SFV del Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba, 2018.

El objetivo general que se presenta, consistió en:

Determinar la relación de la evaluación de impacto con la satisfacción en usuarios del proyecto de electrificación rural SFV del Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba, 2018.

Mientras los objetivos específicos se plantearon en:

Conocer el grado de relación entre evaluación de impacto y el rendimiento percibido en usuarios del proyecto de electrificación rural SFV del Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba, 2018.

Evaluar el grado de relación entre evaluación de impacto y la calidad técnica percibida en usuarios del proyecto de electrificación rural SFV del Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba, 2018.

Establecer la relación entre evaluación de impacto y la confianza en usuarios del proyecto de electrificación rural SFV del Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba, 2018.

Analizar la relación entre evaluación de impacto y las expectativas cumplidas en usuarios del proyecto de electrificación rural SFV del Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba, 2018.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

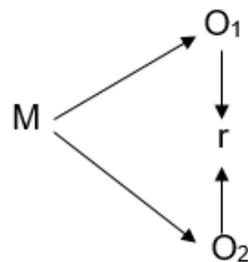
Tipo de investigación

No experimental, transversal “se da momento dado y no se manipulará ninguna variable” (Hernández, et al, 2014).

Diseño de investigación

Correlacional, se describió las variables de estudio y al mismo tiempo la relación de ambas. (Hernández, et al, 2014).

Esquema diseño correlacional:



Donde:

M = Usuarios del proyecto de electrificación rural SFV, Centro Poblado Villa el Triunfo

O1= Evaluación de impacto

O2 = Satisfacción en usuario

r = Indica la relación entre ambas variables

2.2. Operacionalización de variables

Variable I: Evaluación de impacto

Variable II. Satisfacción en usuarios

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Escala medición
Evaluación de impacto	La Evaluación de Impacto (EI) menciona que: “Los resultados a los que espera llegar a través de su implementación	Para obtener la información pertinente de la variable en estudio estará compuesta por tres dimensiones	Costo del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Costo de la inversión en la electrificación ▪ Tipo de proyecto de electrificación 	Ordinal
			Ejecución del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Grado de ejecución de proyectos de electrificación ▪ Plan de Nacional de Energías Renovables ▪ Proyecto de electrificación rural con paneles solares 	
Satisfacción en usuario	Kotler y Armstrong, (2014) manifestaron: “La satisfacción se encuentra relacionado con las posibilidades de los asiduos y que solo se obtiene computar luego de que el cliente adquirió el bien” (p.45).	Para medir el nivel de satisfacción de los usuarios estará compuesta por cuatro dimensiones con un total de diecisiete ítems.	Rendimiento percibido.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Monto que paga mensualmente por el servicio ▪ Personal del Call Center ▪ Personal técnico ▪ Proyecto de electrificación SFV realiza trabajos de reparación de averías 	Ordinal
			Calidad técnica percibida	<ul style="list-style-type: none"> ▪ solicitud de reclamo ▪ El personal del proyecto se encuentra capacitado ▪ El usuario se encuentra conforme por el servicio ▪ Servicio de mantenimiento 	
			Confianza	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recomienda usted al proyecto de electrificación rural con paneles solares. ▪ Medios de comunicación entre el usuario y personal del proyecto. ▪ Organización del servicio básico de electricidad ▪ Personal técnico realiza trabajos de mantenimiento ▪ Personal técnico realiza trabajos de reparación 	
			Expectativas cumplidas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tiempos de atención de solicitudes del usuario ▪ El nivel de iluminación del servicio básico de electricidad fotovoltaico en su zona es igual o superior al ofrecido por ELOR ▪ Los medios de comunicación cumplen su objetivo y son fáciles de utilizar ▪ Información correcta sobre el servicio 	

2.3. Población, muestra y muestreo

Población

Conformada 222 usuarios del servicio de SERERÁCR, del Centro Poblado Villa El Triunfo, Distrito de Soritor, Provincia de Moyobamba y Departamento de San Martín, periodo 2018.

Muestra

La muestra estuvo integrada por 141 personas, al realizar el trabajo de campo no se pudo ubicar algunos usuarios en su domicilio y otros se reusaron a contestar la encuesta, en tal sentido sólo se logró encuestar a 109 pobladores perteneciente al Centro Poblado Villa El Triunfo, Distrito de Soritor, Provincia de Moyobamba y Departamento de San Martín, los cuales perciben la atención del Proyecto SERERÁCR.

Se planteo la siguiente formula:

$$n = \frac{z^2 x p x q}{d^2} = 141 \text{ usuarios}$$

N = tamaño de la población (222)

Z = nivel de confianza, (95%)

P = probabilidad de éxito, o proporción esperada (50%)

Q = probabilidad de fracaso (50%)

D = precisión o margen de error (5%)

Muestreo

Se utilizó el muestreo aleatorio simple.

Criterios de selección

Criterios de inclusión: Personas que sean usuarios del servicio de SERERÁCR además que su vivienda este ubicado en el Centro Poblado Villa El Triunfo del Distrito de Soritor.

Criterio de exclusión: Personas que no sean usuarios del servicio de SERERÁCR, además su vivienda no esté ubicado en el Centro Poblado Villa El Triunfo.

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

Técnica

Se monopolizó la técnica de la encuesta; instrumento el cuestionario, con el diseño de determinar la relación del impacto con la satisfacción del usuario del proyecto de electrificación rural SFV, Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba, 2018

Los interrogatorios de variable están compuestos por 5 ítems que se justiprecian en la escala de Likert, variable 1 va desde 1 “Totalmente en desacuerdo” hasta 5 “totalmente de acuerdo”, y variable 2 va desde 1 “Totalmente en desacuerdo” hasta 5 “totalmente de acuerdo”.

El instrumento residió por 7 dimensiones, tres para la variable 1 y cuatro para la variable 2, la primera variable está conformada por 6 ítems y la segunda variable por 17 ítems a ser justipreciados en el instrumento y con ello determinar la relación.

El nivel de las dos variables en estudio fue valorado en base a ítems, con puntaje entre 1 a 5 puntos, donde el puntaje está de acuerdo a los siguientes cuadros:

Dimensiones	Indicadores	Valoración
Costo del proyecto	- Costo de inversión en la electrificación	1 Totalmente en desacuerdo hasta 5 Totalmente de acuerdo
Ejecución del proyecto	- Tipo de proyecto de electrificación	
	- Grado de ejecución de proyectos de electrificación	
Seguridad del proyecto	- Plan de Nacional de Energías Renovables	
	- Proyecto de electrificación rural con paneles solares	

Dimensiones	Indicadores	Valoración
Rendimiento percibido	<ul style="list-style-type: none"> - Monto que paga mensualmente por el servicio - Personal del Call Center - Personal técnico - Proyecto de electrificación SFV realiza trabajos de reparación de averías - Solicitud de reclamo 	
Calidad técnica percibida	<ul style="list-style-type: none"> - El personal del proyecto se encuentra capacitado - El usuario se encuentra conforme por el servicio - Servicio de mantenimiento 	
Confianza	<ul style="list-style-type: none"> - Recomienda usted al proyecto de electrificación rural con paneles solares - Medios de comunicación entre el usuario y personal del proyecto - Organización del servicio básico de electricidad - Personal técnico realiza trabajos de mantenimiento - Personal técnico realiza trabajos de reparación - 	1= Totalmente en desacuerdo 5 = Totalmente de acuerdo
Expectativas cumplidas	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de atención de solicitudes del usuario - El nivel de iluminación del servicio básico de electricidad fotovoltaico en ELOR - Los medios de comunicación desempeñan su objetivo y son factibles de utilizar - Información correcta sobre el servicio 	

Validación

El instrumento empleado fue validado para su concentración por un juicio de especialistas, en un número de tres:

Mg. Ivo Encomenderos Bancallán, administrador.

Mg. Elias Torres Flores, metodólogo.

Mg. Ramírez García Gustavo, metodólogo.

Confiabilidad de los instrumentos

La confiabilidad del instrumento fue a través de encuesta piloto suministrada el 20% de la muestra. Aplicando el Alfa de Cronbach, cuyo derivación fue de 0.833 para la variable evaluación de impacto y 0.801 para satisfacción en usuarios; “Mostrando una muy alta confiabilidad en ambos cuestionarios” (Hernández, et al, p.345)

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos	Fiabilidad
Evaluación de impacto	,833	6	muy alta
Satisfacción en usuario	,801	17	muy alta

Fuente: Anexo 04 – confiabilidad del instrumento

2.5. Procedimiento

Fase de diagnóstico

Es el diagnóstico de la evaluación de impacto y satisfacción en usuarios, actualmente se viene observando, mediante la aplicación de cuestionarios a los usuarios del proyecto de electrificación rural SFV del Centro Poblado Villa El Triunfo, aplicación de técnica de la encuesta, revisión documentaria y a través de diversas fuentes. Se estructuró el cuestionario (Anexo 2), con el objeto de conocer la percepción actual del usuario con respecto al servicio y el impacto del proyecto de electrificación, sus principales debilidades y como solventarlas.

Fase propositiva

Se procedió a la evaluación de impacto del proyecto y la satisfacción generada al usuario, en mención de las teorías de diversos autores de los proyectos de inversión, recurriendo a fuentes documentales. De los resultados obtenidos en esta fase se determinó que, si es factible introducir cambios significativos en el proyecto actual para mejorar la satisfacción en usuarios del proyecto de electrificación rural, específicamente mediante el perfeccionamiento del instrumento e introducción de una política y procedimientos.

2.6. Métodos de análisis de datos

Ante la recolección de reseñas y mediante instrumentales se validó por dichos expertos en la materia, con el designio de obtener inquisición sólida y precisa, de esta manera corolarios emanado, en la coherencia del desarrollo, en el problema planteado, objetivos, hipótesis, todo esto respecto a las variables de estudio.

Para estipular el arquetipo de prueba paramétrica o no paramétrica se empleó el estadístico de Kolmogorov-Smirnov:

Tabla 1. Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Evaluación de impacto	Satisfacción en usuario
N		109	109
Parámetros normales ^{a,b}	Media	2,31	2,34
	Desviación estándar	,688	,642
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,281	,281
	Positivo	,235	,269
	Negativo	-,281	-,281
Estadístico de prueba		,281	,281
Sig. asintótica (bilateral)		,000 ^c	,000 ^c

En esta prueba se obtuvo en las dos variables, un nivel de Sig. (0,000) mostrando que es menor al p valor de 0.05 ($Sig. 000 < p 0.05$) donde podemos indicar que la distribución no es normal, entonces la aplicación de la prueba fue la prueba no paramétrica correlacional de Spearman.

El empleo el SPSS v.24 y como disconformidad el coeficiente de spearman es la medida entre dos variables, esto para ver si una de las variables fue afectada.

2.7. Aspectos éticos

Se respetó las investigaciones similares a la variable evaluación de impacto y satisfacción en usuarios del proyecto de electrificación rural SFV del Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba.

III. RESULTADOS

3.1. Relación entre evaluación de impacto y satisfacción en usuarios del proyecto de electrificación rural SFV del Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba, 2018.

H1: Existe relación directa entre la evaluación de impacto y la satisfacción en usuarios del proyecto de electrificación rural SFV del Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba, 2018.

Ho: No existe relación directa entre la evaluación de impacto y la satisfacción en usuarios del proyecto de electrificación rural SFV del Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba, 2018.

Tabla 2

Prueba de Spearman entre evaluación de impacto y satisfacción del usuario

			Evaluación de impacto	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Evaluación de impacto	Coefficiente de correlación	1	,667**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	109	109
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,667**	1
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	109	109

Fuente: Cuestionario aplicado al usuario del proyecto de electrificación rural SFV del Centro Poblado Villa El Triunfo, 2019.

En la Tabla 2 se presenta la relación entre la evaluación de impacto y la satisfacción en usuarios del proyecto de electrificación rural SFV del Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba, 2018. El Rho de Spearman se adquirió el coeficiente de 0,667 (correlación positiva moderada) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), aceptando la Hi y rechazando la Ho, por lo tanto, la evaluación de impacto se relacionan con un (nivel moderado) con la satisfacción en usuarios del proyecto de electrificación rural SFV del Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba, 2018. Indicando que, a (mejor) evaluación del impacto, mayor nivel de satisfacción de los usuarios.

3.2. Relación entre evaluación de impacto y el Rendimiento percibido en usuarios del proyecto de electrificación rural SFV del Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba, 2018

He₁: Existe relación entre evaluación de impacto y el rendimiento percibido en usuarios del proyecto de electrificación rural SFV del Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba, 2018.

Tabla 3

Prueba de Spearman entre evaluación de impacto y rendimiento percibido

			Evaluación de impacto	Rendimiento percibido
Rho de Spearman	Evaluación de impacto	Coeficiente de correlación	1	,335**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	109	109
	Rendimiento percibido	Coeficiente de correlación	,335**	1
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	109	109

Fuente: Cuestionario aplicado al usuario del proyecto de electrificación rural SFV del Centro Poblado Villa El Triunfo, 2019.

En la Tabla 3 se presenta la relación entre la evaluación de impacto y el rendimiento percibido en usuarios del proyecto de electrificación rural SFV del Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba, 2018. El Rho de Spearman se agenció el coeficiente de 0,335 (correlación positiva baja) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), por lo tanto, se acepta la He₁, es decir, la evaluación de impacto se relaciona con un (nivel bajo) con el rendimiento percibido en usuarios del proyecto de electrificación rural SFV del Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba, 2018. Indicando que, a (mejor) evaluación del impacto, mejor rendimiento percibido.

3.3. Relación entre evaluación de impacto y la calidad técnica percibida en usuarios del proyecto de electrificación rural SFV del Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba, 2018.

He2: Existe relación entre la evaluación de impacto y la calidad técnica percibida en usuarios del proyecto de electrificación rural SFV del Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba, 2018.

Tabla 4

Prueba de Spearman entre la evaluación de impacto y la calidad técnica percibida

			Evaluación de impacto	Calidad técnica percibida
Rho de Spearman	Evaluación de impacto	Coefficiente de correlación	1	,480**
		Sig. (bilateral)		,000
	Calidad técnica percibida	N	109	109
		Coefficiente de correlación	,480**	1
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	109	109

Fuente: Cuestionario aplicado al usuario del proyecto de electrificación rural SFV del Centro Poblado Villa El Triunfo, 2019.

En la Tabla 4 menciona la relación de la evaluación de impacto y la calidad técnica percibida en usuarios del proyecto de electrificación rural SFV del Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba, 2018. El Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,480 (correlación positiva moderada) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), por lo tanto, se acepta la He2, es decir, la evaluación de impacto se relaciona con un (nivel moderado) con la calidad técnica percibida en usuarios del proyecto de electrificación rural SFV del Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba, 2018. Indicando que, a (mejor) evaluación del impacto, mayor calidad percibida.

3.4. Relación entre evaluación de impacto y confianza del proyecto de electrificación rural SFV del Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba, 2018.

He3: Existe relación entre evaluación de impacto y Confianza del proyecto de electrificación rural SFV del Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba, 2018.

Tabla 5

Prueba de Spearman entre la evaluación de impacto y la confianza

			Evaluación de impacto	Confianza
Rho de Spearman	Evaluación de impacto	Coefficiente de correlación	1	,412**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	109	109
	Confianza	Coefficiente de correlación	,412**	1
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	109	109

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

Fuente: Cuestionario aplicado al usuario del proyecto de electrificación rural SFV del Centro Poblado Villa El Triunfo, 2019.

En la Tabla 5 se presenta la relación entre la evaluación de impacto y la confianza del proyecto de electrificación rural SFV del Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba, 2018. El Rho de Spearman se adquirió el coeficiente de 0,412 (correlación positiva moderada) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), por lo tanto, se acepta la He3, es decir, la evaluación de impacto se relaciona con un (nivel moderado) con la confianza del proyecto de electrificación rural SFV del Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba, 2018. Indicando que, a (mejor) evaluación del impacto, mayor nivel de confianza.

3.5. Relación entre evaluación de impacto y expectativas cumplidas del proyecto de electrificación rural SFV del Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba, 2018.

He₄: Existe relación entre la evaluación de impacto y las expectativas cumplidas del proyecto de electrificación rural SFV del Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba, 2018.

Tabla 6

Prueba de Correlación entre evaluación de impacto y Expectativas cumplidas

			Evaluación de impacto	Expectativas cumplidas
Rho de Spearman	Evaluación de impacto	Coefficiente de correlación	1	,379**
		Sig. (bilateral)		,000
	Expectativas cumplidas	N	109	109
		Coefficiente de correlación	,379**	1
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	109	109

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

Fuente: Cuestionario aplicado al usuario del proyecto de electrificación rural SFV del Centro Poblado Villa El Triunfo, 2019.

En la Tabla 6, da a conocer la relación de la evaluación de impacto y las expectativas cumplidas del proyecto de electrificación rural SFV del Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba, 2018. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se adquirió el coeficiente de 0,379 (correlación positiva baja) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), por lo tanto, se acepta la He₄, es decir, la evaluación de impacto se relaciona con un (nivel bajo) con las expectativas cumplidas del proyecto de electrificación rural SFV del Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba, 2018. Indicando que, a (mejor) evaluación del impacto, mejores expectativas.

IV. DISCUSIÓN

La respuesta para el primer objetivo específico, está representada por el resultado de la Prueba de Spearman, donde obtuvo un $Rho = 0,667$, entre la evaluación de impacto y satisfacción en usuarios. Entonces quiere decir que, Existe dependencia directa entre evaluación de impacto y satisfacción en usuarios del proyecto de electrificación rural SFV del Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba, 2018. Porque en la evaluación del impacto diversos usuarios respondieron estar en desacuerdo en la ejecución del proyecto y los usuarios se sienten indiferentes por la Calidad técnica percibida y la Confianza del proyecto de electrificación rural SFV que les produce insatisfacción.

Mientras tanto, Mejía y Palma (2014) afirma en su proyecto titulado: Evaluación del impacto DEL y territorial. Indagación de la Fabricación Artesanal en San Andrés Cuexcontitlan. Que la temporalidad de un proyecto social tiene que atribuir a la actividad económica en la comunidad donde se ejecuta, donde en varias ocasiones, no logra impactar económicamente ni territorialmente en la localidad. Entonces el proyecto de electrificación rural SFV, desarrollada en el Centro Poblado Villa El Triunfo debe reflejarse, en el crecimiento económico en las familias, infraestructura y el nivel de aprendizaje en esa comunidad.

La respuesta para el segundo objetivo específico, está representada por el resultado de la Prueba de Spearman, donde obtuvo un $Rho = 0,335$, mostrando que existe una correlación positiva baja. Entonces quiere decir que, existe relación entre evaluación de impacto y el rendimiento percibido en usuarios del proyecto de electrificación rural SFV del Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba, 2018. Debido que el 60.6% de usuarios indican estar en desacuerdo por el rendimiento percibido del proyecto de electrificación rural SFV, porque el monto que paga mensualmente de energía básica es inadecuado, a pesar de mantenimiento tienen un buen desempeño pero no responde sus dudas e interrogantes, Además un 28.4% de usuarios se siente indiferente debido que desconocen el mantenimiento y reparaciones de averías que brinda el proyecto de electrificación rural SFV.

Según, Costa y Rodríguez (2015), corrobora los resultados obtenidos, en su investigación titulada: MSUNR de Electricidad. Donde las áreas tienen que transmitir la conformidad de usuarios con respecto al suministro y con la información presente

en la factura, con la finalidad, de mantener una satisfacción elevada del usuario. Mientras la comunicación y atención al cliente es lo más valorada por los clientes del servicio. Por otra parte, el importe en analogía a la propiedad siempre estará indiferentes.

La respuesta para el tercer objetivo específico, está representada por el resultado de la Prueba de Spearman, donde obtuvo un $Rho = 0,480$, indicando una analogía entre la evaluación de impacto y calidad técnica percibida, mostrando que existe una correlación positiva moderada. Entonces quiere decir que, Existe dependencia entre evaluación de impacto y la calidad técnica percibida en usuarios del proyecto de electrificación rural SFV del Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba, 2018. Debido que el 50.5% de usuarios se sienten indiferentes con la calidad técnica del proyecto de electrificación rural SFV, porque desconoce que el proyecto de electrificación rural con paneles solares actúa el personal del proyecto se encuentra capacitado para brindarle el servicio básico de electricidad, mientras un 35.8% se siente indiferente debido que no se encuentra informado sobre el tipo de proyecto de electrificación con paneles solares que el gobierno realice

Asimismo, Lama (2017) ratifica los resultados hallados, debido a que existe una analogía significativa entre la dimensión elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía de la variable calidad del servicio de alumbrado público, el autor afirma, que para medir adecuadamente la complacencia del usuario del proyecto de electrificación rural SFV, debe aplicarse el modelo SERVQUAL para su mayor veracidad en el caso.

La respuesta para la cuarta objetivo específico, está representada por el resultado de la Prueba de Spearman, donde obtuvo un $Rho = 0,412$, indicando una relación entre la evaluación de impacto y confianza, mostrando que existe una correlación positiva moderada. Entonces quiere decir que, Existe relación entre evaluación de impacto y confianza del proyecto de electrificación rural SFV del Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba, 2018. Debido que el 42.2% de usuarios se sienten indiferentes por la confianza que genera aspiración de electrificación rural SFV, porque desconoce el trabajo de reparación y mantenimiento de electricidad, mientras el 39.4% de usuarios indican estar en desacuerdo con la seguridad del proyecto de electrificación

rural SFV porque se encuentra informado de la tarifa eléctrica interpuesta por la concesión de la actividad de generación eléctrica en el proyecto. Mientras tanto, Fasanando (2016) afirma los resultados hallados, Menciona que la CS en su extensión Capacidad de respuesta lo consideran como buena, debido a que brinda una adecuada respuesta siendo de la satisfacción del socio.

La respuesta para el quinto objetivo específico, está representada por el resultado de la Prueba de Spearman, donde obtuvo un $Rho = 0,379$, indicando una relación entre la evaluación de impacto y expectativas cumplidas, mostrando que existe una correlación positiva baja. Entonces quiere decir que, Existe relación entre evaluación de impacto y expectativas cumplidas del proyecto de electrificación rural SFV del Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba, 2018. Debido que el 42.2% de usuarios sienten indiferencia porque sus expectativas no son cumplidas por el proyecto de electrificación rural SFV, ya que no tienen conocimiento de los medios de comunicación que tiene el proyecto para difundir al usuario sobre el cumplimiento de su objetivo institucional y no tiene información del cumplimiento de atención de usuarios del proyecto de electrificación rural con paneles, mientras el 32.1% menciona estar en acuerdo porque el nivel de iluminación del servicio básico de electricidad fotovoltaico en su zona es menor al ofrecido por ELOR. Por otra parte, el 62.4% de usuarios indican estar en desacuerdo con la ejecución del proyecto de electrificación rural SFV, porque no se encuentra informado acerca de la elaboración del Plan Nacional de Energías Renovables realizada por el MEM.

V. CONCLUSIONES

- 5.1.** La evaluación de impacto se relaciona con un (nivel moderado) con la satisfacción en usuarios del proyecto de electrificación rural SFV del Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba, 2018.
- 5.2.** La evaluación de impacto se relaciona con un (nivel bajo) con el rendimiento percibido en usuarios del proyecto de electrificación rural SFV del Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba, 2018. Indicando que, a (mejor) evaluación del impacto, mejor rendimiento percibido.
- 5.3.** La evaluación de impacto se relaciona con un (nivel moderado) con la calidad técnica percibida en usuarios del proyecto de electrificación rural SFV del Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba, 2018. Indicando que, a (mejor) evaluación del impacto, mayor calidad percibida.
- 5.4.** La evaluación de impacto se relaciona con un (nivel moderado) con la confianza del proyecto de electrificación rural SFV del Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba, 2018. Indicando que, a (mejor) evaluación del impacto, mayor nivel de confianza.
- 5.5.** La evaluación de impacto se relaciona con un (nivel bajo) con las expectativas cumplidas del proyecto de electrificación rural SFV del Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba, 2018. Indicando que, a (mejor) evaluación del impacto, mejores expectativas.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1.** La gerencia Administrativa debe supervisar la calidad de los materiales utilizados para las conexiones del servicio, así mismo estas deben de estar conforme a los planes y contratos establecidos por la empresa.
- 6.2.** La gerencia Administrativa debe diseñar programas de tarifas del servicio, a través de oficinas informativas y receptoras de las quejas e insatisfacciones de los clientes, así mismo demás trámites o solicitudes que puedan presentar.
- 6.3.** La gerencia Administrativa debe difundir el servicio y los beneficios que cada usuario tendrá, dicha difusión puede ser través de fichas informativas o publicidades radiales.
- 6.4.** La gerencia Administrativa debe establecer convenios con la autoridad del Centro Poblado Villa El Triunfo y del Distrito de Soritor, para brindar charlas informativas como mecanismo de solución a las diferentes dudas del usuario, así mismo capacitar al usuario en el manejo y adecuada instalación y conexiones internas de sus domicilios.
- 6.5.** La gerencia Administrativa debe crear una junta fiscalizadora del servicio que brinden.

REFERENCIAS

- Arévalo, P. (2017). *Evaluación del impacto y Calidad de Procesos del Área de Infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales, 2017. (Tesis Maestría)*. Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto - Perú.
- Curiqueo, J. y Salazar, E. (2016). *Evaluación del impacto en el desarrollo local estudio de caso: Ilustre Municipalidad de Ñuñoa 2015 - 2016. (Tesis Maestría)*. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, Pachuga, México.
- Cabanillas, W. Y Arriola, G. (2015): *Evaluación del impacto ambiental en el mantenimiento periódico de la Carretera Jaen – Las Pirias, Periodo 2014. (Tesis Maestría)*, Universidad Cesar Vallejo, Trujillo -Perú.
- Costa, N. y Rodríguez, M. (2015), *Medición de Satisfacción de Usuarios no residenciales de Electricidad. (Tesis Maestría)*. Universidad De Granada, Granada.
- Chillón (2015), *Les motivations des sportifs*, (3°ed.). España: Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- Devís (2016) *Impacto de la inversión pública* (7°ed.). Paris: Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- Dykinson. James, L. (2016). *Electricity services in the USA*. (8th ed.). USA: Thomson
- Fasanando, L. (2016) *Evaluación del impacto de la Gestión Administrativa en la Calidad de Servicio al Socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Limitada Juanjui 2016. (Tesis Maestría)*. Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto - Perú.
- González (2016) *Satisfacción de los clientes*. (10ma ed.). Madrid: Dykinson.
- Gomes, D. (2016). *Servicios de Electricidad en Provincias*. (8ma ed.). México: Thomson
- Mejía, T. y Palma, F. (2014) *Evaluación del impacto en el desarrollo económico local y territorio. Análisis de la Producción Artesanal en San Andrés Cuexcontitlan. (Tesis Maestría)*. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, Pachuga, México.
- Oliva, C. (2017) *La Calidad del Servicio y La Satisfacción del Cliente de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad Electrosur S.A., en el Distrito de*

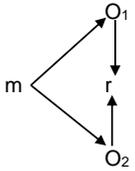
- Tacna, 2016. (Tesis Maestría). Universidad Señor de Sipan, Pimentel, Chiclayo - Perú.*
- Ramos, M. (2017), *La comunicación organizacional y la gestión administrativa percibida por los trabajadores del Poder Judicial del Cono Norte, Lima. 2016. (Tesis Maestría). Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos-Perú.*
- Salas, A. (2016): *Evaluación del impacto en la gestión administrativa y su relación con los servicios educativos que brinda la UGEL, Picota, San Martín – 2016”.* (Tesis Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto - Perú.
- Tipian, S. (2017) *Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus. (Tesis Maestría). Universidad Nacional de Antiplan, Puno-Perú.*
- Taipe, L. (2017) *Evaluación del impacto social del turismo en el Centro Histórico de Lima, distrito del Cercado, 2017. (Tesis Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo - Perú.*
- Tomson, J. (2017) *Evaluation of the impact of public projects (7th .ed.). EE: McGraw-Hill Interamerican Editorial.*
- Theson, G. (2017) *Satisfaction of users in the state of California. (10th ed.). USA:*
- Lama, L. (2017) *La calidad del servicio de alumbrado público y su relación en la satisfacción de los usuarios de la empresa Hidrandina de la ciudad de Trujillo, II semestre 2017. (Tesis Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Pimentel, Chiclayo - Perú.*
- Lorenzo, O. (2015), *Les motivaciones del usuario, (3°.ed.). España: Editorial McGraw-Hill Interamericana.*

ANEXOS

Matriz de consistencia

Título: Evaluación de impacto y satisfacción en usuarios del proyecto de electrificación rural SFV del Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba, 2018

Formulación del problema	Objetivos	Hipotesis	Técnica e instrumentos
<p>Problema general ¿Cuál es la relación que existe entre la evaluación de impacto y la satisfacción en usuarios del proyecto de electrificación rural SFV del Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba, 2018?</p> <p>Problemas específicos ¿De qué manera se relaciona la evaluación de impacto con el Rendimiento percibido en usuarios del proyecto de electrificación rural SFV del Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba, 2018? ¿Qué relación existe entre evaluación de impacto con la Calidad técnica percibida en usuarios del proyecto de electrificación rural SFV del Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba, 2018? ¿Cómo se relaciona la evaluación de impacto con la Confianza en usuarios del proyecto de electrificación rural SFV del Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba, 2018? ¿Cómo se relaciona la evaluación de impacto con la Expectativas cumplidas en usuarios del proyecto de electrificación rural SFV del Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba, 2018?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación de la evaluación de impacto con la satisfacción en usuarios del proyecto de electrificación rural SFV del Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba, 2018.</p> <p>Objetivos específicos Conocer el grado de relación entre evaluación de impacto y el rendimiento percibido en usuarios del proyecto de electrificación rural SFV del Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba, 2018. Evaluar el grado de relación entre evaluación de impacto y la calidad técnica percibida en usuarios del proyecto de electrificación rural SFV del Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba, 2018. Establecer la relación entre evaluación de impacto y la confianza en usuarios del proyecto de electrificación rural SFV del Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba, 2018. Analizar la relación entre evaluación de impacto y las expectativas cumplidas en usuarios del proyecto de electrificación rural SFV del Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba, 2018.</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación significativa entre evaluación de impacto y la satisfacción en usuarios del proyecto de electrificación rural SFV del Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba, 2018. Ho: No existe relación significativa entre evaluación de impacto y la satisfacción en usuarios del proyecto de electrificación rural SFV del Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba, 2018.</p> <p>Hipótesis específicas HE1: Existe relación significativa entre evaluación de impacto y el rendimiento percibido en usuarios del proyecto de electrificación rural SFV del Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba, 2018. HE2: Existe relación significativa entre evaluación de impacto y la calidad técnica percibida en usuarios del proyecto de electrificación rural SFV del Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba, 2018. HE3: Existe relación significativa entre evaluación de impacto y la confianza en usuarios del proyecto de electrificación rural SFV del Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba, 2018. HE4: Existe relación significativa entre evaluación de impacto y las expectativas cumplidas en usuarios del proyecto de electrificación rural SFV del Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba, 2018.</p>	<p>Técnicas: En las técnicas de medición se utilizará la encuesta.</p> <p>Instrumentos: El instrumento que se utilizará en el presente estudio fue el cuestionario.</p>
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones	

<p>Tipo de investigacion No experimental Diseño de investigacion Descriptivo Correlacional</p>  <p>Dónde: m: Muestra de la investigación. O1: evaluación de impacto O2: satisfacción en usuarios r: Es la relación que existe entre ambas variables</p>	<p>Población La población en la presente investigación estará conformada por usuarios del servicio de Suministro de Electricidad con Recursos Energéticos Renovables en Áreas No Conectadas a Red – Centro Poblado Villa El Triunfo, distrito de Soritor, Provincia de Moyobamba y departamento de san Martín.</p> <p>Muestra La muestra se integra de 141 usuarios del servicio de Suministro de Electricidad con Recursos Energéticos Renovables en Áreas No Conectadas a Red –Centro Poblado Villa El Triunfo, Distrito de Soritor, Provincia de Moyobamba y Departamento de san Martín.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Evaluación de impacto</td> <td>Costo del proyecto</td> </tr> <tr> <td>Ejecución del proyecto</td> </tr> <tr> <td>Seguridad del proyecto</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Satisfacción en usuarios</td> <td>Rendimiento percibido.</td> </tr> <tr> <td>Calidad técnica percibida</td> </tr> <tr> <td>Confianza</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Expectativas cumplidas</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Evaluación de impacto	Costo del proyecto	Ejecución del proyecto	Seguridad del proyecto	Satisfacción en usuarios	Rendimiento percibido.	Calidad técnica percibida	Confianza		Expectativas cumplidas	
Variables	Dimensiones														
Evaluación de impacto	Costo del proyecto														
	Ejecución del proyecto														
	Seguridad del proyecto														
Satisfacción en usuarios	Rendimiento percibido.														
	Calidad técnica percibida														
	Confianza														
	Expectativas cumplidas														

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario Evaluación de impacto

Estimado usuario, deseamos que pueda responder algunas interrogantes con el objetivo de evaluar el impacto del proyecto de electrificación rural SFV desarrollado en el Centro Poblado Villa El Triunfo. Los criterios de medición serán

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

Dimensiones	Ítems	Atributos				
		1	2	3	4	5
Costo del proyecto	1. Estoy informado acerca del costo de la inversión en electrificación con paneles solares que el gobierno realiza en mi comunidad					
	2. Estoy informado sobre el tipo de proyecto de electrificación con paneles solares que el gobierno realice.					
Ejecución del proyecto	3. Estoy informado sobre el grado o avance en la ejecución del proyecto de electrificación con paneles solares que el gobierno realiza en mi comunidad					
	4. Estoy informado que el ministerio de energía y minas elabora el Plan Nacional de Energías Renovables (paneles solares)					
Seguridad del proyecto	5. Estoy informado que el proyecto de electrificación rural con paneles solares tiene un órgano regulador de seguridad jurídica en donde puedo realizar mis reclamos.					
	6. Estoy informado referente a la tarifa eléctrica interpuesta por la concesión de la actividad de generación eléctrica en el proyecto.					

¡Gracias por apoyarnos!

Cuestionario Satisfacción en usuario

Estimado usuario, deseamos que pueda responder algunas interrogantes con el objetivo de evaluar la satisfacción del usuario del proyecto de electrificación rural SFV desarrollado en el Centro Poblado Villa El Triunfo. Los criterios de medición serán

1. Totalmente en desacuerdo
2. en desacuerdo
3. indiferente
4. de acuerdo
5. totalmente de acuerdo

Dimensiones	Ítems	Atributos				
		1	2	3	4	5
Rendimiento percibido.	1. El monto que paga mensualmente por el servicio de energía básica es el adecuado.					
	2. El personal del Call Center tiene un buen desempeño en sus labores.					
	3. El personal técnico que realiza sus labores de mantenimiento tienen un buen desempeño.					
	4. El proyecto de electrificación rural con paneles solares con realiza buenos trabajos de reparación de averías.					
Calidad técnica percibida	5. El proyecto de electrificación rural con paneles solares actúa de manera correcta y justa ante una solicitud de reclamo del usuario					
	6. El personal del proyecto se encuentra capacitado para brindar el servicio básico de electricidad.					
	7. El usuario se encuentra conforme por el servicio básico de electricidad que brinda el proyecto de electrificación rural con paneles solares.					
	8. ¿Confía usted que cada vez que solicite el servicio de mantenimiento, personal del proyecto acudirá y le solucionara lo que solicite?					
Confianza	9. Recomienda usted al proyecto de electrificación rural con paneles solares para que brinde el servicio básico de electricidad en otros lugares.					

	10. Son buenos los medios de comunicación entre el usuario y personal del proyecto para realizar una solicitud del servicio					
	11. El proyecto de electrificación rural con paneles está bien organizado para brindar el servicio básico de electricidad					
	12. El personal técnico realiza buenos trabajos de mantenimiento en el servicio básico de electricidad					
	13. El personal técnico realiza buenos trabajos de reparación en el servicio básico de electricidad					
Expectativas cumplidas	14. El proyecto de electrificación rural con paneles cumple con los tiempos de atención de las solicitudes de los usuarios.					
	15. El nivel de iluminación del servicio básico de electricidad fotovoltaico en su zona es igual o superior al ofrecido por ELOR					
	16. Los medios de comunicación que tiene el proyecto para sus usuarios cumplen su objetivo y son fáciles de utilizar					
	17. El proyecto de electrificación rural con paneles cumple con la informarle correctamente sobre el servicio básico de electricidad fotovoltaico que le brinda.					

¡Gracias por apoyarnos!

Validación de instrumentos

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Elías Torres Flores
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Docente de investigación de la Facultad de Ciencias Agrarias
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Nieve del Pilar Ríos Salas

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción del usuario en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del usuario .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Satisfacción del usuario de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del usuario				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					45	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente": sin

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 18 de mayo de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - TARAPO
 PROF. DELEG. GENOTIPICA DE CACAO TOLERANTE AL CADAMBO

Ing. M.Sc. Elías Torres
 COORDINADOR

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Elías Torres Flores
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Docente de investigación de la Facultad de Ciencias Agrarias
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Nieve del Pilar Ríos Salas

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Evaluación de impacto en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Evaluación de impacto.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Evaluación de impacto de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Evaluación de impacto					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						46

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 18 de mayo de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6


UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SAN MARTÍN - TARPOTO -
OF. DE INVEST. GERENCIAL DE CACAO, TOLIVANTE Y CACAO
Ing. Mg. Sc. Elías Torres
COORDINADOR

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallán
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Docente de investigación
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Evaluación de impacto
 Autor del instrumento : Br. Nieve del Pilar Rios Salas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Evaluación de impacto en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Evaluación de impacto					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Evaluación de impacto , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Evaluación de impacto .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y apto para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto, 16 de mayo de 2019.



Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán
ECONOMISTA
Reg. 0134 - CELAM

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

IV. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallán
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Docente de investigación
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Satisfacción de usuario
 Autor del instrumento : Br. Nieve del Pilar Ríos Salas

V. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción del usuario en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del usuario					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Satisfacción del usuario , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del usuario .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

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

VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y apto para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 16 de mayo de 2019.


Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán
ECONOMISTA
Reg. 0134 - CELAM

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Ramírez García Gustavo
 Institución donde labora : EPG-UCV Y UAP - Tarapoto
 Especialidad : LIC. en educación - Metodologo
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : Br.Nieve del Pilar Rios Salas

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Evaluación de impacto en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Evaluación de impacto .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Evaluación de impacto de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Evaluación de impacto				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						46

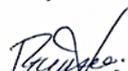
OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 18 de mayo de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6 *Guerra*



Dr. Gustavo Ramirez Garcia

DNI. 01109463
CPPe. 0348647

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Ramírez García Gustavo
 Institución donde labora : EPG-UCV Y UAP - Tarapoto
 Especialidad : LIC. en educación - Metodologo
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : Br.Nieve del Pilar Rios Salas

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción del usuario en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del usuario.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Satisfacción del usuario de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					L
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del usuario					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					+
PUNTAJE TOTAL					45	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 18 de mayo de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5 Buena



Dr. Gustavo Ramírez García
 DNI. 01109463
 CPPe. 0348647

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



“AÑO DE LA LUCHA IMPUNIDAD CONTRA LA CORRUPCION Y LA IMPUNIDAD”

CONSTANCIA

Por el presente documento hago constar de la Br. Nieve del Pilar Rios Salas; estudiante de la maestría en Gestión Publica de la Universidad Cesar Vallejo viene realizando el estudio en el proyecto “Suministro de la electricidad con recursos energéticos renovables en áreas no conectadas a red” ejecutado por la empresa ERGON PERU SAC denominado “Evaluación de impacto y satisfacción en usuarios del proyecto de electrificación rural SFV, Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba, 2018”, para optar el grado de maestra.

El presente documento se remite a la interesada para los fines que estime conveniente.

Atentamente

Moyobamba, 29 de abril del 2019



Ing. Johan Isla Mendoza
Supervisor Zona Norte

Autorización de publicación de tesis al repositorio



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres:

Rios Salas Nieve del Pilar

D.N.I. : 43128955

Domicilio : Jr: Huallaga N° 599 - Tarapoto

Teléfono : Fijo : Móvil : 913200567

E-mail : pilar12_20@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestra

Mención : Gestión Pública

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Rios Salas Nieve del Pilar

Título de la tesis:

**“Evaluación de impacto y satisfacción en usuarios del proyecto de
electrificación rural SFV, Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba, 2018”**

Año de publicación : 2020

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

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 08 de enero de 2020

Informe de originalidad

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=3&o=1237895965&ro=4&lang=es&u=1050948850

feedback studio NIEVE DEL PILAR RIOS SALAS | Evaluación de ... /0 < 6 de 6 > ?

Resumen de coincidencias X

16 %

Se están viendo fuentes estándar
[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias

Número	Fuente	Porcentaje	Acción
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	8 %	>
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4 %	>
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %	>
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %	>
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %	>
6	repository.unad.edu.co	<1 %	>

Página: 1 de 31 | Número de palabras: 7704 | Text-only ... | Turnitin C... | High Reso... | Activ... | 12:03 22/12/2019

Acta de aprobación de originalidad



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallán, he revisado la tesis del(la) estudiante Br. Nieve del Pilar Rios Salas, titulada "Evaluación de impacto y satisfacción en usuarios del proyecto de electrificación rural SFV, Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba, 2018"; constato que la misma tiene un índice de similitud de 16% verificable en el reporte de originalidad del programa TURNITIN.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 22 de diciembre de 2019



.....
Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallán
Escuela de Posgrado
UCV-TARAPOTO

Aprobación final del trabajo de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO DE LA JEFA DE LA UNIDAD DE POSGRADO

Dra. ROSA MABEL CONTRERAS JULIÁN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Br. Nieve del Pilar Rios Salas

INFORME TITULADO:

Evaluación de impacto y satisfacción en usuarios del proyecto de electrificación rural SFV, Centro Poblado Villa El Triunfo, Moyobamba, 2018

**PARA OBTENER EL GRADO DE:
Maestra en Gestión Pública**

SUSTENTADO EN FECHA: 13 de agosto de 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobar por mayoría


Dra. Rosa Mabel Contreras Julián
JEFE DE LA UNIDAD DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO - TARAPOTO