



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Inversión pública y satisfacción del usuario del área de
la Gerencia Regional de Infraestructura, Ancash-2022

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

AUTOR:

Obregón Cruz, Anthony Richard (orcid.org/0000-0001-8679-9252)

ASESOR:

Dr. Medina Corcuera, Groberti Alfredo (orcid.org/0000-0003-4035-157X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE - PERÚ

2022

DEDICATORIA

A mi mamá y papá, quienes con su apoyo han logrado guiarme por el buen camino y por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad.

Anthony Richard

AGRADECIMIENTO

Al Dr. Medina Corcuera, Groberti Alfredo, mi asesor metodológico, por todo el aporte y la paciencia tenida.

A los trabajadores de la gerencia regional de infraestructura de una entidad pública de Ancash por su colaboración en la presente investigación.

El autor

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	37
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1	Población de usuarios atendidos en una entidad pública de la región	19
Tabla 2	Muestra de usuarios atendidos en el área de la gerencia regional de infraestructura	20
Tabla 3	Prueba de normalidad de las puntuaciones de inversión pública y satisfacción en usuarios	22
Tabla 4	Prueba de correlación entre la inversión pública y la satisfacción del usuario	23
Tabla 5	Nivel de la inversión pública	24
Tabla 6	Nivel de la satisfacción en usuarios	25
Tabla 7	Prueba de correlación entre la inversión pública y la dimensión comportamiento de los empleados	26
Tabla 8	Prueba de correlación entre la inversión pública y la dimensión comportamiento de la empresa	27
Tabla 9	Prueba de correlación entre la inversión pública y la dimensión servicios de la organización	28

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Esquema correlacional	17

RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la inversión pública y la satisfacción del usuario del área de la gerencia regional de infraestructura. El enfoque metodológico empleado fue de tipo básica, de diseño no experimental, de corte transversal, descriptivo-correlacional. Se trabajó con una población censal, conformada por 59 usuarios. Para el recojo de datos se utilizó la técnica de la encuesta, y se aplicó los siguientes instrumentos: Cuestionario sobre Inversión Pública y Cuestionario sobre Satisfacción en Usuarios. En los resultados se obtiene que, existe una relación positiva y significativa entre la inversión pública y la satisfacción del usuario ($r=.605$; $p\text{-valor}=.000<.05$) en el área de la gerencia regional de infraestructura, Ancash-2022; además, la inversión pública se relaciona de forma positiva y significativa con las dimensiones comportamiento de los empleados, comportamiento de la empresa, y servicios de la organización ($r=.603$; 559 ; 544 ; $p\text{-valor}=.000<.05$); por otro lado, un mayor porcentaje de los usuarios (40.7%) indican que el nivel de la inversión pública y satisfacción en usuarios son regulares. Se concluye que, ante una adecuada inversión pública, mejor es la satisfacción del usuario en el área de la gerencia regional de infraestructura, Ancash-2022.

Palabras clave: Inversión pública, satisfacción del usuario, gerencia regional.

ABSTRACT

The study aimed to determine the relationship between public investment and user satisfaction in the area of regional infrastructure management. The methodological approach used was basic, non-experimental design, cross-sectional, descriptive-correlational. We worked with a census population, made up of 59 users. For data collection, the survey technique was used, and the following instruments were applied: Questionnaire on Public Investment and Questionnaire on User Satisfaction. The results show that there is a positive and significant relationship between public investment and user satisfaction ($r=.605$; $p\text{-value}=.000<.05$) in the area of regional infrastructure management, Ancash- 2022; In addition, public investment is positively and significantly related to the dimensions of employee behavior, company behavior, and organization services ($r=.603$; 559 ; 544 ; $p\text{-value}=.000<.05$) ; on the other hand, a higher percentage of users (40.7%) indicates that the level of public investment and user satisfaction are regular. It is concluded that, with adequate public investment, user satisfaction is better in the area of regional infrastructure management, Ancash-2022.

Keywords: public investment, user satisfaction, regional management.

I. INTRODUCCIÓN

Desde hace muchos años atrás, múltiples países en desarrollo experimentaron procesos simultáneos de integración económica global y descentralización; como resultado a ello, los gobiernos subnacionales se convirtieron en principales representantes de la economía internacional, incluso a través de políticas para asegurar inversiones de corporaciones multinacionales teniendo el potencial de afectar la gestión de los recursos públicos a nivel subnacional (Kahn & Zimbalist, 2022). Además, desde la crisis financiera mundial, la inversión pública ha venido decayendo alcanzando niveles bajos y ha disminuido en muchos países de la Unión Europea (Staeher & Urke, 2022; Marinescu et al., 2019). Es así que, la inversión pública en países ricos en recursos y de bajos ingresos viene siendo considerados como ineficientes (Algozhina, 2022).

En Pakistán, las estimaciones de largo y corto plazo revelan que una gran cantidad de inversión pública reduce el crecimiento económico (Rawat & Khan, 2020). Asimismo, en Turquía, se reporta que, la polarización tiene un efecto significativo en la inversión pública, donde las polarizaciones políticas de las inversiones públicas provocan la polarización social e indirectamente allanan el camino para otro problema como la injusticia en la distribución del ingreso (Nedelea et al., 2021). Además, en la India, la inversión pública ha afectado de manera más fuerte y positiva a la inversión privada en manufactura, seguida por la agricultura, el sector de servicios y finalmente en la infraestructura (Bhat et al., 2020).

Cabe señalar que, la inversión pública es fundamental en la Agenda 2030 de las Naciones Unidas para el Desarrollo Sostenible, pero sus niveles persistentes en deuda pública plantean riesgos graves (Anyanwu, 2021). Sin embargo, la inversión pública tuvo efecto positivo en la mayoría de los países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (Afonso & Aubyn, 2019). Por ende, se dice que la inversión pública es principalmente un componente de la demanda y que en tiempos normales tiene una recuperación a través de grandes proyectos de inversión pública siendo cada vez más fuerte a través del consumo público (Le & Touzé, 2022).

Entonces, al inicio de su gobierno la gestión de inversión pública es responsable de brindar un mejor servicio público y satisfacción al usuario (Obregon, 2021). Por ende, los usuarios actuales de las instituciones públicas demandan servicios que satisfagan sus necesidades, esperando servicios de calidad con los que puedan sentirse satisfechos; es así que, en Chile, una de las mayores tareas pendientes de los objetivos de modernización del Estado es lograr una mejor calidad de servicios que ofrece el sector público (Rojas et al., 2019). Por tal motivo, la rapidez, la calidad y la eficiencia cobran protagonismo en los servicios públicos (Onur & Zeynep, 2020).

En el Perú, se realizó la Encuesta Nacional de Satisfacción Ciudadana, aplicado a 5017 ciudadanos que fueron atendidos en 210 entidades públicas manifestó que la atención del personal impacta en la satisfacción general con la entidad visitada, donde el 17% hace referencia a la atención del personal, 14% depende de la información recibida, 14% viene de los procesos de gestión, el 14% hace referencia al tiempo total requerido para resolver la gestión, el 9% al tiempo de espera para hacer atendido, y el 3% concierne a la infraestructura e instalaciones (Ipsos, 2017). Posteriormente, la Encuesta Nacional de Satisfacción Ciudadana mostraron las razones de insatisfacción en la demora de la atención donde se obtuvo en menor medida a la mala atención; además, se reporta que el 67% de los usuarios indicaron que no se le brindan la orientación adecuada sobre su trámite; también, de cada 5 personas uno indaga sobre su trámite a realizar antes de asistir a la entidad, recurren a sus amigos, familiares, redes sociales y página web de la entidad; asimismo, la entidad pública inscribe el índice más bajo, debido a que no responden su pedido o gestión, por mala atención en el proceso de atención; el 3% de los clientes expresan haberse sentido discriminados, al indicar que recibieron maltrato o favoritismo (Datum Internacional, 2019).

En tanto, se ha percibido que, en el área de la gerencia regional de infraestructura de una entidad pública de Ancash, hay lentitud con respecto a las atenciones, no se logra resolver los problemas e interpretar las necesidades de los usuarios, y demás; por otro lado, se observa ciertas dificultades con respecto a la ejecución, funcionamiento y gestión integral del plan de inversión pública. Cabe

mencionar que, el servicio de calidad, originaría adecuados niveles de relación y satisfacción con los usuarios (Berdugo-Correa et al., 2016). Por ende, nos hacemos la pregunta de investigación: ¿Qué relación existe entre la inversión pública y la satisfacción del usuario del área de la gerencia regional de infraestructura?

El actual estudio se justifica desde la perspectiva teórica, porque buscó conocer, por parte de los usuarios, la percepción sobre inversión pública y satisfacción del usuario; esto permitió ampliar los conocimientos, llenando así un vacío de información sobre las variables. Desde la importancia práctica, benefició a la entidad porque mostró la realidad de inversión pública y satisfacción por parte del usuario y se pueda plantear propuestas de mejora en sus diferentes ámbitos de acción impactando sobre todo en las gestiones con el fin de lograr objetivos institucionales. Desde la perspectiva social, buscó que se mejore las gestiones sobre la inversión pública y los procedimientos para aumentar la satisfacción del usuario y así logren implementar propuestas que garanticen la solución de dificultades que adolecen al área de gerencia regional de la infraestructura de una entidad.

Su principal objetivo es: Determinar relación existente entre inversión pública y satisfacción del usuario. Los objetivos específicos son: Describir el nivel de inversión pública del área de gerencia regional de infraestructura. Describir el nivel de satisfacción del usuario atendido en el área de gerencia regional de infraestructura. Analizar relación entre inversión pública y dimensión comportamiento de los empleados de la variable satisfacción del usuario del área de gerencia regional de infraestructura. Analizar la relación entre inversión pública y dimensión comportamiento de la empresa de la variable satisfacción del usuario del área de gerencia regional de infraestructura. Analizar la relación entre inversión pública y dimensión servicios de organización de la variable satisfacción del usuario del área de gerencia regional de infraestructura. Finalmente, la hipótesis de investigación del presente estudio es: H_1 : Existe una relación positiva y significativa entre inversión pública y satisfacción del usuario del área de la gerencia regional de infraestructura.

II. MARCO TEÓRICO

Seguidamente, la presente investigación versa diversos estudios en el plano internacional, nacional y regional; por ende, en cuanto a las revisiones de estudio internacionales se tiene la investigación de Noor (2022) quien tuvo el propósito de analizar el efecto de la condición del servicio electrónico en lealtad al usuario a través de satisfacción del usuario de los sitios web de servicio público en Indonesia. Respecto al método, se utiliza investigación cuantitativa con fuentes de datos primarias. Para la recaudación de información se usó un cuestionario. En la población participaron 250 usuarios. En los resultados, la calidad del servicio electrónico en satisfacción y lealtad al usuario tiene efecto significativo, asimismo satisfacción del usuario, la lealtad al usuario tiene efecto significativo, y satisfacción del usuario media parcialmente el efecto de la calidad del servicio electrónico en lealtad del usuario. Concluyendo que, la satisfacción del usuario también puede tener un efecto indirecto en el aumento de lealtad del usuario.

Pereira et al. (2022) su objetivo fue comprender e identificar las principales causas de las fallas y errores del plan de inversión pública en Portugal. Se utilizó su estudio de caso del proyecto de inversión. Esta investigación tiene como muestra decenas de proyectos de inversión que se ejecutaron en los últimos 20 años. Los principales hallazgos indican que los factores que explican el bajo desempeño del proyecto son la adopción de supuestos no validados, la falta de análisis de riesgo y la insuficiente calificación de los evaluadores del proyecto. Se concluye que, es necesario la presencia de un ente preventivo que evalúe y analice de manera independiente el retorno económico y social de las inversiones para la sociedad.

Zabala et al. (2021), entre sus objetivos de investigación, tuvo el propósito de identificar el grado de satisfacción respecto a los servicios municipales en 425 usuarios en Ecuador. En el apartado de metodología se utilizó el diseño transversal, no experimental, es cuantitativo - cualitativo y de método descriptivo-correlacional. Se utilizaron encuestas como instrumentos de medición. Se reporta entre los resultados que, el 31.8% posee menor satisfacción, seguido del 39.3% en un alto nivel de neutralidad, en contraposición de un 72.5% tiene un criterio positivo como

usuario del sistema. Finalmente, a modo de conclusión se indica que existe una percepción desfavorable del mejoramiento de la satisfacción de los ciudadanos.

Sausi et al. (2021) tuvieron el objetivo de evaluar el éxito del sistema Pasarela de Pago Electrónico del Gobierno utilizando la satisfacción de los usuarios como medida de éxito en África Occidental. Respecto al método, se adoptó el diseño de investigación de diseño explicativo secuencial integrando datos cuantitativos y cualitativos dentro de una sola investigación. Un total de 442 usuarios de 271 instituciones en 11 regiones de Tanzania participaron en el estudio. En los resultados, la confianza en calidad de información, sistema y utilidad percibida tuvieron un efecto significativo positivo en justificación de los usuarios con el sistema pasarela de pago electrónico del gobierno, mientras que la calidad del servicio tuvo un impacto negativo significativo. Por el contrario, la calidad del sistema no tuvo ningún efecto. Se concluye que, el estudio muestra que la confianza en el sistema y la utilidad percibida son factores importantes para evaluar la satisfacción del usuario con los sistemas de recaudación de ingresos.

Onur y Zeynep (2020) determinaron el grado de satisfacción del ciudadano en los servicios municipales en una ciudad de Turquía. Para la recaudación de información se empleó la entrevista personal como técnica y el método de investigación cuantitativa. En este marco, se distribuyeron un total de 550 cuestionarios a los participantes. De acuerdo con algunos de los hallazgos obtenidos de la investigación, los problemas locales más importantes de la provincia de Kars, que son vistos por los participantes, son las calles y calles que no están limpias al nivel deseado, la falta de construcción de carreteras y servicios de mantenimiento y la insuficiencia de oportunidades sociales. Los servicios con los niveles de satisfacción más bajos son: limpieza de calles, protección del medio ambiente, forestación, servicios de estacionamiento y servicios de construcción y mantenimiento de carreteras. Se concluye que, existe una similitud entre los niveles de satisfacción de los ciudadanos y los temas que perciben como problemas. De hecho, cuestiones como la falta de limpieza de las calles, la falta de servicios de construcción, el mantenimiento de carreteras y la insuficiencia de oportunidades

sociales, visto por los participantes como un problema, son temas en los que los ciudadanos tienen los niveles más bajos de satisfacción con los servicios brindados.

A nivel nacional, el estudio de Holguín (2021), menciona, entre sus objetivos, determinar el grado de satisfacción del usuario en su Gerencia Sub Regional Morropón–Huancabamba. Su estudio es, no experimental, básico, propositivo, descriptivo y cuantitativo. Se utilizó una encuesta en cuestionario. La muestra incluyó a 90 usuarios. En los resultados, en la variable satisfacción del usuario, se percibe un nivel alto del 40%, un nivel medio del 56.7% y un nivel bajo del 3.3%. Concluyendo que el 60% de los encuestados consideran que la satisfacción del usuario es limitada.

Asimismo, López y Arenas (2020) tuvieron el objetivo de determinar, la gestión del servicio en el sector público, afectando la satisfacción del usuario en centros de asistencia legal gratuita de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia -Lima 2020. Desarrollado en enfoque mixto, no experimental, con muestra de 298 usuarios atendidos. Encontrando 63.8% de usuarios no haber visualizado y accedido al libro de reclamos; y para el 46.3% no hay mejoría en ayuda de asesoría legal gratuita. Referente al tiempo en el centro de asistencia legal, el 61.7% está muy insatisfecho e indiferente. Concluyendo la relación entre satisfacción del usuario y calidad de servicios en el sector público.

Por otro lado, Huamán (2018), en su principal objetivo establece el nivel de relación de satisfacción del usuario y el plan de inversión pública en Loreto; su muestra fue de 382 pobladores; en la recopilación de información se usó la encuesta a través de un formulario. La investigación fue descriptiva correlacional. El resultado fue que el 55% prioriza proyectos de inversión pública de manera inadecuada; dando a conocer el nivel de satisfacción de los pobladores. En cuanto a relación de las variables, hay relación positiva considerable y significativa ($\rho = .718$; $p < .05$); concluyendo que la satisfacción del usuario tiene coherencia priorizando el plan de inversión pública.

Además, Cornejo (2018), entre sus objetivos, se enfocó en explicar el grado de inversión pública del municipio en la provincia Moyobamba. Es no experimental, descriptivo correlacional, la muestra fue de autoridades locales 05 alcaldes y 25 Regidores haciendo un total de 30 autoridades. Para la recaudación de información se valió de un cuestionario para obtener la percepción sobre el nivel de inversión pública. Obteniendo como resultado que, el 50% es regular en nivel de inversión pública municipal, el 33% indicaron nivel bajo de inversión pública municipal, sólo el 17% indicaron nivel alto de inversión pública municipal. Concluyendo que el nivel más influyente es el nivel regular.

Mientras tanto, Arbildo (2018), tiene como objetivo describir el grado de ejecución en sus planes de inversión pública en un municipio de la provincia de Ucayali. Su metodología fue no experimental, diseño correlacional-transeccional, la muestra fue de 81 funcionarios. Para la recolección de información se utilizaron dos cuestionarios para medir la ejecución de inversión pública. El resultado fue de 45.2% en nivel bajo a necesidades priorizadas y en nivel deficiente a la inversión pública, en los niveles regular 7.1% y 2.4% en el eficiente. En las necesidades priorizadas a la inversión pública el nivel regular tiene 26.2%, el deficiente 2.4% y el eficiente 4.8%. Por último, el nivel alto de las necesidades priorizadas a la inversión pública, el nivel eficiente tiene 7.1%, el regular y deficiente 2.4%. Entre sus conclusiones, respecto a las necesidades priorizadas sobre la inversión pública predomina el nivel deficiente.

A nivel regional, se identifica la investigación de Obregón (2021) ya que buscó determinar su grado a la gestión de inversión pública que presta en efecto el Gobierno Distrital de Independencia, Ancash. Su metodología fue cuantitativa, no experimental, correlacional; en la recaudación de información se usó la población de 81 funcionarios. En sus resultados, el 9% de los encuestados señalaron a la Gestión de Inversión Pública como mala, asimismo el 91% lo señalaron como regular. En conclusión, el nivel regular para inversión pública es el que prevalece.

Velásquez (2021), se enfocó, entre sus objetivos, determinar el grado de inversión pública en un lugar de la provincia de Ancash. Su metodología fue

cuantitativa, no experimental, descriptiva, correlacional – transversal; su muestra fue de 130 pobladores, para la recaudación de información se empleó el cuestionario y la entrevista acorde a las variables de estudio. En los resultados, los 87.7% de encuestados perciben como nivel bajo a la inversión pública, luego el 12.3% de pobladores restantes opinaron de nivel muy bajo a la inversión pública. Concluyendo al nivel bajo para la inversión pública.

Coral (2021), como objetivo, se planteó identificar el grado de satisfacción de los usuarios de Nuevo Chimbote, provincia del Santa. Su metodología fue cuantitativa, no experimental, correlacional; su muestra fue de 138 usuarios. Para la recaudación de información se usó la encuesta. En los resultados, presenta un 57% de nivel alto en la satisfacción del usuario, asimismo, el nivel muy alto sostiene el 41% y el nivel medio el 2%. Concluyendo así que el nivel alto es quien predomina.

Utrilla (2022), entre sus objetivos, se planteó determinar el grado de satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Comunicaciones y Transportes de Áncash. Su metodología fue relacional, no experimental, transversal, descriptiva y correlacional. La población de usuarios se conformó por 258 y su muestra de 155. Para la recaudación de información se usó la encuesta y la Escala de satisfacción de los usuarios. En los resultados los niveles fueron un 50.3 % satisfechos, el 43.2% insatisfecho y el 6.5% satisfecho. Se concluye, ser influyente al nivel medianamente satisfecho con preferencia al nivel insatisfecho.

Finalmente, Torres (2020), entre sus objetivos, se enfocó en explicar el grado de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash. La metodología es básica, descriptiva, correlacional, no experimental, transversal y cuantitativa. Su muestra fue de 80 usuarios. Para la recolección de datos se utilizaron dos cuestionarios. Como resultado los usuarios se hallaron en los niveles, bajo el 5%, medio el 35% y alto el 60%. Se concluye que, la gran parte de usuarios se muestran en nivel alto de satisfacción.

A continuación, se plasman los enfoques conceptuales, las características de las variables y los modelos teóricos que dan sustento a la investigación.

Entonces, en primera instancia se inicia con la definición y caracterización de la variable inversión pública, es un consumo de recursos públicos destinado a extender y restaurar lo físico del dominio público, con el objeto de extender en los países la capacidad de producción de bienes o prestación de servicios (Roche, 2013).

La inversión pública es agente definitivo para el desarrollo del país, tratando la disminución de los gastos públicos frente a la economía moderna; es decir, se establecen los gastos públicos de manera eficaz, consiguiendo que la población quede complacida ante sus diversas necesidades (Duarte & Ruiz, 2015). También la inversión pública se considera intervención limitada por su tiempo que usa los recursos públicos, con propósito de modernizar, mejorar, ampliar, recuperar bienes o servicios que aporta al ciudadano. La inversión pública tiene como objetivo desarrollar una buena calidad de vida para la población y el crecimiento de la comunidad (Caballero, 2018).

Los cumplimientos eficientes de plan de inversión pública cubren herramientas que acceden afianzar las actividades y obras públicas en base a ciertos criterios con finalidad de perfeccionar la asistencia de bienes y servicios públicos asignados a mejorar su calidad de vida del ciudadano (Soto, 2021). Por ende, la inversión pública es eficiente como instrumento para el proceso de actividad económica. Cuando es guiada correctamente coopera a largo plazo para desarrollar la contribución del sector privado y competitividad. Para extender la inversión que fomente el desarrollo económico y tenga un efecto permanente en el tiempo se debe concentrar esfuerzos para obtener objetivos de calidad de obras, contratación y ejecución, así alinear incentivos entre localidad pública y privada para el progreso de planes con impacto social (Ministerio de Economía y Finanzas, 2021).

La inversión pública es agente preciso para promover economía en medida que se ejecute de manera eficiente y oportuna (ComexPerú, 2022). Es por ello que en el actual estudio se toma en consideración la siguiente definición, la inversión pública hace referencia a la participación restringida por la duración utilizada sea

parcialmente o en su totalidad por recursos públicos, con propósito de ampliar, arreglar, modernizar los bienes o servicios; generados en el transcurso del plan y que sean independientes de otros planes (Ministerio de Economía y Finanzas, 2019).

En relación a sus dimensiones de inversión pública tenemos las siguientes dimensiones propuesto por Tavera (2021): la primera dimensión es la fase ejecución, definida como alcanzar logros, proyectos y gastos que difundan productos de ejecución de planes. En esta fase se inspecciona la construcción de las obras previamente visualizadas en los estudios, se realizan los trámites legales relativos al proyecto, se contrata al personal, se inician las capacitaciones previstas, adquieren e instalan la maquinaria y equipamiento (Dirección General de Inversiones Públicas, del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, s.f.).

Su segunda dimensión es funcionamiento, aquí se realiza el análisis, descripción y funcionamiento representante del proyecto, se incluye un estudio de medios y competencia de diligencia en la entidad empresarial. La tercera dimensión es gestión integral en ejecución y funcionamiento, son acciones que disponen al proyecto en función, manifiesta gastos extras que no se ubican en el presupuesto del plan, o exceden el reglamento de contrataciones o alguna relacionada a ella.

Respecto a teorías, señalamos la Teoría de Von Bertalanffy (1976) sostiene que, los procedimientos son complicados, integrados por sub-técnicas más reducidas donde la categoría involucra la incorporación de re-sistemas; así mismo, define al sistema como conjuntos de miembros de interacción, estos deben ser empleados para que los objetivos del sistema se realicen.

En efecto, el sistema no cuenta con estructura separada del funcionamiento, pero está en firme relación con el medio exterior, del que recibe investigación, personas, eficacia y componentes, una vez que es conveniente el sistema experimenta cambios; es decir, que cuando la materia se reforma luego es enviado al entorno. Las aportaciones son de dos tipos: entretenimiento y productividad, se debe mantener firme. También incluye al método institucional y financiero. Por

ende, existen distintos subsistemas como la producción, el apoyo, su mantenimiento, la adaptación, y gerenciales o directivos que forman el Sistema Nacional de Inversión Pública (SNIP) donde ejercen funciones similares, por lo tanto, se unen e integran para aumentar los recursos y proceder con efectividad (Ortegón & Pacheco, 2004).

Por otro lado, la metodología prepara y evalúa el plan de inversión pública, con el propósito de restablecer su calidad y sostenibilidad de sus inversiones, para la contribuir al avance y confort de la población, particularmente las más vulnerables (Dirección General de Inversiones Públicas, del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, s.f.). Indica el progreso del diseño de PIP, constituyendo el estadio inicial de la redacción del plan de inversión, que solicita trámite efectivo y competente para llevar a cabo la investigación de pre factibilidad a la magnitud del perfil, tanto de organización y aprendizaje del personal para su explicación, así como lo preciso y experta conclusión de gestiones metodológicas llevados a cabo para la confirmación. El planteamiento de los Proyectos de Inversión, estableciendo su objeto de estudio extenso y difícil, solicitando la intervención de expertos, es decir, demanda un planteamiento diverso y multidisciplinario (Rivas, 2019).

Aquí se deben examinar los niveles que constituyen un plan de inversión, ya que establecen una disposición cronológica en el progreso del proyecto avanzando en la elaboración, realización y valoración del mismo. En segundo lugar, las informaciones plantean la evaluación del proyecto, provenientes de los estados financieros. Los proyectos proceden, se estiman y producen para garantizar la necesidad humana. El plan es comprendido parte de las políticas de desarrollo. Formando parte del esquema más extenso, cooperando un objetivo global de crecimiento, para el logro de los objetivos generales (Rivas, 2019).

Respecto a la variable, denominada satisfacción del usuario, según la literatura se ha identificado que durante mucho tiempo la satisfacción incluye una miríada de preocupaciones asociadas con sus experiencias con diferentes aspectos de los servicios prestados; por ende, la satisfacción general puede consistir en una combinación de juicios negativos y positivos y dependerá de las

magnitudes relativas que se les asignen; es decir, los usuarios pueden estar satisfechos con un aspecto de un servicio e insatisfechos con otro aspecto (Lee et al., 2021). Asimismo, se atribuye que la satisfacción del usuario hace referencia a la emoción de felicidad cuando se satisface sus expectativas por parte del proveedor (Ramírez-Asís et al., 2020).

Para Arenal (2016), su nivel de satisfacción del usuario es la dimensión que accede a su grado de fidelidad hacia una marca u organización. Por ende, la satisfacción de los usuarios, es la verificación interior que hace cada persona de sus necesidades con respecto a si fueron cubiertas o no con la entrega del servicio; asimismo, es considerado como un predictor de que si el cliente volverá a la entidad a realizar transacciones o solicitar nuevos servicios (Izquierdo, 2021). Entonces, la principal definición que se toma en consideración para el actual estudio es de López y Arenas (2020) quienes lo definen como la valoración en base a percepciones que brinda el usuario de la calidad del servicio recibido por parte de una organización pública.

Respecto a las teorías, el principal modelo teórico que sustenta el actual estudio es el Servperf de Cronin y Taylor (1992), es un modelo basado en desempeño, y observación de la percepción del usuario frente a la productividad del servicio (Vergara et al., 2012). Es decir, se considera a la percepción del consumidor como dimensión de satisfacción. La primera dimensión hace referencia a los comportamientos de los empleados, definido como aquella satisfacción del comportamiento del empleado, la confianza, su disposición a ayudar, conocimiento, la seguridad que inspiran y el cuidado en la apariencia. Por otro lado, la segunda dimensión concierne a los comportamientos de la empresa, definida como aquella satisfacción que está relacionada con el comportamiento de la organización relacionada al cumplimiento del servicio. Por último, la tercera dimensión son los servicios de la organización, definida como la satisfacción de la comprensión, personalización e individualización de sus necesidades del cliente, además del horario de atención (Celestino & Biencinto, 2012).

Respecto al modelo teórico de SERVQUAL de Parasuraman et al. (1988) la satisfacción del usuario muestra discrepancia entre las expectativas y la percepción de un determinado servicio (Krudthong, 2017). Según la teoría, los individuos tienden a poseer una percepción por el servicio que necesita, formándose así perspectivas de la coyuntura, valorar de forma positiva o negativa su eficiencia del servicio o producto, y esto permite valorar la satisfacción o insatisfacción (Mejías et al., 2018).

Por otro lado, el modelo teórico de la disconformidad de Bolton y Drew (1991) afirma que la satisfacción se expresa por su servicio ofrecido y la calidad recibida, donde es derivado el comportamiento. Los autores aceptan que las perspectivas del usuario están conformadas por confianza, carencias del cliente y hábitos pasados. Por otro lado, las apreciaciones son evaluadas en dimensiones y atributos que se pueden catalogar en organizacional e ingeniería. De incompatibilidad entre perspectiva del cliente y sus impresiones en los atributos y dimensiones, como efecto de muchas indemnizaciones, el usuario distinguirá calidad del servicio.

Mientras, la teoría sobre la calidad de servicio percibida por Bitner (1990) explica su apreciación de calidad del servicio en consecuencia a la experiencia satisfecha/insatisfecha. Esta teoría presenta paradigma de disconformidad entre resultados del servicio de una transacción, determinadas por características y expectativas del servicio, donde el usuario esté conforme con su actitud al principio antes de admitir el servicio. Esta incompatibilidad altera la antigüedad para sentirse satisfecho/insatisfecho por parte del cliente, mientras que la apreciación de calidad del servicio, deriva las conductas post-compra.

Finalmente, se indica que la inversión pública concierne a toda aquella participación con objetivo de crear, ampliar, perfeccionar, modernizar bienes o servicios; ello se desarrolla mediante nivel de ejecución y gestión integral. Mientras que la satisfacción del usuario es la valoración derivada de percepciones a causa de la calidad del servicio que brinda una organización; como las conductas derivadas del empleado, de la empresa en general y los servicios de la organización.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación: El tipo de investigación que se utilizó en la actual investigación es básica, porque el mencionado tipo de estudio permite iniciar el estudio en base a un marco teórico previamente planteado, ello con propósito de aumentar el conocimiento científico de forma ordenada (Nicomedes, 2018). Por otro lado, el enfoque que se usó es cuantitativo puesto que se centrará en cuantificar y realizar un análisis estadístico de los datos (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

3.1.2. Diseño de investigación: Respondió al diseño no experimental, de alcance temporal transversal y de nivel descriptivo-correlacional. Entonces, el diseño no experimental, compete a la no manipulación de las variables; el alcance temporal transversal, permite que la información sea obtenida en un momento único; y el nivel descriptivo-correlacional, se centra en la caracterización de las variables e identificar el sentido de relación entre las variables (Sánchez et al., 2018). El diseño correspondiente es:

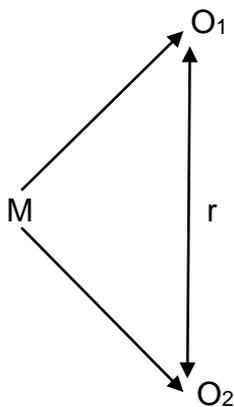


Figura 1
Esquema correlacional

Donde:

M = Muestra (M=59)

O₁ = Observación en la variable 1: Inversión pública.

r = Relación de las variables de estudio.

O₂ = Observación en la variable 2: Satisfacción del usuario.

3.2. Variables y operacionalización

La inversión pública es definida conceptualmente por el Ministerio de Economía y Finanzas (2019) hace referencia a la participación restringida por la duración utilizada sea parcialmente o en su totalidad por recursos públicos, con propósito de ampliar, arreglar, modernizar los bienes o servicios; generados en el transcurso del plan y que sean independientes de otros planes. Operacionalmente, se mide la variable a través del Cuestionario sobre Inversión Pública que contiene las siguientes dimensiones: fase de ejecución, funcionamiento, y gestión integral en la ejecución y funcionamiento. Los indicadores que engloba son: implementación, condiciones previas, demanda social, optimización de recursos, costos para la ejecución, impacto ambiental, realidad socio cultural, criterios participativos, capacidad de respuesta, recursos necesarios, fuentes de financiamiento, ejecución y funcionamiento, gestión estratégica, alianzas estratégicas, capacidad gerencial, capacidad del personal, proceso de registro. El tipo de escala es ordinal.

La satisfacción del usuario se define conceptualmente por López y Arenas, (2020) quienes lo definen como la valoración en base a percepciones que brinda el usuario de la calidad del servicio recibido por parte de una organización pública. Operacionalmente, se mide la variable a través del Cuestionario sobre Satisfacción del Usuario que estará conformado por tres dimensiones: comportamiento de los empleados, comportamiento de la empresa, y servicios de la organización. Los indicadores que engloba son: buena apariencia, rapidez, disponibilidad, confianza, seguridad, cortesía, conocimiento, información atractiva, cumplimiento de promesas, solución de problemas, buen servicio, resultado esperado, evitar errores, atención individualizada, comprensión de necesidades, horarios adecuados. El tipo de escala es ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población: Conformada por 248 usuarios atendidos en una entidad pública de la región, en donde el 56.7% (161) son mujeres y el 43.3% (123) son hombres. Cabe mencionar que la población se define como el grupo de sujetos que de forma accesible poseen las mismas características (Arias-Gómez et al., 2016).

Criterios de inclusión: Usuarios que se atienden en una semana en el mes de julio en la gerencia regional de infraestructura en Ancash, 2022, y que voluntariamente deseen participar en la evaluación.

Criterios de exclusión: Usuarios que poseen alguna limitación para completar la evaluación, y los que por decisión no quisieron ser parte de la investigación.

Tabla 1

Población de usuarios atendidos en una entidad pública de la región

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Mujeres	161	56,7
Hombres	123	43,3
Total	284	100,0

3.3.2. Muestra: La muestra estuvo conformada por 59 usuarios atendidos en la gerencia regional de infraestructura en Ancash, 2022, donde el 33.9% (20) fueron mujeres y el 66.1% (39) fueron hombres. Por ende, se trabajó con el promedio de asistencia de los usuarios atendidos en una semana en el mes de julio del presente año; en consecuencia, se trabajó con el muestreo censal, esto permitió recopilar la información en toda la población durante el lapso de una semana en el mes de julio (Hayes, 1999).

Tabla 2

Muestra de usuarios atendidos en el área de la gerencia regional de infraestructura

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Mujeres	20	33,9
Hombres	39	66,1
Total	59	100,0

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas:

Se utilizó como técnica la encuesta, porque consintió conseguir y transformar información de forma eficaz y rápida, además que cuenta con preguntas previamente establecidas en base a las variables que serán investigadas (Ñaupas et al., 2018)

Instrumentos:

Los instrumentos, son herramientas que forman parte de la técnica para lograr obtener información (Sánchez et al., 2018). Por ende, el instrumento básico que se usó en la investigación por encuesta es el cuestionario. En tal sentido, se aplicaron: Cuestionario sobre Inversión Pública y Cuestionario sobre Satisfacción del Usuario (anexo 2).

Validez:

Para el desarrollo del estudio, cada cuestionario fue analizado mediante la validez de contenido. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), este tipo de validez hace referencia al valor por el cual un instrumento de medida evalúa una variable, ello se realiza a través del análisis de expertos competentes. En consecuencia, se contó con la revisión de dos Magíster en Gestión Pública, quienes concluyeron que los cuestionarios son muy buenos considerando los siguientes criterios de valoración: relación entre la variable y dimensión, relación entre la dimensión y el indicador, relación entre el indicador y los ítems, y la relación entre el ítem y la opción de respuesta (anexo 03).

Confiabilidad:

La consistencia interna de los cuestionarios se define como la posibilidad de reproducir los resultados en repetidas ocasiones con el mismo instrumento, es decir, se trata de la estabilidad de la medición (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). En este sentido, las confiabilidades fueron medidos mediante el coeficiente alfa de Cronbach donde se obtuvo un $\alpha=.941$ para el Cuestionario sobre Inversión Pública, y un $\alpha=.962$ para el Cuestionario sobre Satisfacción en Usuarios (anexo

04). En consecuencia, los valores de consistencia interna reportados son óptimos, puesto que son mayores al punto de corte $\alpha = .70$ (Frías-Navarro, 2020).

3.5. Procedimientos

En la recolección de datos, los instrumentos de medida fueron dirigidos a los usuarios que se atienden en el área de la gerencia regional de infraestructura de una entidad pública; esto se desarrolló mediante la aplicación de un formulario online que fue creado en Google (anexo 6). Durante la aplicación de los cuestionarios, se explicó el objetivo y los aspectos éticos que enmarca la investigación; y al finalizar, se agradeció a los participantes. Luego, se procedió a extraer la base de datos del formulario online, se continuó en el análisis de la información, posteriormente en la discusión, conclusiones y recomendaciones en base a la realidad detectada.

3.6. Método de análisis de datos

Para la información descriptiva, se emplearon tablas de frecuencia y porcentaje para dar a conocer el resultado y así identificar el nivel en cada variable. Continuamente, para el análisis de la estadística inferencial, se procedió a realizar el análisis de distribución normal empleando el estadístico de Kolmogórov-Smirnov (tamaño de muestra mayor que 30). En consecuencia, la prueba estadística de correlación usada en el actual estudio fue el estadístico r de Pearson puesto que los valores del p -valor fueron mayores a $.05$ ($p\text{-valor} > .05$) indicando una distribución normal (Mondragón, 2014). Cabe señalar que, todo el análisis estadístico fue realizado en el programa estadístico informático SPSS V28.

Tabla 3

Prueba de normalidad de las puntuaciones de inversión pública y satisfacción en usuarios

Variables	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	GI	p-valor
Inversión Pública	,094	59	,200*
Satisfacción en usuarios	,066	59	,200*

3.7. Aspectos éticos

En la ejecución del estudio, se respetó las ideas de los autores mediante la citación y el uso adecuado de las referencias en concordancia a las normas APA - 7ma edición; además, se aplicó la política de antiplagio que promueve la originalidad de las investigaciones al no excederse del 24% de similitud y para ello se usó el programa del Turnitin, manifestando la legitimidad estipulada por la Universidad César Vallejo (2017). También, se brindó a los usuarios el consentimiento informado, tal como lo señala la Asociación Médica Mundial (2017).

Asimismo, dentro de las consideraciones éticas, se consideró el principio de no maleficencia, puesto que durante la evaluación se apoyó activamente a los encuestados respetándose su integridad física y psicológica; también se respetó la autonomía puesto que se respetó las decisiones del evaluado (López & Zuleta, 2020). Finalmente, mediante la beneficencia, se garantizó el bienestar de los sujetos (Gómez, 2015).

IV. RESULTADOS

Objetivo general

Hi: Existe una relación positiva y significativa entre la inversión pública y la satisfacción del usuario del área de la gerencia regional de infraestructura

Ho: No existe relación entre la inversión pública y la satisfacción del usuario del área de la gerencia regional de infraestructura

Tabla 4

Prueba de correlación entre la inversión pública y la satisfacción del usuario

	r de Pearson	Satisfacción del usuario
Inversión	Coefficiente de correlación	,605
pública	p-valor	.000
	N	59

Interpretación: En la tabla 4, la relación entre la inversión pública y la satisfacción del usuario es positiva ($r=.605$) en el área de la gerencia regional de infraestructura, Ancash-2022; asimismo, el resultado del p-valor (.000) es menor que .05 evidenciado una relación significativa. Esto da a conocer que las variables analizadas están relacionadas entre sí y cuando uno mejora, la otra variable también mejora. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación planteada en el actual estudio.

Objetivos específicos

Tabla 5

Nivel de la inversión pública

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	18	30,5
Regular	24	40,7
Bueno	17	28,8
Total	59	100,0

Interpretación: En la tabla 5, se aprecia que el nivel de la inversión pública es regular con el 40.7% (24) de los encuestados, seguido del nivel malo con el 30.5% (18) de los encuestados y por último está el nivel bueno con el 28.8% (17) de los encuestados.

Tabla 6

Nivel de la satisfacción en usuarios

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	19	32,2
Regular	24	40,7
Bueno	16	27,1
Total	59	100,0

Interpretación: En la tabla 6, se aprecia que el nivel de la satisfacción en usuarios es regular con el 40.7% (24) de los encuestados, seguido del nivel malo con el 32.2% (19) de los encuestados y por último está el nivel bueno con el 27.1% (16) de los encuestados.

Tabla 7

Prueba de correlación entre la inversión pública y la dimensión comportamiento de los empleados

Inversión pública	r de Pearson	Comportamiento de los empleados
	Coeficiente de correlación	,603
p-valor	.000	
N	59	

En la tabla 7, la relación entre la inversión pública y la dimensión comportamiento de los empleados es positiva ($r=.603$) en el área de la gerencia regional de infraestructura, Ancash-2022; asimismo, el resultado del p-valor (.000) es menor que .05 evidenciado una relación significativa. Esto da a conocer que las variables analizadas están relacionadas entre sí y cuando uno mejora, la otra variable también mejora.

Tabla 8

Prueba de correlación entre la inversión pública y la dimensión comportamiento de la empresa

	r de Pearson	Comportamiento de la empresa
Inversión	Coefficiente de correlación	,559
pública	p-valor	.000
	N	59

Interpretación: En la tabla 8, la relación entre la inversión pública y la dimensión comportamiento de la empresa es positiva ($r=.559$) en el área de la gerencia regional de infraestructura, Ancash-2022; asimismo, el resultado del p-valor (.000) es menor que .05 evidenciado una relación significativa. Esto da a conocer que las variables analizadas están relacionadas entre sí y cuando uno mejora, la otra variable también mejora.

Tabla 9

Prueba de correlación entre la inversión pública y la dimensión servicios de la organización

	r de Pearson	Servicios de la organización
Inversión	Coefficiente de correlación	,544
pública	p-valor	.000
	N	59

Interpretación: En la tabla 9, la relación entre la inversión pública y la dimensión servicios de la organización es positiva ($r=.544$) en el área de la gerencia regional de infraestructura, Ancash-2022; asimismo, el resultado del p-valor (.000) es menor que .05 evidenciado una relación significativa. Esto da a conocer que las variables analizadas están relacionadas entre sí y cuando uno mejora, la otra variable también mejora.

V. DISCUSIÓN

El actual estudio se realizó con el objetivo de determinar la relación existente entre la inversión pública y la satisfacción del usuario del área de la gerencia regional de infraestructura, Ancash-2022. Por ende, se discute los principales hallazgos, lográndose comparar con los antecedentes plasmados e interpretándose en base a las teorías que dan sustento a la investigación.

Por consiguiente, de acuerdo con el objetivo general, existe relación positiva y significativa entre la inversión pública y la satisfacción del usuario ($r = .605$; $p\text{-valor} = .000 < .05$) en el área de la gerencia regional de infraestructura, Ancash-2022. Lo reportado es en parte semejante con la investigación realizada por Huamán (2018), quien tuvo como principal objetivo establecer el grado de relación entre la priorización de proyectos de inversión pública y la satisfacción del usuario en Loreto, donde llegó a precisar que existe relación entre las variables, siendo esta positiva considerable y significativa ($\rho = .718$; $p < .05$); concluyendo que la satisfacción del usuario tiene coherencia con priorización de proyectos de inversión pública.

En consecuencia, este resultado se sustenta bajo la teoría general de los sistemas de Von Bertalanffy (1976) ya que explica que cada sistema es complejo, y a su vez se entregan por subsistemas, en los que los componentes que interactúan deben ajustarse de cierta forma para lograr los propósitos de los sistemas en general y sí definitivamente se efectúen. Por lo tanto, cada sistema no está entregado en base al funcionamiento e interactúan continuamente con el ambiente externo, del cual se percibe y recibe informaciones, material, personas y energía. Por ende, existe diversos subsistemas como las áreas de producción, mantenimiento, áreas gerenciales o directivos, y de más, que de una u otra forma los Sistema Nacional de Inversión Pública (SNIP) efectúan ocupaciones equivalentes y, por tanto, deben articularse e integrarse para laborar con eficacia y extender los recursos (Ortegón & Pacheco, 2004). Por ende, esto quiere decir que las áreas que incluye la ejecución de los proyectos de inversión pública como lo es el área infraestructura, estando vinculadas con otras para el logro de los objetivos propuestos y, por ende, al lograrse obtener una adecuada sinergia entre los

sistemas involucrados, esto evidenciará un buen nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el área investigada.

Además, esto significa que, ante adecuadas gestiones sobre la inversión pública, se podrá evidenciar mejores niveles de satisfacción en los usuarios que son atendidos en el área de la gerencia regional de infraestructura. Ya que desde el enfoque conceptual del Ministerio de Economía y Finanzas (2019), la inversión pública es toda participación limitada por el tiempo utilizado sea total o parcialmente por recursos públicos, con el propósito de crear, ampliar, mejorar, modernizar los bienes o servicios; generados en el transcurso del proyecto y sean independientes de otros proyectos. Mientras que la satisfacción del usuario viene a ser caracterizado por López y Arenas, (2020) como la valoración en base a percepciones que brinda el usuario sobre la calidad del servicio que reciben por parte de una organización pública.

Por otro lado, de acuerdo al primer objetivo específico, el nivel de inversión pública es regular, puesto que un mayor porcentaje de los usuarios (40.7%) señalan que el nivel de la inversión pública es regular en el área de la gerencia regional de infraestructura, Ancash-2022. Lo reportado es en parte semejante con la investigación realizada por Cornejo (2018), quien, entre sus objetivos, se enfocó en determinar el nivel de la inversión pública municipal en una población de 30 autoridades en la provincia de Moyobamba donde reveló que el nivel de inversión pública es regular (50%) en el municipio. Asimismo, Obregón (2021), al estudiar el nivel de la gestión de la inversión pública en 81 funcionarios del Gobierno Distrital de Independencia, Ancash, dio a conocer que el 91% indican que es regular el nivel de la gestión de la inversión pública. Del mismo modo, Arbildo (2018), al plantearse como objetivo determinar el nivel implementación de los proyectos de inversión pública en una población de 81 funcionarios del municipio de Ucayali, indicó que, con respecto a las necesidades prioritarias, la inversión pública es regular (26.2%).

En consecuencia, la teoría que explica el hallazgo encontrado, es la teoría de la metodología general para la preparación y evaluación de los proyectos de inversión pública, el cual plantea que, al contribuir en la perfeccionamiento de la

sostenibilidad y calidad de las inversiones, permite que se contribuya de manera definitiva el bienestar y el progreso de los ciudadanos, principalmente de los más vulnerables (Dirección General de Inversiones Públicas, del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, s.f.). Además, indica que el desarrollo de la formulación de los PIP, requieren de una gestión efectiva y competente para llevarse a cabo, desde la perspectiva de las capacitaciones y preparaciones de los trabajadores técnicos establecido para el avance, al igual que cuando se aplica en las estrictas y especializadas ejecuciones sobre las prontitudes metodológicas que deben realizarse para su conformidad requerida (Rivas, 2019).

Por ende, la inversión pública en el nivel regular en el área de la gerencia regional de infraestructura, Ancash-2022 significa que se debe mejorar en la implementación de los PIP, las condiciones previas, la demanda social, optimización de recursos, costos para la ejecución, impacto ambiental, realidad socio cultural, criterios participativos, capacidad de respuesta, recursos necesarios, fuentes de financiamiento, ejecución y funcionamiento, gestión estratégica, alianzas estratégicas, capacidad gerencial, capacidad del personal, proceso de registro. Ya que según Pereira et al. (2022) concluye en su estudio que, es necesario la presencia de un ente preventivo que evalúe y analice de manera independiente el retorno económico y social de las inversiones para la sociedad.

Desde otra perspectiva, de acuerdo al segundo objetivo específico, el nivel de satisfacción en los usuarios es regular, puesto que un mayor porcentaje de usuarios (40.7%) señalan que el nivel de la satisfacción es regular en el área de la gerencia regional de infraestructura, Ancash-2022. Lo reportado es en parte semejante con la investigación realizada por Holguín (2021), quien, entre los objetivos planteados en su investigación, se enfocó en determinar el nivel de la satisfacción del usuario en 90 usuarios en una gerencia de Huancabamba, donde el 56.7% de los usuarios se ubican en un nivel medio, concluyendo que, los resultados implican que el 60% de los usuarios considera una satisfacción del usuario limitada. Del mismo modo, Zabala et al. (2021), entre sus objetivos de investigación, tuvo el propósito de identificar el grado de satisfacción respecto a los servicios municipales en 425 usuarios en Ecuador, en donde el 39.3% se ubica en

una posición neutral concluyendo que existe una percepción desfavorable del mejoramiento de la satisfacción de los ciudadanos. Asimismo, Utrilla (2022), entre sus objetivos, se planteó analizar la satisfacción de los usuarios en 258 usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash, donde reporta que la satisfacción dada por el usuario es valorada como medianamente satisfecho con el 50.3%.

En consecuencia, el modelo teórico que sustenta el hallazgo señalado es el Servperf de Cronin y Taylor (1992), modelo basado en desempeño, que analiza solamente las percepciones de los usuarios sobre el rendimiento de los servicios ofrecidos (Vergara et al., 2012). Por ende, los usuarios manifiestan que es posible que exista dificultades con respecto a la apariencia de los trabajadores, dificultades en la rapidez, disponibilidad, confianza, seguridad, cortesía, conocimiento, información atractiva, falta del cumplimiento de las promesas, no se llega a solucionar los problemas, dificultades con respecto al servicio esperado, con la presencia de errores durante la atención, probablemente no se de una atención individualizada, no se logre comprender las necesidades, o no exista horarios adecuados para las atenciones. Por ende, es necesario que se fomente la satisfacción de los usuarios en donde se refuerce y se incremente la fidelidad de los clientes siempre y cuando los proveedores de los servicios satisfacen los deseos de los individuos.

En base al tercer objetivo específico, existe una relación positiva y significativa entre la inversión pública y la dimensión comportamiento de los empleados ($r = .603$; $p\text{-valor} = .000 < .05$) en el área de la gerencia regional de infraestructura, Ancash-2022. En este hallazgo, no se ha logrado ubicar reportes de investigaciones con semejantes resultados. Sin embargo, se puede explicar bajo el enfoque teórico del Servperf de Cronin y Taylor (1992), ya que al evidenciar una adecuada inversión pública se podrá visualizar adecuados comportamientos de los empleados donde se pueda percibir que tienen la disponibilidad para ayudar, inspiran confianza y seguridad, poseen adecuados conocimientos, y mantienen un adecuado cuidado de su apariencia.

En este sentido, bajo un enfoque conceptual de Duarte y Ruiz (2015) la inversión pública será un elemento determinante en el avance de los países, puesto que es de suma relevancia y posee grandes implicancias para el desarrollo de acciones de cada región, mediante los gastos públicos de forma eficiente, alcanzando la satisfacción de los pobladores ante las variadas necesidades. Además, esto tendrá repercusiones en la satisfacción de los usuarios, donde las personas podrán verificar que sus necesidades han sido satisfechas a través de la entrega de los servicios, siendo un importante predictor para que los usuarios vuelvan a la entidad a realizar transacciones o solicitar nuevos servicios (Izquierdo, 2021).

En el cuarto objetivo específico, existe una relación positiva y significativa entre la inversión pública y la dimensión comportamiento de la empresa ($r = .559$; $p\text{-valor} = .000 < .05$) en el área de la gerencia regional de infraestructura, Ancash-2022. En este hallazgo, no se han encontrado estudios con iguales resultados. Sin embargo, se puede explicar bajo el enfoque teórico del Servperf de Cronin y Taylor (1992), ya que al evidenciar una gestión adecuada en las acciones vertidas en los proyectos de inversión pública, se percibirá la presencia de informaciones atractivas, se podrá ver que la entidad cumple sus promesas, así como la capacidad para solucionar los problemas, brindar un buen servicio acorde a los resultados esperados avistando la presencia de errores en el momento de las intenciones a los usuarios. Por ende, las inversiones públicas tienen como objetivo desarrollar una buena calidad de vida para la población y el desarrollo de la comunidad (Caballero, 2018).

Caso contrario, al no poseer una adecuada gestión en la inversión pública o dificultades en la satisfacción en los usuarios, es posible que se cumpla con lo que menciona Bolton y Drew (1991) en su modelo teórico de la disconformidad, donde sostiene que la satisfacción se expresa por los servicios ofrecidos y en base a la calidad recibida, donde es derivado el comportamiento. Los autores aceptan que las expectativas del cliente son conformadas por la comunicación, necesidades personales del cliente y experiencias pasadas; en consecuencia, las percepciones son evaluadas en base a dimensiones y atributos que se pueden catalogar en el

ámbito organizacional y de ingeniería. De la disconformidad entre expectativas del cliente y sus percepciones en los atributos y dimensiones, llega a ser el resultado de muchas satisfacciones, donde el cliente tiene la capacidad de distinguir la calidad en el servicio.

Finalmente, de acuerdo al quinto objetivo específico, existe una relación positiva y significativa entre la inversión pública y la dimensión servicios de la organización ($r = .544$; $p\text{-valor} = .000 < .05$) en el área de la gerencia regional de infraestructura, Ancash-2022. En este hallazgo, no se han encontrado estudios con iguales resultados. Sin embargo, se puede explicar bajo el enfoque teórico del Servperf de Cronin y Taylor (1992), puesto que, ante la presencia de una adecuada inversión pública que impulse la economía de manera eficiente y oportuna, mejor será a satisfacción de los usuarios en base a los servicios que brinda la entidad donde se perciba una adecuada atención individualizada, mayor y mejor comprensión de necesidades de los usuarios, y que se cuente con mejores horarios para la atención de los clientes en la entidad pública.

Además, el enfoque teórico denominado SERVQUAL propuesto por Parasuraman et al. (1988) explica que la satisfacción de los usuarios obedece en gran medida a las percepciones y expectativas en proporción a un determinado servicio (Krudthong, 2017). Por ende, se debe fortalecer los servicios que brinda la entidad para que se logre obtener valoraciones adecuadas respecto a la eficacia de los servicios brindados, y así poseer adecuadas percepciones de satisfacción (Mejías et al., 2018).

Finalmente, con respecto a las debilidades o limitaciones, se destaca desde la perspectiva del diseño de investigación puesto que los resultados no se pueden generalizar en toda la organización pública ya que solo se evaluó a los usuarios atendidos en el área de la gerencia regional de infraestructura de una entidad pública de Ancash. Otra limitación metodológica, está relacionado con el uso de los instrumentos de medida ya que son de autoinforme y aunque cuentan con evidencia de validez y fiabilidad, están cargados de subjetividad y podrían estar sesgados por causa de la deseabilidad social; por otro lado, a nivel teórico, se menciona la

escasez de antecedentes enfocadas en la relación entre la inversión pública con las dimensiones de la satisfacción del usuario: comportamiento de los empleados, comportamiento de la empresa, y servicios de la organización.

Por otro lado, como fortaleza, se tiene a la semejanza de ciertos antecedentes de investigación con el objetivo general y con los objetivos específicos descriptivos; además, se destaca que los resultados son adecuadamente interpretables desde la base teórica consideras; por ende, el principal aporte que se tiene es la correlación de las variables por lo que conviene continuar con esta línea de investigación, replicando esta experiencia en futuros estudios.

VI. CONCLUSIONES

1. De acuerdo con el objetivo general, se concluyó que existe relación positiva y significativa entre la inversión pública y la satisfacción del usuario ($r = .605$; $p\text{-valor} = .000 < .05$) en el área de la gerencia regional de infraestructura, Ancash-2022.
2. De acuerdo al primer objetivo específico, se concluyó que el nivel de inversión pública es regular, puesto que un mayor porcentaje de los usuarios (40.7%) señalan que el nivel de la inversión pública es regular en el área de la gerencia regional de infraestructura, Ancash-2022.
3. De acuerdo al segundo objetivo específico, se concluyó que el nivel de satisfacción en los usuarios es regular, puesto que un mayor porcentaje de usuarios (40.7%) señalan que el nivel de la satisfacción es regular en el área de la gerencia regional de infraestructura, Ancash-2022.
4. De acuerdo al tercer objetivo específico, se concluyó que existe relación positiva y significativa entre la inversión pública y la dimensión comportamiento de los empleados ($r=.603$; $p\text{-valor}=.000<.05$) en el área de la gerencia regional de infraestructura, Ancash-2022.
5. De acuerdo al cuarto objetivo específico, se concluyó que existe relación positiva y significativa entre la inversión pública y la dimensión comportamiento de la empresa ($r=.559$; $p\text{-valor}=.000<.05$) en el área de la gerencia regional de infraestructura, Ancash-2022
6. De acuerdo al quinto objetivo específico, se concluyó que existe relación positiva y significativa entre la inversión pública y la dimensión servicios de la organización ($r=.544$; $p\text{-valor}=.000<.05$) en el área de la gerencia regional de infraestructura, Ancash-2022.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al gerente de una entidad pública regional de infraestructura, Ancash-2022, organizar, dirigir, controlar y supervisar los procesos de inversión pública y vigilar la satisfacción de los usuarios para garantizar las operaciones realizadas en la organización y así se cuente con una unidad operativa en donde se evidencia los esfuerzos y una adecuada administración de los recursos destinados a mantener y mejorar las instalaciones y los servicios de entidad.
2. Al gerente de una entidad pública regional de infraestructura, Ancash-2022, dirigir y supervisar la ejecución de los proyectos de inversión pública, específicamente en la fase de ejecución, durante el funcionamiento, y en la gestión integral de la ejecución en concordancia con los dispositivos legales vigentes.
3. Al gerente de una entidad pública regional de infraestructura, Ancash-2022, velar por la satisfacción de los usuarios que son atendidos en la institución optimizando los comportamientos de los empleados, el comportamiento de la empresa, y mejorando el modo que brinda los servicios de la organización.
4. Al gerente de una entidad pública regional de infraestructura, Ancash-2022, dirigir, controlar y supervisar los procesos de inversión pública con el objetivo de que los comportamientos de los empleados sean optimizados especialmente en aspectos relacionado a la buena apariencia, rapidez laboral, disponibilidad, confianza, seguridad, cortesía, y conocimiento para mejorar la satisfacción en los usuarios.
5. Al gerente de una entidad pública regional de infraestructura, Ancash-2022, organizar, dirigir, controlar y supervisar los procesos de inversión pública con el objetivo de fortalecer y mejorar los comportamientos de la entidad pública para que se logre brindar información atractiva a los usuarios mediante folletos, instrucciones entre otros, además de dar cumplimiento a las

promesas, dar solución a los problemas del usuario a través de un buen servicio evitando los errores en las gestiones realizadas.

6. Al gerente de una entidad pública regional de infraestructura, Ancash-2022, organizar, dirigir, controlar y supervisar los procesos de inversión pública con el objetivo de optimizar los servicios de la organización en término de atención individualizada, comprensión de necesidades, horarios adecuados para la mejora de la satisfacción de los usuarios que son atendidos en la institución.

REFERENCIAS

- Afonso, A., & Aubyn, M. (2019). Economic growth, public, and private investment returns in 17 OECD economies. *Portuguese Economic Journal*, 18(1), 47–65. <https://doi.org/10.1007/s10258-018-0143-7>
- Algozhina, A. (2022). Optimal public investment in resource-rich low-income countries Aliya Algozhina. *Journal of African Economies*, 31(1), 75–93. <https://doi.org/10.1093/jaeejab016>
- Anyanwu, A. (2021). Debt-financed public investment in developing countries: Does the efficiency of public investment matter? *Theoretical & Applied Economics*, 28(1), 259–272. [https://ideas.repec.org/a/agr/journal/v1\(626\)y2021i1\(626\)p259-272.html](https://ideas.repec.org/a/agr/journal/v1(626)y2021i1(626)p259-272.html)
- Arbildo, L. (2018). *Relación entre necesidades priorizadas en las reuniones participativas e implementación de proyectos de inversión pública, Municipalidad de Coronel Portillo, Ucayali, 2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/26603>
- Arenal, C. (2016). *Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio*. Editorial Tutor formación
- Arias-Gómez J, Villasís-Keever, M., & Miranda-Navales, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Asociación Médica Mundial. (21 de marzo de 2017). *Declaración de Helsinki de la Amm – principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos*. <https://www.wma.net/es/polices-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>
- Berdugo-Correa, C., Barbosa-Correa, R., & Prada-Angarita, L. (2016). Variables relevantes para la edición de la calidad percibida del servicio bancario. *Dyna*, 83(197), 212-221. <http://dx.doi.org/10.15446/dyna.v83n197.55426>
- Bertalanffy, V. (1976). *Teoría General de los Sistemas*. Editorial Fondo de Cultura. México: Económica. <https://fad.unsa.edu.pe/bancayseguros/wp-content/uploads/sites/4/2019/03/Teoria-General-de-los-Sistemas.pdf>

- Bhat, S., Bhat, J., & Ajaz, T. (2020). The Public-Private Investment Nexus in India: Evidence from a Policy Simulation Approach. *Ekonomski Anali / Economic Annals*, 65(224), 101–128. <https://doi.org/10.2298/EKA2024101B>
- Bitner, M. (1990). Evaluating service encounters: the effects of physical surroundings and employee responses. *The Journal of Marketing*, 69-82. <https://doi.org/10.2307/1251871>
- Bolton, R., & Drew, J. (1991). A multistage model of customers' assessments of service quality and value. *Journal of Consumer Research*, 375-384. <https://www.jstor.org/stable/2626833>
- Caballero, M. (2018). *La gestión de proyecto de inversión y su incidencia en la reducción de los niveles de pobreza del distrito de Tayabamba, Provincia De Patate, 2016-2018* [Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio Académico. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/4584>
- Celestino, A., & Biencinto, C. (2012). La satisfacción del cliente externo en organizaciones de fitness. Estudio empírico en centros de la comunidad de Madrid Motricidad. *European Journal of Human Movement*, 29, 115-132. <https://www.redalyc.org/pdf/2742/274224827008.pdf>
- ComexPerú. (2022). *Gobiernos locales impulsan la inversión pública ante la caída del gobierno nacional*. <https://www.comexperu.org.pe/articulo/gobiernos-locales-impulsan-la-inversion-publica-ante-la-caida-del-gobierno-nacional>
- Coral, O. (2021). *Calidad del servicio de saneamiento y satisfacción del usuario en el distrito de Nuevo Chimbote, Provincia del Santa, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/73326>
- Cornejo, G. (2018). *Inversión pública municipal y su relación con el desarrollo local de la provincia de Moyobamba periodo 2014-2017* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27131>
- Cronin, J., & Taylor, S. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extensión. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68. <https://doi.org/10.2307/1252296>

- Datum Internacional. (2019). *Encuesta Nacional de Satisfacción Ciudadana 2019*.
<https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/3040829-encuesta-nacional-de-satisfaccion-ciudadana-2019>
- Dirección General de Inversiones Públicas, del Ministerio de Hacienda y Crédito Público. (s.f.). *Metodología General para la Preparación y Evaluación de Proyectos de Inversión Pública*.
<http://www.snip.gob.pe/docs/metodologias/metodologiageneral.pdf>
- Duarte, T., & Ruiz, M. (2015). Los proyectos de desarrollo: la inversión pública y la inversión privada. *Scientia Et Technica*, 20(2),135-137.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84942286007>
- Frías-Navarro, D. (2020). *Apuntes de consistencia interna de las puntuaciones de un instrumento de medida*. España: Universidad de Valencia.
<https://www.uv.es/friasnav/AlfaCronbach.pdf>
- Gómez, P. (2015). Principios básicos de bioética. *Revista Peruana de Ginecología y Obstetricia*, 55(4), 230-233. <https://doi.org/10.31403/rpgo.v55i297>
- Hayes, B. (1999). *Diseño de encuestas, usos y métodos de análisis estadístico*. México: Edit Oxford.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Holguín, I. (2021). *Propuesta de gestión de calidad para mejorar la satisfacción del usuario en la Gerencia Sub Regional Morropón – Huancabamba* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/69285>
- Huamán, J. (2018). *Priorización de proyectos de inversión pública y satisfacción del usuario en la provincia de Alto Amazonas, Región Loreto, 2014* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/29007>
- Ipsos. (2017). *Encuesta Nacional de Satisfacción Ciudadana 2017*.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3165679/Encuesta%20Nacional%20de%20Satisfaccio%CC%81n%20Ciudadana%202017.pdf.pdf>

- Izquierdo, J. (2021). The quality of service in public administration. *Revista Horizonte Empresarial*, 8(1), 425-437. doi: <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Kahn, T., & Zimbalist, Z. (2022). Public investment versus government consumption: how FDI shocks shape the composition of subnational spending in Mexico. *Review of International Political Economy*, 29(2), 502–537. <https://doi.org/10.1080/09692290.2020.1824932>
- Krudthong, S. (2017). A measurement of customer satisfaction towards service quality in a small sized hotel: a case of Silom Village Inn, Bangkok, Thailand. *Proceedings of 49th IASTEM International Conference, San Francisco*, 1-4. <https://www.semanticscholar.org/paper/A-MEASUREMENT-OF-CUSTOMER-SATISFACTION-TOWARDS-IN-A-Krudthong/c655e1ada523f3ebb534928a65af5b9e240f3508>
- Le Garrec, G., & Touzé, V. (2022). The public investment multiplier: A literature review. *Revue de l'OFCE*, 175(5), 5–32. <https://doi.org/10.3917/reof.175.0005>
- Lee, I., Jilke, S., & James, O. (2021). Do More Options Always Benefit the Users of Public Services? An Experimental Study of School Choice, Performance, and Satisfaction. *Public Administration Review*, 81(1), 110–120. <https://doi.org/10.1111/puar.13271>
- López, F., & Arenas, S. (2020). Gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita de Lima. *Revista gobierno y gestión pública*, 7(2), 107 - 124. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/177>
- López, L., & Zuleta, G. (2020). El principio de beneficencia como articulador entre la teología moral, la bioética y las prácticas biomédicas. *Franciscanum*, 174(62), 1-30. <http://www.scielo.org.co/pdf/frcn/v62n174/0120-1468-frcn-62-174-7.pdf>
- Marinescu, A., Spanulescu, G., Craiu, M., & Noica, R. (2019). Determinants of Public Investment in European Union Countries. *Economic Computation & Economic Cybernetics Studies & Research*, 53(4), 23–40. <https://doi.org/10.24818/18423264/53.4.19.02>

- Mejías, A., Godoy, E., & Piña, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Revista Científica Compendium*, 21(40).
<https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/1656>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2019). *Guía para la identificación, formulación y evaluación de proyectos de inversión*.
https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/Metodologias_Generales_PI/GUIA_EX_ANTE_InviertePe.pdf
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2021). Memoria Institucional 2020.
https://www.mef.gob.pe/contenidos/acerc_mins/doc_gestion/Memoria_2020.pdf
- Mohd, N., & Bee, Y. (2011). Power comparisons of Shapiro-Wilk, KolmogorovSmirnov, Lilliefors and Anderson-Darling tests. *Journal of Statistical Modeling and Analytics*, 2(1), 21-33.
<https://www.nrc.gov/docs/ML1714/ML17143A100.pdf>
- Mondragón, M. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Movimiento científico*, 8(1), 98-104.
- Montesinos, L. (2017). *El gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Digital Institucional.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/9036>
- Nedelea, A., Çanakci, M., & Arslan, A. (2021). Social Polarization and Its Effects on Public Investments. *USV Annals of Economics & Public Administration*, 21(2), 153–166.
<http://annals.seap.usv.ro/index.php/annals/article/viewArticle/1305>
- Nicomedes, E. (2018). *Tipos de Investigación*. Universidad Santo Domingo de Guzmán. <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>
- Noor, M. (2022). The effect of e-service quality on user satisfaction and loyalty in accessing e-government information. *International Journal of Data & Network Science*, 6(3), 945–952. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2022.2.002>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. (5ta. ed.). Colombia: Ediciones de la U.

- Obregon, H. (2021). *Gestión de la inversión pública y calidad de los servicios públicos en el Gobierno Distrital de Independencia, Ancash – 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/73732>
- Onur, A., & Zeynep, C. (2020). A Research on Citizens' Perceptions of Satisfaction for Local Services: The Case of Kars Municipality. *Urban Affairs Review*, 41(3), 292-308. doi:10.1177/1078087405281124
- Ortegón, E., & Pacheco, J. (2004). *Los sistemas nacionales de inversión pública en Centroamérica: marco teórico y análisis comparativo multivariado*. Chile: Naciones Unidas. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5601/1/S046536_es.pdf
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. <https://psycnet.apa.org/record/1989-10632-001>
- Pereira, L., Dias, Á., Costa, R., & Gonçalves, R. (2022). How to improve performance in public investment projects. *International Journal of Procurement Management*, 15(2), 219–235. doi:10.1504/IJPM.2020.10039416
- Ramírez-Asís, E., Maguiña-Palma, M., Huerta-Soto, R. (2020). Actitud, satisfacción y lealtad de los clientes en las Cajas Municipales del Perú RETOS. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 10(20). doi: <https://doi.org/10.17163/ret.n20.2020.08>
- Rawat, A., & Khan, L. (2020). Exploring the link between Public Investment and Long Run Economic Growth: A Case of a Developing Country. *Public Finance Quarterly*, 65(2), 151–167. https://doi.org/10.35551/PFQ_2020_2_1
- Rivas, E. (2019). *La administración de los proyectos de inversión y la ejecución de obras de electrificación rural en el Perú, 2017* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2758>
- Rojas, R., Arancibia, S., Andrade, C., & Ramírez-Alujas, A. (2019). A proposal to measure perceived quality and image and their effect on user 's satisfaction in public institutions: A PLS-SEM approach, applied to a municipality in Chile.

- Revista Estudios de Políticas Públicas*, 5(1), 33–49.
<https://doi.org/10.5354/0719-6296.2019.51286>
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sausi, J., Mtebe, J., & Mbelwa, J. (2021). Evaluación de la satisfacción del usuario con el sistema de pasarela de pago electrónico en Tanzania. *Revista sudafricana de gestión de la información*, 23(1), 1–9.
<https://doi.org/10.4102/sajim.v23i1.1430>
- Soto, R. (2021). Eficiencia en la ejecución de proyectos de inversión. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 1726-1739.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.378
- Staehr, K., & Urke, K. (2022). The European Structural and Investment Funds and Public Investment in the EU Countries. *Working Papers of Eesti Pank*, 3/4, 1–32. <https://doi.org/10.23656/25045520/032022/0193>
- Tavera, R. (2021). *Inversión pública y desarrollo sostenible de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio digital institucional UCV.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/68537>
- Torres, A. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/49356>
- Universidad César Vallejo. (2017). *Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo. Resolución de consejo universitario N° 0126-2017/UCV*. <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/09/C%C3%93DIGO-DE-%C3%89TICA-1.pdf>
- Utrilla, J. (2022). *Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Áncash, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/83094>

- Velásquez, V. (2021). *Inversión pública y calidad de vida en la Municipalidad Provincial del Santa, Ancash, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/74109>
- Vergara J., Quesada, V., & Blanco, I. (2012). Factores clave para la valoración de la calidad del servicio y satisfacción del cliente: modelos causales, desarrollo y evolución. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 35. 380-400. <https://www.redalyc.org/pdf/1942/194224362020.pdf>
- Zabala, R., Granja, L, Calderón, H., & Velasteguí, L. (2021). Efecto en la gestión organizacional y la satisfacción de los usuarios de un sistema informático de planificación de recursos empresariales (ERP) en Riobamba, Ecuador. *Información Tecnológica*, 32(5), 101–109. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642021000500101>

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de operacionalización de la variable

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
V1. Inversión pública	Es toda intervención limitada en el tiempo que utiliza total o parcialmente recursos públicos, con el fin de crear, ampliar, mejorar, modernizar o recuperar la capacidad productora o de provisión de bienes o servicios; cuyos beneficios se generan durante la vida útil del proyecto y éstos sean independientes de otros proyectos (Ministerio de Economía y Finanzas, 2019).	Se mide la variable a través del Cuestionario sobre Inversión Pública que contiene las siguientes dimensiones: fase de ejecución, funcionamiento, y gestión integral en la ejecución y funcionamiento.	Fase de ejecución	Implementación	Ordinal
				Condiciones previas	
				Demanda social	
				Optimización de recursos	
				Costos para la ejecución	
				Impacto ambiental	
			Funcionamiento	Realidad socio cultural	
				Criterios participativos	
				Capacidad de respuesta	
				Recursos necesarios	
			Gestión integral en la ejecución y funcionamiento	Fuentes de financiamiento	
				Ejecución y funcionamiento	
				Gestión estratégica	
				Alianzas estratégicas	
				Capacidad gerencial	
Capacidad del personal					
Proceso de registro					

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
V2. Satisfacción del usuario	Es la valoración que realizan las personas usuarias sobre la calidad percibida del servicio que reciben de la entidad pública (López & Arenas, 2020).	Se mide la variable a través del Cuestionario sobre Satisfacción del Usuario que estará conformado por tres dimensiones: comportamiento de los empleados, comportamiento de la empresa, y servicios de la organización.	Comportamiento de los empleados	Buena apariencia	Ordinal
				Rapidez	
				Disponibilidad	
				Confianza	
				Seguridad	
				Cortesía	
			Comportamiento de la empresa	Conocimiento	
				Información atractiva	
				Cumplimiento de promesas	
				Solución de problemas	
				Buen servicio	
			Servicios de la organización	Resultado esperado	
				Evitar errores	
				Atención individualizada	
				Comprensión de necesidades	
				Horarios adecuados	

Anexo 02. Instrumentos de recolección de datos

Instrumento 1:

Cuestionario sobre Inversión Pública

Instrucción: Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, la que corresponda a su respuesta. Debe marcar con un aspa la alternativa elegida. No existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de valoración:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre

	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Fase de ejecución					
1. Consideras que son adecuados el plan de implementación de los Proyectos de Inversión Pública (PIP) elaborados por el área de la gerencia regional de infraestructura					
2. Consideras que son adecuadas las condiciones previas a la ejecución de los PIP elaborados por el área de la gerencia regional de infraestructura					
3. Consideras que son adecuados las evaluaciones de los PIP elaborados por el área de la gerencia regional de infraestructura en materia de demanda social					
4. Consideras que son adecuados los PIP por parte del área de la gerencia regional de infraestructura sobre la optimización de recursos					
5. Consideras que los PIP del área de la gerencia regional de infraestructura posee una adecuada estimación de costos para su ejecución					

6. Calificas que los PIP del área de la gerencia regional de infraestructura son adecuadas respecto al impacto ambiental en su ejecución					
Dimensión 2: Funcionamiento					
7. Consideras que el desarrollo de los PIP respecto a la realidad socio cultural en base a las demandas y necesidades de la población son adecuadas					
8. Consideras que el desarrollo de los PIP respecto a los criterios participativos de la población son adecuados					
9. Considera que la capacidad de respuesta del personal del área de la gerencia regional de infraestructura en la elaboración del PIP son óptimos					
10. Considera que los recursos necesarios para ejecutar el PIP con base a los criterios de factibilidad del área de la gerencia regional de infraestructura son óptimos					
Dimensión 3: Gestión integral en la ejecución y funcionamiento					
11. Considera que la capacidad de los trabajadores del área de la gerencia regional de infraestructura asegura las fuentes de financiamiento de los PIP elaborados?					
12. Considera que la ejecución y funcionamiento de los PIP son financiados por capital privado					
13. Considera que la gestión estratégica de la institución permite la viabilidad de los PIP elaborados					
14. Considera que las alianzas estratégicas que tiene la institución permiten la aprobación y ejecución de los PIP					
15. Consideras que la institución posee la capacidad gerencial para viabilizar las fuentes de financiamiento para los PIP elaborados					
16. Considera que la institución tiene la capacidad para evaluar los PIP					
17. Considera que el proceso de registro de los PIP dentro del sistema es viable					

¡Muchas gracias!

Ficha técnica del instrumento

Nombre	Cuestionario sobre Inversión Pública	
Nombre del autor	Obregón Cruz, Anthony Richard	
Objetivo	Medir el nivel de percepción sobre la inversión pública que tienen los usuarios del área de la gerencia regional de infraestructura, Ancash	
Unidad de información	Usuarios	
N° de ítems	17 ítems	
Administración	Individual y colectiva	
Duración	10 minutos	
Calificación	De 1 a 5 puntos por cada ítem	
Estructura	Dimensiones	Ítems que lo conforman
	Fase de ejecución	1 al 6
	Funcionamiento	7 al 10
	Gestión integral en la ejecución y funcionamiento	11 al 17
Propiedades psicométricas	Confiabilidad: Se determinó el coeficiente de consistencia interna mediante la técnica de alfa de Cronbach, obteniéndose una confiabilidad $\alpha=0,941$, siendo este valor aceptable.	
	Validez: Se determinó mediante el juicio de dos especialistas en Gestión Pública con el grado de magister, quienes valoraron al cuestionario como bueno.	
Categorías diagnósticas y Puntuaciones	Niveles	Puntuación de Variable
	Malo	43 a 53 puntos
	Regular	54 a 67 puntos
	Bueno	68 – 85 puntos
Escala de Valoración	Nunca (1), casi nunca (2), algunas veces (3), casi siempre (4), siempre (5)	

Instrumento 2:

Cuestionario sobre Satisfacción en Usuarios

Instrucción: Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, la que corresponda a su respuesta. Debe marcar con un aspa la alternativa elegida. No existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de valoración:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre

Ítems	Opciones de respuestas				
	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Comportamiento de los empleados					
1. Los trabajadores del área de la gerencia regional de infraestructura Ancash, tienen una apariencia cuidada					
2. Los trabajadores le sirven con rapidez					
3. Los trabajadores están siempre dispuestos a ayudarle					
4. Los trabajadores del área de la gerencia regional de infraestructura Ancash, disponen del tiempo necesario para responder a sus preguntas					
5. El comportamiento de los trabajadores inspira confianza a los clientes					
6. Usted siente seguridad en la realización de sus actividades					
7. Los trabajadores son siempre corteses con usted					
8. Los trabajadores tienen los conocimientos suficientes para responder a sus preguntas					
Dimensión 2: Comportamiento de la empresa					
9. Las informaciones sobre los servicios del área de la gerencia regional de infraestructura Ancash (folletos, instrucciones) son visualmente atractivas					
10. Cuando la institución promete hacer algo en un determinado tiempo, lo hace					
11. Cuando usted tiene un problema, la institución muestra un interés sincero por resolverlo					
12. El área de la gerencia regional de infraestructura Ancash, realiza bien el primer el servicio que ofrece					

13. Los servicios que ofrece el área de la gerencia regional de infraestructura Ancash, dan el resultado esperado					
14. El área de la gerencia regional de infraestructura Ancash procura mantener sus servicios exentos de errores					
Dimensión 3: Servicios de la organización					
15. El área de la gerencia regional de infraestructura Ancash, le ofrece una atención individualizada					
16. Los trabajadores del área de la gerencia regional de infraestructura Ancash, le ofrecen una atención personalizada					
17. Los trabajadores de área de la gerencia regional de infraestructura Ancash, comprenden sus necesidades personales					
18. El trabajadores tiene unos horarios de apertura convenientes para sus clientes					

¡Muchas gracias!

Ficha técnica del instrumento

Nombre	Cuestionario sobre Satisfacción en Usuarios	
Nombre del Autor	Obregón Cruz, Anthony Richard	
Objetivo	Medir el nivel de percepción de satisfacción que tienen los usuarios del área de la gerencia regional de infraestructura, Ancash	
Unidad de información	Usuarios	
N° de ítems	18 ítems	
Administración	Individual y colectiva	
Duración	10 minutos	
Calificación	De 1 a 5 puntos por cada ítem	
Estructura	Dimensiones	Ítems que lo conforman
	Comportamiento de los empleados	1 al 8
	Comportamiento de la empresa	9 al 14
	Servicios de la organización	15 al 18
Propiedades psicométricas	Confiabilidad: Se determinó el coeficiente de consistencia interna mediante la técnica de alfa de Cronbach, obteniéndose una confiabilidad $\alpha=0,962$, siendo este valor aceptable.	
	Validez: Se determinó mediante el juicio de dos especialistas en Gestión Pública con el grado de magíster, quienes valoraron al cuestionario como bueno.	
Categorías diagnósticas y Puntuaciones	Niveles	Puntuación de Variable
	Malo	46 a 58 puntos
	Regular	59 a 72 puntos
	Bueno	73 a 90 puntos
Escala de Valoración	Nunca (1), casi nunca (2), algunas veces (3), casi siempre (4), siempre (5)	

Anexo 03: Ficha de Jueces

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

Título de Tesis : Inversión pública y satisfacción del usuario del área de la gerencia regional de infraestructura, Ancash-2022

Nombre del Instrumento : Cuestionario sobre Inversión Pública

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	Casi siempre	A Veces	Casi nunca	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
V1. Inversión pública	Fase de ejecución	Implementación	1. Consideras que son adecuados el plan de implementación de los Proyectos de Inversión Pública (PIP) elaborados por el área de la gerencia regional de infraestructura						X		X		X		X		
		Condiciones previas	2. Consideras que son adecuadas las condiciones previas a la ejecución de los PIP elaborados por el área de la gerencia regional de infraestructura						X		X		X		X		
		Demanda social	3. Consideras que son adecuados las evaluaciones de los PIP elaborados por el área de la gerencia regional de infraestructura en materia de demanda social						X		X		X		X		
		Optimización de recursos	4. Consideras que son adecuados los PIP por parte del área de la gerencia regional de infraestructura sobre la optimización de recursos						X		X		X		X		
		Costos para la ejecución	5. Consideras que los PIP del área de la gerencia regional de infraestructura posee una adecuada estimación de costos para su ejecución						X		X		X		X		

	Impacto ambiental	6. Calificas que los PIP del área de la gerencia regional de infraestructura son adecuadas respecto al impacto ambiental en su ejecución							X	X	X	X		
Funcionamiento	Realidad socio cultural	7. Consideras que el desarrollo de los PIP respecto a la realidad socio cultural en base a las demandas y necesidades de la población son adecuadas							X	X	X	X		
	Criterios participativos	8. Consideras que el desarrollo de los PIP respecto a los criterios participativos de la población son adecuados							X	X	X	X		
	Capacidad de respuesta	9. Considera que la capacidad de respuesta del personal del área de la gerencia regional de infraestructura en la elaboración del PIP son óptimos							X	X	X	X		
	Recursos necesarios	10. Considera que los recursos necesarios para ejecutar el PIP con base a los criterios de factibilidad del área de la gerencia regional de infraestructura son óptimos							X	X	X	X		
	Fuentes de financiamiento	11. Considera que la capacidad de los trabajadores del área de la gerencia regional de infraestructura asegura las fuentes de financiamiento de los PIP elaborados?							X	X	X	X		
Gestión integral en la ejecución y funcionamiento	Ejecución y funcionamiento	12. Considera que la ejecución y funcionamiento de los PIP son financiados por capital privado							X	X	X	X		
	Gestión estratégica	13. Considera que la gestión estratégica de la institución permite la viabilidad de los PIP elaborados							X	X	X	X		
	Alianzas estratégicas	14. Considera que las alianzas estratégicas que tiene la institución permiten la aprobación y ejecución de los PIP							X	X	X	X		
	Capacidad gerencial	15. Consideras que la institución posee la capacidad gerencial para viabilizar las fuentes de							X	X	X	X		

		financiamiento para los PIP elaborados													
	Capacidad del personal	16. Considera que la institución tiene la capacidad para evaluar los PIP					X	X	X	X					
	Proceso de registro	17. Considera que el proceso de registro de los PIP dentro del sistema es viable					X	X	X	X					



 Ing. Rodríguez Alberto José Luis
 Maestro en Gestión Pública
 DNI N° 42361990

Firma
DNI: 42361990

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre Inversión Pública

OBJETIVO: Medir el nivel percepción sobre la inversión pública

DIRIGIDO A: Usuarios atendidos en el área de la gerencia regional de infraestructura, Ancash

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Rodríguez Alberto, José Luis

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Maestro En Gestión Pública



Ing. Rodríguez Alberto José Luis
Maestro en Gestión Pública
DNI N° 42361990

Firma
DNI: 42361990

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Tema de Investigación : Inversión pública y satisfacción del usuario del área de la gerencia regional de infraestructura, Ancash-2022

Autor : Obregón Cruz, Anthony Richard

Nombre del Instrumento : Cuestionario sobre Inversión Pública

PREGUNTAS ADECUADAS	PREGUNTAS INADECUADAS	OBSERVACIONES
17	0	

Validado por : Rodriguez Alberto, José Luis

Especializado en : Maestro En Gestión Pública

Cargo actual : Coordinador de evaluadores de la Gerencia Regional de Infraestructura

Fecha : 28/06/2022


Ing. Rodriguez Alberto Jose Luis
Maestro en Gestión Pública
DNI N° 42361990

Firma

DNI: 42361990

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

Título de Tesis : Inversión pública y satisfacción del usuario del área de la gerencia regional de infraestructura, Ancash-2022

Nombre del Instrumento : Cuestionario de Satisfacción del Usuario

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	Casi siempre	A Veces	Casi nunca	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
V2. Satisfacción del usuario	Comportamiento de los empleados	Buena apariencia	1. Los trabajadores del área de la gerencia regional de infraestructura Ancash, tienen una apariencia cuidada						X		X		X		X		
		Rapidez	2. Los trabajadores le sirven con rapidez						X		X		X		X		
		Disponibilidad	3. Los trabajadores están siempre dispuestos a ayudarlo						X		X		X		X		
			4. Los trabajadores del área de la gerencia regional de infraestructura Ancash, disponen del tiempo necesario para responder a sus preguntas						X		X		X		X		
		Confianza	5. El comportamiento de los trabajadores inspira confianza a los clientes						X		X		X		X		
		Seguridad	6. Usted siente seguridad en la realización de sus actividades						X		X		X		X		
		Cortesía	7. Los trabajadores son siempre corteses con usted						X		X		X		X		
		Conocimiento	8. Los trabajadores tienen los conocimientos suficientes para responder a sus preguntas						X		X		X		X		
	Comportamiento de la empresa	Información atractiva	9. Las informaciones sobre los servicios del área de la gerencia regional de infraestructura Ancash (folletos, instrucciones) son visualmente atractivas						X		X		X		X		
		Cumplimiento de promesas	10. Cuando la institución promete hacer algo en un determinado tiempo, lo hace						X		X		X		X		

		Solución de problemas	11. Cuando usted tiene un problema, la institución muestra un interés sincero por resolverlo						X		X		X		
		Buen servicio	12. El área de la gerencia regional de infraestructura Ancash, realiza bien el primer el servicio que ofrece						X		X		X		
		Resultado esperado	13. Los servicios que ofrece el área de la gerencia regional de infraestructura Ancash, dan el resultado esperado						X		X		X		
		Evitar errores	14. El área de la gerencia regional de infraestructura Ancash procura mantener sus servicios exentos de errores						X		X		X		
Servicios de la organización	Atención individualizada		15. El área de la gerencia regional de infraestructura Ancash, le ofrece una atención individualizada						X		X		X		
			16. Los trabajadores del área de la gerencia regional de infraestructura Ancash, le ofrecen una atención personalizada						X		X		X		
	Comprensión de necesidades		17. Los trabajadores de área de la gerencia regional de infraestructura Ancash, comprenden sus necesidades personales						X		X		X		
	Horarios adecuados		18. El trabajadores tiene unos horarios de apertura convenientes para sus clientes						X		X		X		


 Ing. Rodríguez Alberto José Luis
 Maestro en Gestión Pública
 DNI N° 42361990

Firma
 DNI: 42361990

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre Satisfacción del Usuario

OBJETIVO: Medir el nivel de la satisfacción de los usuarios

DIRIGIDO A: Usuarios atendidos en el área de la gerencia regional de infraestructura, Ancash

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Rodríguez Alberto, José Luis

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Maestro En Gestión Pública



Ing. Rodríguez Alberto José Luis
Maestro en Gestión Pública
DNI N° 42361990

Firma
DNI: 42361990

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo
NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Tema de Investigación : Inversión pública y satisfacción del usuario del área de la gerencia regional de infraestructura, Ancash-2022

Autor : Obregón Cruz, Anthony Richard

Nombre del Instrumento : Cuestionario sobre Satisfacción del Usuario

PREGUNTAS ADECUADAS	PREGUNTAS INADECUADAS	OBSERVACIONES
18	0	-

Validado por : Rodriguez Alberto, José Luis

Especializado en : Maestro En Gestión Pública

Cargo actual : Coordinador de evaluadores de la Gerencia Regional de Infraestructura

Fecha : 28/06/2022



Ing. Rodriguez Alberto Jose Luis
Maestro en Gestion Publica
DNI N°-42361990

Firma

DNI: 42361990

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

Título de Tesis : Inversión pública y satisfacción del usuario del área de la gerencia regional de infraestructura, Ancash-2022

Nombre del Instrumento : Cuestionario sobre Inversión Pública

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	Casi siempre	A Veces	Casi nunca	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
V1. Inversión pública	Fase de ejecución	Implementación	1. Consideras que son adecuados el plan de implementación de los Proyectos de Inversión Pública (PIP) elaborados por el área de la gerencia regional de infraestructura						X		X		X		X		
		Condiciones previas	2. Consideras que son adecuadas las condiciones previas a la ejecución de los PIP elaborados por el área de la gerencia regional de infraestructura						X		X		X		X		
		Demanda social	3. Consideras que son adecuados las evaluaciones de los PIP elaborados por el área de la gerencia regional de infraestructura en materia de demanda social						X		X		X		X		
		Optimización de recursos	4. Consideras que son adecuados los PIP por parte del área de la gerencia regional de infraestructura sobre la optimización de recursos						X		X		X		X		
		Costos para la ejecución	5. Consideras que los PIP del área de la gerencia regional de infraestructura posee una adecuada estimación de costos para su ejecución						X		X		X		X		

		Impacto ambiental	6. Calificas que los PIP del área de la gerencia regional de infraestructura son adecuadas respecto al impacto ambiental en su ejecución							X	X	X	X		
	Funcionamiento	Realidad socio cultural	7. Consideras que el desarrollo de los PIP respecto a la realidad socio cultural en base a las demandas y necesidades de la población son adecuadas							X	X	X	X		
		Criterios participativos	8. Consideras que el desarrollo de los PIP respecto a los criterios participativos de la población son adecuados							X	X	X	X		
		Capacidad de respuesta	9. Considera que la capacidad de respuesta del personal del área de la gerencia regional de infraestructura en la elaboración del PIP son óptimos							X	X	X	X		
		Recursos necesarios	10. Considera que los recursos necesarios para ejecutar el PIP con base a los criterios de factibilidad del área de la gerencia regional de infraestructura son óptimos							X	X	X	X		
		Fuentes de financiamiento	11. Considera que la capacidad de los trabajadores del área de la gerencia regional de infraestructura asegura las fuentes de financiamiento de los PIP elaborados?							X	X	X	X		
	Gestión integral en la ejecución y funcionamiento	Ejecución y funcionamiento	12. Considera que la ejecución y funcionamiento de los PIP son financiados por capital privado							X	X	X	X		
		Gestión estratégica	13. Considera que la gestión estratégica de la institución permite la viabilidad de los PIP elaborados							X	X	X	X		
		Alianzas estratégicas	14. Considera que las alianzas estratégicas que tiene la institución permiten la aprobación y ejecución de los PIP							X	X	X	X		
		Capacidad gerencial	15. Consideras que la institución posee la capacidad gerencial para viabilizar las fuentes de							X	X	X	X		

		financiamiento para los PIP elaborados														
	Capacidad del personal	16. Considera que la institución tiene la capacidad para evaluar los PIP					X	X	X	X						
	Proceso de registro	17. Considera que el proceso de registro de los PIP dentro del sistema es viable					X	X	X	X						



Adm. Bernay Abiarado Cuthia Katherin
 Magister en Gestion Pública
 C.O.P. N° 43564172

Firma

DNI: 45564172

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre Inversión Pública

OBJETIVO: Medir el nivel percepción sobre la inversión pública

DIRIGIDO A: Usuarios atendidos en el área de la gerencia regional de infraestructura, Ancash

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Bernuy Alvarado, Cinthia Katherin

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Maestra En Gestión Pública



Adm. Bernuy Alvarado Cinthia Katherin
Magister en Gestion Pública
DNI-N° 45564172

Firma
DNI: 45564172

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Tema de Investigación : Inversión pública y satisfacción del usuario del área de la gerencia regional de infraestructura, Ancash-2022

Autor : Obregón Cruz, Anthony Richard

Nombre del Instrumento : Cuestionario sobre Inversión Pública

PREGUNTAS ADECUADAS	PREGUNTAS INADECUADAS	OBSERVACIONES
17	0	-

Validado por : Bernuy Alvarado, Cinthia Katherin

Especializado en : Maestra En Gestión Pública

Categoría docente : Gerente General de la Empresa Dulce Cushuro E.I.R.L

Fecha : 28/06/2022


.....
Adm. Bernuy Alvarado Cinthia Katherin
Magister en Gestión Pública
DNI N° 45564172

Firma
DNI: 45564172

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

Título de Tesis : Inversión pública y satisfacción del usuario del área de la gerencia regional de infraestructura, Ancash-2022

Nombre del Instrumento : Cuestionario de Satisfacción del Usuario

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	Casi siempre	A Veces	Casi nunca	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
V2. Satisfacción del usuario	Comportamiento de los empleados	Buena apariencia	1. Los trabajadores del área de la gerencia regional de infraestructura Ancash, tienen una apariencia cuidada						X		X		X		X		
		Rapidez	2. Los trabajadores le sirven con rapidez						X		X		X		X		
		Disponibilidad	3. Los trabajadores están siempre dispuestos a ayudarlo						X		X		X		X		
			4. Los trabajadores del área de la gerencia regional de infraestructura Ancash, disponen del tiempo necesario para responder a sus preguntas						X		X		X		X		
		Confianza	5. El comportamiento de los trabajadores inspira confianza a los clientes						X		X		X		X		
		Seguridad	6. Usted siente seguridad en la realización de sus actividades						X		X		X		X		
		Cortesía	7. Los trabajadores son siempre corteses con usted						X		X		X		X		
		Conocimiento	8. Los trabajadores tienen los conocimientos suficientes para responder a sus preguntas						X		X		X		X		
	Comportamiento de la empresa	Información atractiva	9. Las informaciones sobre los servicios del área de la gerencia regional de infraestructura Ancash (folletos, instrucciones) son visualmente atractivas						X		X		X		X		
		Cumplimiento de promesas	10. Cuando la institución promete hacer algo en un determinado tiempo, lo hace						X		X		X		X		

Servicios de la organización	Solución de problemas	11. Cuando usted tiene un problema, la institución muestra un interés sincero por resolverlo							X	X	X	X		
	Buen servicio	12. El área de la gerencia regional de infraestructura Ancash, realiza bien el primer el servicio que ofrece							X	X	X	X		
	Resultado esperado	13. Los servicios que ofrece el área de la gerencia regional de infraestructura Ancash, dan el resultado esperado							X	X	X	X		
	Evitar errores	14. El área de la gerencia regional de infraestructura Ancash procura mantener sus servicios exentos de errores							X	X	X	X		
	Atención individualizada	15. El área de la gerencia regional de infraestructura Ancash, le ofrece una atención individualizada							X	X	X	X		
		16. Los trabajadores del área de la gerencia regional de infraestructura Ancash, le ofrecen una atención personalizada							X	X	X	X		
	Comprensión de necesidades	17. Los trabajadores de área de la gerencia regional de infraestructura Ancash, comprenden sus necesidades personales							X	X	X	X		
	Horarios adecuados	18. El trabajadores tiene unos horarios de apertura convenientes para sus clientes							X	X	X	X		



 Adm. Verónica Alvarado Cuthis Katherine
 Magister en Gestión Pública
 Q07-N° 45564172

Firma
 DNI: 45564172

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre Satisfacción en Usuarios

OBJETIVO: Medir el nivel de la satisfacción de los usuarios

DIRIGIDO A: Usuarios atendidos en el área de la gerencia regional de infraestructura, Ancash

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Bernuy Alvarado, Cinthia Katherin

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Maestra En Gestión Pública



Atn. Bernuy Alvarado Cinthia Katherin
Magister en Gestión Pública
DNI N° 45564172

Firma
DNI: 45564172

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Tema de Investigación : Inversión pública y satisfacción del usuario del área de la gerencia regional de infraestructura, Ancash-2022

Autor : Obregón Cruz, Anthony Richard

Nombre del Instrumento : Cuestionario sobre Satisfacción del Usuario

PREGUNTAS ADECUADAS	PREGUNTAS INADECUADAS	OBSERVACIONES
18	0	-

Validado por : Bernuy Alvarado, Cinthia Katherin

Especializado en : Maestra En Gestión Pública

Cargo actual : Gerente General de la Empresa Dulce Cushuro E.I.R.L

Fecha : 28/06/2022



Adm. Bernuy Alvarado Cinthia Katherin
Magister en Gestión Pública
DNI N° 45564172

Firma
DNI: 45564172

Anexo 04: Análisis de confiabilidad de los instrumentos

Instrumentos de medida	Alfa de Cronbach	N de elementos
Cuestionario sobre Inversión Pública	,941	17
Cuestionario sobre Satisfacción en Usuarios	,962	18

Anexo 05: Carta de autorización

REGION ANCASH
RECURSOS HUMANOS
64 JUL 2022
61
03

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

MEMORÁNDUM N° 5051 - 2022-GRA-GR

A : C.P.C. MANUEL ANTONIO GARCÍA MOREY GONZALES
Gerente Regional de Administración

Atención : Sub Gerencia de Recursos Humanos

ASUNTO : AUTORIZACIÓN DE ESTUDIANTE UNIVERSITARIO A EFECTOS DE APLICAR ENCUESTA

Ref. : Informe N° 256-2022-GRA/GRAD/SGRH (2049928/1251696)

FECHA : Huaraz, 28 JUN 2022

Por intermedio de la presente me dirijo a Ud. en atención al documento de la referencia, para comunicar que esta Gerencia **AUTORIZA** al Estudiante Universitario **OBREGON CRUZ ANTHONY RICHARD** del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad "Cesar Vallejo" a fin que aplique la encuesta de trabajo titulada "INVERSIÓN PÚBLICA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA GERENCIA REGIONAL DE INFRAESTRUCTURA EN ANCASH 2022" al personal de la Gerencia Regional de Infraestructura y Sub Gerencias.

Atentamente,


Ing. Josef Mercedes Lima Mendez
GERENTE REGIONAL DE INFRAESTRUCTURA

COPIA ORIGINAL DEL ASUNTO
AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DE ENCUESTA
LÍNEA DE PARTES
30 JUN 2022
Ing. Josef Mercedes Lima Mendez
A

PARA A: S6011
PARA: haiti
FECHA: 20/06/2022

Cc:
Archivo
JLMGR
mlb/oc

22 JUN. 2022

02

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

INFORME N° 0256-2022-GRAIGRADISGRH

REG.DOC N° 2049928
REG.EXP N° 1251696

- AL :** C.P.C. MANUEL ANTONIO GARCÍA MOREY GONZALES
Gerente Regional de Administración
- ASUNTO :** AUTORIZACIÓN DE ESTUDIANTE UNIVERSITARIO A EFECTOS DE APLICAR ENCUESTA.
- REF :** CARTA DE PRESENTACIÓN EXP N° 2037969.
- FECHA :** Huaraz, 14 de junio de 2022.

Tengo a bien e informar lo que adjunto a usted en atención al documento de la referenda, solicito vuestra autorización para atender el pedido del estudiante OBREGON CRUZ ANTHONY RICHARD del Programa de maestría en Gestión Pública de la Universidad "Cesar Vallejo", a fin que pueda desarrollar y/o aplicar la encuesta de trabajo titulada "INVERSIÓN PÚBLICA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA GERENCIA REGIONAL DE INFRAESTRUCTURA EN ANCASH 2022".

Que a través del Exp N° 2037969 se hace de su conocimiento.

Atentamente,


 MSc. **REYNALDO MORALES ALVARA**
 GERENTE REGIONAL DE RECURSOS HUMANOS

RECIBIDO
 REGIÓN ANCASH
 RECURSOS HUMANOS
 20 JUN. 2022
 No. 11348/23
 No. 1/2022

CODIGO: 10000000000000000000
 DEPARTAMENTO: HUANUCO
 MUNICIPIO: HUAYAN
RECIBIDO DE PARTE DE
17 JUN. 2022
 No. 12061/2022
 No. 02

ENCUESTA
C.P.
MUN.

PARA: S6PM
 PARA: su firma
10 09 22




UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Nuevo Chimbote, 07 de junio de 2022



Señor(a):
Ing. Joel Jhovany Lino Mendez
GERENTE REGIONAL DE INFRAESTRUCTURA DEL GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH



Asunto: Carta de Presentación

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar al (la) Sr(a). Obregón Cruz, Anthony Richard identificada con DNI No. 70525062 y código de matrícula No 7000618408, estudiante del Programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

INVERSION PUBLICA Y LA SATISFACCION DEL USUARIO DEL AREA DE LA GERENCIA REGIONAL DE INFRAESTRUCTURA EN ANCASH, 2022

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar encuestas en las áreas correspondientes, así como facilitarle la información pertinente para el respectivo análisis documental que están relacionados al estudio de investigación.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterar el testimonio de mi especial consideración, quedo de usted.

Atentamente,

Dra. Rosa María Salas Sánchez
JEFA DE LA ESCUELA DE POSGRADO
UCV CHIMBOTE

PARA: SGRH
PARA: SU ATENCION
FRMA:
FECHA: 07 JUN 2022



Anexo 06: Formulario virtual

INVESTIACIÓN: Inversión pública y satisfacción del usuario del área de la gerencia regional de infraestructura, Ancash-2022

 aobregoncr10@ucvvirtual.edu.pe (no compartidos) 

[Cambiar de cuenta](#)

***Obligatorio**

Cuestionario sobre Inversión Pública

Instrucción: Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, la que corresponde a su respuesta. Debe marcar con la alternativa elegida. No existen respuestas "correctas" o "incorrectas", ni respuestas "buenas" o "malas". Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

1. Consideras que son adecuados el plan de implementación de los Proyectos de Inversión Pública (PIP) elaborados por el área de la gerencia regional de infraestructura *

- Nunca
- Casi nunca
- Algunas veces
- Casi siempre
- Siempre

URL: <https://forms.gle/BLGWFKDVeXgsEQka7>

Anexo 07: Baremos de los instrumentos de medida

		Inversión Pública	Satisfacción en Usuarios
Mínimo		36,00	34,00
Máximo		85,00	90,00
Percentiles	5	43,0000	46,0000
	10	46,0000	50,0000
	15	50,0000	54,0000
	20	51,0000	54,0000
	25	52,0000	57,0000
	30	53,0000	58,0000
	35	57,0000	62,0000
	40	60,0000	65,0000
	45	62,0000	66,0000
	50	63,0000	67,0000
	55	64,0000	68,0000
	60	65,0000	68,0000
	65	67,0000	71,0000
	70	67,0000	72,0000
	75	69,0000	77,0000
	80	71,0000	79,0000
	85	73,0000	80,0000
90	78,0000	87,0000	
95	84,0000	90,0000	
100	85,0000	90,0000	

Rangos para la Inversión Pública	Rangos para la Satisfacción en Usuarios	Nivel
43 - 53	46 - 58	Malo
54 - 67	59 - 72	Regular
68 - 85	73 - 90	Bueno

2	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5		
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	6	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	7	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3
2	8	5	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	3	5	3	4	5	4	3	5	3	4	5	3	5	4	4	5	3	3	2	4	5	4	5	4	
2	9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	5	5	4	4	4	5	3	4	4	5	4	3	5	3	4	5	3	5	4	3	4	4	
3	1	4	4	3	4	5	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	4	3	5	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3
3	4	5	5	5	5	5	3	3	3	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	6	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	5	2	2	3	3	3	4	4	1	3	3	3	3	3	3	3	
3	7	2	3	2	3	3	1	2	4	4	1	2	3	5	4	2	4	1	3	1	5	3	3	2	4	2	1	3	1	4	1	4	3	1	4	5	
3	8	5	4	5	5	3	5	5	5	4	5	3	5	5	5	3	5	5	3	3	4	4	4	3	3	5	4	2	3	3	3	4	5	5	3	5	
3	9	5	4	3	3	3	3	2	5	3	3	2	3	4	3	3	3	3	1	2	2	3	2	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	4	2	
4	0	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	1	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
4	2	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	4	1	4	4	5	5	5	5	4	3	3	5	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4
4	5	5	4	3	3	4	5	4	3	4	4	5	2	4	4	4	3	3	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	3	5	5	5	
4	6	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	
4	7	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	8	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	

Anexo 09. Consentimiento Informado

Por medio del presente manifiesto que se me ha brindado información para la participación de la investigación científica titulada: Inversión pública y satisfacción del usuario del área de la gerencia regional de infraestructura.

Se me ha explicado que:

- El procedimiento consiste en responder un Cuestionario sobre Inversión Pública y un Cuestionario sobre Satisfacción en Usuarios
- El tiempo de duración de mi participación es de 17 minutos aproximadamente.
- Puedo recibir respuestas a cualquier pregunta o aclaración.
- Soy libre de rehusarme a participar en cualquier momento y dejar de participar en la investigación, sin que ello me perjudique.
- No se identificará mi identidad y se reservará la información que yo proporcione.
- Sólo será revelada la información que yo proporcione cuando haya riesgo o peligro para mi persona o para los demás.
- Mi participación se realizará a través de una plataforma virtual; es decir, de manera no presencial.
- Puedo contactarme con el autor de la investigación.

¿Deseo participar en el estudio de investigación?

Sí ()

No ()



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MEDINA CORCUERA GROBERTI ALFREDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Inversión pública y satisfacción del usuario del área de la gerencia regional de infraestructura, Ancash-2022", cuyo autor es OBREGON CRUZ ANTHONY RICHARD, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 30 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MEDINA CORCUERA GROBERTI ALFREDO DNI: 32910680 ORCID: 0000-0003-4035-157X	Firmado electrónicamente por: GROME el 30-07- 2022 19:21:30

Código documento Trilce: TRI - 0381737