



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión de la infraestructura vial urbana y satisfacción en usuarios del PIP 208057 de la  
MPSM, Tarapoto, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Reyes Mendoza Jul de Cristo Rey (ORCID: 0000-0002-3435-7986)

ASESOR:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

TARAPOTO – PERÚ

2019

## Dedicatoria

A María Mendoza Montoya, mi mamacita querida, mi ejemplo y amiga, por su amor incondicional, por ser madre y padre, por impulsarme a alcanzar nuevos retos, y por animarme a culminar este proyecto, una mujer esforzada y valiente, que a pesar de su delicada salud no se amilana. A ella, mi eterno amor y respeto.

Y a mi familia en Cristo, quienes constituyen parte importante de mi cambio de vida.

Jul

## **Agradecimiento**

Agradecido infinitamente con Dios, por ser el arquitecto de mi vida.

A la Municipalidad Provincial de San Martín, por su valiosa colaboración para acceder a la información administrativa y por los permisos para desarrollar los trabajos necesarios para la ejecución de la presente investigación.

A cada uno de los profesores de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo – Tarapoto, quienes impartieron sus conocimientos y experiencias de Gestión Pública a lo largo de la formación académica de esta maestría.

A todos aquellos profesionales que han brindado sus comentarios para enriquecer la discusión temática de la investigación.

A mis compañeros por su amistad y apoyo en el proceso de aprendizaje a lo largo de la maestría en gestión pública.

El autor

## Página del jurado

### ESCUELA DE POSGRADO

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

El bachiller **Reyes Mendoza Jul De Cristo Rey**, para obtener el Grado Académico de  
Maestro en Gestión Pública, ha sustentado la tesis titulada:

**"Gestión de la Infraestructura Vial Urbana y Satisfacción en Usuarios del PIP 208057  
de la MPSM, Tarapoto, 2019"**

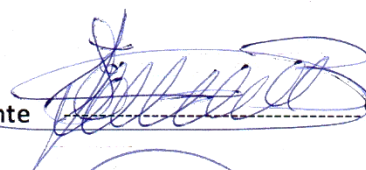
El Jurado evaluador emitió el dictamen de

*Aprobar por mayoría*

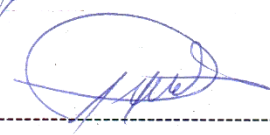
Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

[Empty box for recommendations]

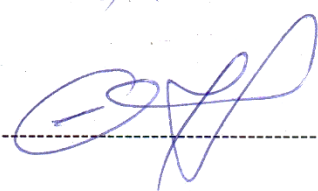
Mgtr. Abigail Elizabeth Escobedo Bustamante - **Presidente**



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



Mgtr. Ivo Encomenderos Bancallan - **Vocal**



Tarapoto 14 de agosto 2019

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo **Jul de Cristo Rey Reyes Mendoza**, identificado con DNI N° 70124231, estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada: “**Gestión de la infraestructura vial urbana y satisfacción en usuarios del PIP 208057 de la MPSM, Tarapoto, 2019**”;

Declaro bajo juramento que:

La Tesis es de mi autoría

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

La tesis no ha sido auto plagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 19 de mayo de 2019



**Jul de Cristo Rey Reyes Mendoza**  
**DNI: 70124231**

## Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del jurado .....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
Índice .....	vi
Índice de tablas .....	vii
Índice de figuras .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MÉTODO.....	9
2.1. Tipo y Diseño de investigación .....	9
2.2. Variables, operacionalización.....	10
2.3. Población, muestra y muestreo .....	11
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	12
2.5. Procedimientos .....	15
2.6. Métodos de análisis de datos.....	16
2.7. Aspectos éticos .....	16
III. RESULTADOS.....	17
IV. DISCUSIÓN .....	24
V. CONCLUSIONES .....	27
VI. RECOMENDACIONES .....	30
REFERENCIAS .....	33
Anexos .....	36
Matriz de consistencia .....	37
Instrumentos de recolección de datos.....	38
Validación de los instrumentos.....	40
Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación .....	46
Informe de originalidad .....	48
Acta de aprobación de originalidad .....	49
Autorización de la versión final del trabajo de investigación .....	50

## Índice de tablas

Tabla 1.	Frecuencia de la variable gestión de la infraestructura vial urbana (%).....	19
Tabla 2.	Frecuencia de la variable “gestión de la infraestructura vial urbana” por dimensiones (%).....	20
Tabla 3.	Frecuencia de la variable satisfacción en usuarios (%).....	21
Tabla 4.	Frecuencia de la variable “satisfacción en usuarios” por dimensiones (%)	22
Tabla 5.	Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov (K-S).....	24
Tabla 6.	Correlación de Rho de Spearman.....	25

## Índice de figuras

Figura 1. Nivel de gestión de la infraestructura vial urbana en PIP 208057 de la MPSM (%).....	19
Figura 2. Nivel de gestión de la infraestructura vial urbana por dimensiones (%).....	20
Figura 3. Nivel de satisfacción en usuarios del PIP 208057 de la MPSM. (%).....	22
Figura 4. Nivel de satisfacción en usuarios por dimensiones (%).....	23



## **RESUMEN**

En el presente trabajo de investigación titulado Gestión de la infraestructura vial urbana y satisfacción en usuarios del PIP 208057 de la MPSM, Tarapoto, 2019. Fue desarrollado en el distrito de Tarapoto el año 2019 y tiene como objetivo determinar la relación entre la gestión de la infraestructura vial urbana y la satisfacción en usuarios del PIP 208057 de la MPSM, Tarapoto, 2019. El estudio fue de tipo básico mediante un proceso cuantitativo descriptivo, y se desarrolló bajo el diseño no experimental de corte transversal correlacional, utilizando una muestra de 132 beneficiarios del PIP 208057 pertenecientes a la jurisdicción de la Municipalidad Provincial de San Martín, las técnicas de recolección de datos que se usaron fueron la encuesta a través de dos cuestionarios, respectivos a cada variable de estudio, y el instrumento para esta técnica fue la ficha de cuestionario. Los resultados arrojaron una correlación inversamente proporcional y que por su valor representaron una correlación negativa media de las variables Gestión de la infraestructura vial urbana y satisfacción de usuarios, concluyendo que se puede rechazar  $H_0$  y existe probabilidad de ser cierta.

Palabras claves: Gestión, infraestructura vial y satisfacción en usuarios.

## **ABSTRACT**

In this research work entitled Management of urban road infrastructure and user satisfaction of PIP 208057 of the MPSM, Tarapoto, 2019, It was developed in the district of Tarapoto in 2019 and aims to determine the relationship between urban road infrastructure management and user satisfaction of PIP 208057 of the MPSM, Tarapoto, 2019. The study was of the basic type through a descriptive quantitative process, and was developed under the non-experimental design of the correlational cross section, using a sample of 132 beneficiaries of the PIP 208057 belonging to the jurisdiction of the Provincial Municipality of San Martín, the data collection techniques that were used were the survey through two questionnaires, respective to each study variable, and the instrument for this technique was the questionnaire file. The results showed an inversely proportional correlation and that by its value it represents a mean negative correlation of the variables of Management of urban road infrastructure and user satisfaction, concluding that  $H_0$  can be rejected and there is a probability of being true.

Keywords: Management, road infrastructure and user satisfaction.

## I. INTRODUCCIÓN

Después de la Segunda Guerra Mundial, se intensificó e incrementó el uso del transporte terrestre hasta convertirse al día de hoy en el medio de transporte más popular; esta importancia va ligada al costo beneficio, y a la facilidad y acceso que tiene este sistema. (Senado de Argentina, 2013, p. 1). Tomando gran importancia la gestión adecuada de los recursos, ya que el impacto económico que tiene la infraestructura vial en un país se relaciona con los gastos derivados por la misma en su ejecución y mantenimiento, como en los beneficios generados (Gomez, 2014, p. 11) Por ende, la gestión de la infraestructura vial urbana debe generar estrategias que aseguren un buen estado y funcionamiento constante de las vías y el óptimo manejo del patrimonio público invertido en su desarrollo y mantenimiento, no precisamente gastando lo menos posible (Campos, 2010, p. 1).

Entonces, para llevar a cabo estas estrategias son fundamentales políticas institucionales eficientes, que denoten la forma institucional de hacer las cosas, posicionando a la gestión de la infraestructura vial urbana, por encima de las decisiones políticas, políticas que deben ser eficientes y de calidad a los usuarios; las cuales deben estar relacionadas a la organización, los tipos de inversiones, los financiamientos, y la calidad. (Campos, 2010, p. 8). Para Reinikka y Svensson (1999), La infraestructura vial es sumamente importante para el crecimiento económico y progreso de un país pues propicia el desarrollo de las actividades privadas y la inversión de estas en relación al beneficio de accesibilidad previsto. (Vásquez & Bendezú, 2008, p. 14). Es por ello que los nuevos estándares mundiales exigen criterios de calidad, propiciando cambios importantes en la manera de razonar y administrar la infraestructura vial, de esta manera en el Perú se viene implementando estos estándares fundamentados en la filosofía de gestión de activos, específicamente en la ciudad de Arequipa, el concepto de movilidad urbana sostenible dentro de las políticas públicas urbanas, priorizando a las personas antes que a los automóviles.

En contraposición a ello, la administración de la malla vial urbana de la ciudad de Tarapoto, a cargo de la Municipalidad Provincial de San Martín (MPSM), ha desarrollado una actividad rudimentaria; que como es normal, se ha partido de las políticas, criterios, y prácticas que han gobernado y primado en la conservación de la malla vial del país. Entre los años 2014 y 2018 se ejecutaron obras en vías públicas

dentro de la ciudad de Tarapoto, las cuales estaban regidas por las normas nacionales, los cuales cumplen con los requisitos utilitarios de movilidad vehicular y peatonal, en su principio básico de transportar, no obstante hay criterios internacionales de calidad, los cuales incluso se pueden evidenciar en el plan de movilidad urbana de la ciudad de Arequipa, que dan prioridad al peatón frente al vehículo, generando una vía urbana, integral, estratégica, sistemática y eficiente.

Referentes internacionales como Romero, C. (2016), en la investigación de maestría: *Espacios públicos y calidad de vida urbana. Estudio de caso en Tijuana, Baja California* (Tesis de maestría). El Colegio de la Frontera Norte, Juárez, México. utilizando una metodología cualitativa tipo fenomenológica, el autor interpreta las variables de los espacios estudiados, vividos por los usuarios y el investigador, expresados a través de las entrevistas y observación del lugar; concluyó que los usuarios hacen uso de los espacios para satisfacer necesidades de la población, lo cual produce beneficios, como el aumento del nivel de bienestar, el mantenimiento de la condición física, la oxigenación, reducción del estrés, entre otros, lo cual provoca mejoras en la salud de estos. Desde otra perspectiva, Rey, C. (2000), en la investigación: *La satisfacción de los usuarios: un concepto en alza* (artículo científico de revista). Universidad de Murcia, Murcia, España, concluyó que la satisfacción de usuarios debe ser considerado como un indicador evaluador de calidad de atención y servicio, y ser tomado en cuenta en la planificación (p.139-153).

No obstante, la arquitecta Rodríguez, I. (2013), en la investigación de maestría: *Percepción del usuario del transporte público con respecto a la calidad y al nivel de servicio ofertado, en las zonas metropolitanas de Aix-en-Provence, Francia y Monterrey, México* (tesis de maestría). Universidad Autónoma de Nuevo León, San Nicolás de los Garza, México, planteó la investigación en dos escenarios: Francia y México, la comparativa para identificar las características del grado de comparación se basó en encuestas existentes, donde concluyó que existen deficiencias en el servicio brindado en Monterrey, México en cuanto a accesibilidad para personas con habilidades diferentes, no obstante en Aix-en-Provence, Francia la insatisfacción se basa en la comparación con otras ciudades europeas. Además concluyó que una población con menores expectativas, ejerce un juicio crítico en relación a su realidad que limita sus expectativas, por lo tanto, el grado de satisfacción está condicionado a

su conocimiento. Adicional a ello, Rojas, J. (2015) en la investigación de maestría: *Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la municipalidad de lo prado* (tesis de maestría). Universidad de Chile, Santiago de Chile, Chile, en la cual utilizó una metodología de investigación desarrollada en dos etapas, el primero por medio de un análisis descriptivo, para la obtención de datos importantes que puedan guiar el modelo de gestión municipal y posterior a ello, un análisis multivariante desarrollado en base al model SEM, sobre una muestra de 340 personas, concluyó que la muestra podrá ser aplicada a una muestra probabilística; además aporta a la gestión municipal encontrando aspectos recurrentes en la satisfacción de usuarios, con el propósito de orientar un óptimo manejo del presupuesto en circunstancias críticas (p. 118).

A continuación se consultó trabajos de origen nacional, como el de Lama, L. (2018), en la investigación de maestría: *La calidad del servicio de alumbrado público y su relación en la satisfacción de los usuarios de la empresa hidrandina de la ciudad de Trujillo, II semestre 2017* (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú, con un diseño de investigación del tipo no experimental, cuantitativo, aplicado sobre un universo de 22 usuarios habitantes de una urbanización, concluyó que la satisfacción de usuarios aumenta en relación a mejor nivel de servicio; aparentemente un resultado predecible no obstante, Zamora, C. (2016), en la investigación de maestría: *Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria* (tesis de maestría). Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú, con un diseño de estudio el cual corresponde al observacional, tipo transversal, realizado en una sola medición con una sola muestra de 243 pacientes, concluyó que la infraestructura y los ambientes del servicio tuvieron porcentajes de aceptación intermedios a bajos, no obstante los pacientes, no demuestran incomodidad por la atención de salud e incluso muestran satisfacción por el servicio brindado al responder encuestas; por esa razón una respuesta de buena aceptación expresada por muchas razones, no necesariamente corresponde servicio adecuado, sino puede significar expectativas bajas; lo cual da evidencia que la información recogida desde la población está relacionada al conocimiento de los eventos por parte de la población.

Además, Rampas, R. (2017), en la investigación de maestría: *Gestión municipal y desarrollo económico local en el sector de bebidas elaboradas con plantas medicinales, Independencia 2016* (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú, donde el diseño de estudio es de tipo no experimental; con una muestra de 75 comerciantes. El investigador concluyó que existe una correlación del progreso económico local y la gestión estratégica de la administración municipal. Lo antes mencionado se complementa mediante un autor local, Montalvo, K. (2018), con la investigación: *Modelo de gestión de conservación vial, para reducir costos de mantenimiento vial y operación vehicular en la carretera departamental ruta SM – 104, tramo: Lamas - Emp. PE-5N (puente Bolivia); Km 00+000 al Km 14+180, departamento San Martín, provincia Lamas, distrito Lamas Shanao* (tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú, la investigación parte de un desarrollo inadecuado en la conservación vial, producto de una mala gestión, produciendo vías excesivamente deterioradas, provocando rehabilitaciones o reconstrucciones totales de vías, generando pérdida al estado; la investigación concluyó con un prototipo de gestión de conservación vial que sirve para la disminución de costos, preservación de vías y una cultura de conservación preventiva, mediante intervenciones rutinarias y oportunas, para mantener condiciones favorables de transitabilidad.

Entre otras teorías relacionadas al tema de la investigación, se define a la gestión de la infraestructura vial urbana, como la administración de la infraestructura vial, que abarca las funciones de organización, planificación, dirección, coordinación, ejecución, y control de la infraestructura vial terrestre (Ministerio de Transporte y Comunicaciones, 2016, p. 3), la cual tiene por objetivos: asegurar el mantenimiento de una buena condición y funcionamiento continuo; además de la optimización de recursos públicos, para ser invertidos en desarrollo y conservación. Por eso es fundamental hacer cambios importantes en la administración de la infraestructura vial, fundamentado en una filosofía de gestión de activos, con criterios que fortalezcan las acciones de las municipalidades en cuanto a la gestión de la infraestructura vial urbana mediante cuatro dimensiones: integrales, estratégicas, sistemáticas y eficientes (Campos, 2010, p. 5). En el criterio integral, la infraestructura vial está compuesta de elementos, con funciones específicas, para proveer un flujo adecuado y seguro para los usuarios (peatones y vehículos). La calzada es el elemento fundamental de la malla

vial, y por lo tanto el de más relevancia; complementada por elementos como: drenajes, cunetas, puentes, aceras, señalética y dispositivos de seguridad. La administración de la infraestructura vial debería prever la buena condición de cada uno de estos elementos, para que sirvan adecuadamente a los usuarios (p. 5). En cuanto al criterio estratégico, una infraestructura vial es construida para durar, optimizando la inversión de recursos públicos, en un esfuerzo de conservación sostenida a través del tiempo. Distintivo de una administración estratégica con visión a largo plazo, objetiva y con metas, orientada a la disposición de un óptimo servicio para el transporte (p. 6). En el criterio sistemático, se combinan criterios técnicos, políticos, y administrativos; para gestionar eficientemente los recursos que están a disposición (técnicos, humanos y financieros), y además para dirigir la elección de decisiones que permitan el cumplimiento de las metas de gobierno, y el cumplimiento de los requerimientos y necesidades de los usuarios.

Para desarrollar o ejecutar este sistema se debe disponer de nueve componentes: un diagnóstico, compendio de datos actualizados sobre la actividad vial; objetivos, metas y políticas institucionales concretas; estrategias y programas de preservación; metodologías de ejecución de obras; e indicadores que sirvan para evaluar los resultados. Bajo el criterio de eficiencia, se propone hacer uso adecuado de los recursos públicos los cuales son finitos, priorizando funciones de preservación, sobre las construcciones nuevas o las de rehabilitación, y con actividades de fácil ejecución y bajo costo, para extender su vida útil en buenas condiciones; y así preservar la malla vial, además en los pavimentos se debe considerar tres principios fundamentales: conocer el estado de las vías a preservar; elegir y desarrollar las propuestas de conservación correctas; y desarrollarlas en el tiempo preciso (p. 6).

La Satisfacción en usuarios es definida por Huisa (2006), “como una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio; asimismo, considera que la misma ésta subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización” (p. 49). Adicional a ello, Thompson y Col (1995) identifican que la satisfacción y el bienestar del usuario está condicionado al nivel de los servicios proporcionados, además de cualquier expectativa. Así, las expectativas altas o bajas están en relación al servicio prestado, no obstante, puede

satisfacerse con servicios mediocres” (Citado por Huisa, p. 51). De acuerdo, a los criterios del Plan de movilidad urbana de la ciudad de Arequipa con la meta de cubrir las necesidades y anhelos de las personas, la satisfacción del usuario presenta cuatro dimensiones: ambiental-ecológicos, culturales, urbano-arquitectónicos y socio-económicos (MPA, s.f., p. 1). Los cuales servirán para el desarrollo de las dimensiones de la satisfacción de usuario, donde el criterio ambiental-ecológico, busca identificar desde la perspectiva del usuario, los niveles de contaminación atmosférica, visual, sonora y su huella en la salud de la población.

La contaminación atmosférica es entendida por la Facultad de Agronomía (s.f.) como la presencia de partículas en la atmósfera en cantidades que generan molestias o propician situaciones de peligro para la salud, con respecto a la contaminación visual, la arquitecta Couto (2010), menciona que el problema paisajístico es el menos evidente, llamativo o dañino pero no menos importante ya que puede generar, de no ser controlado mediante un diseño concienzudo, problemas de estrés entre otros (p. 67), en cuanto a contaminación por el sonido según la Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (s.f.), “es la presencia en el ambiente de niveles de ruido que implique molestia, genere riesgos, perjudique o afecte la salud y al bienestar humano, los bienes de cualquier naturaleza o que cause efectos significativos sobre el medio ambiente” (p. 5). Además, el criterio cultural, según Romero (2016), tiene gran importancia porque refleja lo trascendental que los espacios públicos tales como las vías urbanas llegan a ser para los usuarios con vínculos relacionados a la identidad y que conllevan a la apropiación del espacio público (p. 125). En cuanto al criterio urbano-arquitectónico, según el mismo autor las características del diseño de la infraestructura urbana, su accesibilidad, mantenimiento, el clima, son un atractivo para que el usuario utilice el espacio, además, elementos espaciales como la frecuencia constante de transeúntes, la posibilidad de visualizar el transitar de vehículos, y la iluminación, entre muchos más aspectos son de influencia positiva y negativa en el procedimiento de consolidar una infraestructura urbana de calidad (p. 116), criterios que mejoran la calidad de vida. En cuanto al criterio Socio-económico según Romero (2016), este se fundamenta en cuatro factores sociales: familia, sociedad, diversión y distracción, la infraestructura vial urbana es una obra social llena de interacciones y donde los hogares se relacionan con los lugares de trabajo (págs. 121-135).



En relación a todo lo antes mencionado se formula el problema general con la siguiente pregunta: ¿Qué relación entre la Gestión de la Infraestructura Vial Urbana y la satisfacción en usuarios del PIP 208057 de la MPSM, Tarapoto, 2019?, cuyos problemas específicos son: ¿Cuál es el nivel de gestión de la infraestructura vial urbana en la MPSM, Tarapoto, 2019?, ¿Cuál es el nivel de satisfacción en usuarios del PIP 208057 de la MPSM, Tarapoto, 2019?, ¿Cuál es el nivel de gestión de la infraestructura por sus dimensiones, integral, estratégica, sistemática y eficiencia? y ¿Cuál es el nivel de satisfacción en usuarios por sus dimensiones, ambiental – ecológicos, culturales, urbano – arquitectónicos y socio – económicos?; Según Ackoff (1953) y Miller y Salkind (2002) citado por Hernández (2014), la justificación del estudio se plantea desde cinco perspectivas, por conveniencia, relevancia social, valor teórico, implicancia práctica y su utilidad metodológica (p. 40). Para lo cual, esta investigación por conveniencia, se justificó por la búsqueda de datos reales sobre la gestión de la infraestructura vial urbana y la satisfacción en usuarios del PIP 208057 de la MPSM, Tarapoto, 2019, cuyos resultados y la información bibliográfica recogida servirán a los representantes del municipio de la provincia de San Martín para mejorar la implementación de políticas públicas urbanas dentro de la provincia, priorizando así a las personas antes que a los automóviles. Por su relevancia social se justificó, ya que en la Provincia de San Martín la malla vial urbana se va consolidando cubriendo la necesidad básica de conectividad vial, no obstante, la sensación de calor aumentó, haciendo incomodo transitar por las calles, con mayor razón en horas del mediodía. Con el desarrollo de esta investigación se trata de generar inquietud para buscar soluciones que disminuyan con propuestas el alto índice de calor en las vías urbanas consolidadas e incrementar la transpirabilidad peatonal, que va de la mano con la salud de los ciudadanos los cuales suelen estar expuestos a la radiación solar y a las altas temperaturas mientras transitan a pie, en incluso al estar sobre o el interior de sus vehículos (motocicletas, motocares, autos, etc.) e incluso en sus domicilios. Sobre todo, aporta a la satisfacción de las necesidades de las personas que se desplazan por la malla vial urbana, es por ello la consolidación de esta, debe cubrir la necesidad de movilidad urbana de manera integral, estratégica, sistemática y eficiente.

De esta manera la investigación provee un valor teórico a la sociedad científica de acuerdo al análisis de cada variable como son la administración de la infraestructura vial urbana y la satisfacción en usuarios del PIP 208057 de la MPSM, éstas se tomarán

para desarrollar una variedad de investigaciones similares los resultados serán considerados por parte de las autoridades y funcionarios de la MPSM con el fin de mejorar los criterios de movilidad urbana y su aplicación en obras públicas enfocados en la consolidación de la red vial urbana de la jurisdicción de la MPSM. Cuya utilidad metodológica se justifica por el empleo de los instrumentos acotados y el diseño descriptivo, para ser utilizados en postreras investigaciones de las ciencias sociales. Estos objetivos derivan de los problema identificado y en base a la justificación, donde el objetivo general busca, determinar la concordancia entre la Gestión de la Infraestructura Vial Urbana y la satisfacción en usuarios del PIP 208057 de la MPSM, Tarapoto, 2019; y a su vez para llegar a este los dos objetivos específicos buscan conocer el nivel de gestión de la infraestructura vial urbana en la MPSM, Tarapoto, 2019; conocer el nivel de satisfacción en usuarios del PIP 208057 de la MPSM, Tarapoto, 2019; Conocer el nivel de gestión de la infraestructura por sus dimensiones, integral, estratégica, sistemática y eficiencia; y conocer el nivel de satisfacción en usuarios por sus dimensiones, ambiental – ecológicos, culturales, urbano – arquitectónicos y socio – económicos.

Frente a los objetivos planteados se desprende como hipótesis general:  $H_i$ : Existe relación entre la Gestión de la Infraestructura Vial Urbana y la satisfacción en usuarios del PIP 208057 de la MPSM, Tarapoto, 2019. O contrapuesta a ello la hipótesis nula:  $H_o$ : No existe relación entre la Gestión de la Infraestructura Vial Urbana y la satisfacción en usuarios del PIP 208057 de la MPSM, Tarapoto, 2019. Y cuatro hipótesis específicas  $H_1$ : El nivel de gestión de la infraestructura vial urbana en la MPSM, Tarapoto, 2019, es alto;  $H_2$ : El nivel de satisfacción en usuarios del PIP 208057 de la MPSM, Tarapoto, 2019, es alto;  $H_3$ : El nivel de gestión de la infraestructura por sus dimensiones, integral, estratégica, sistemática y eficiencia, es alta; y  $H_4$ : El nivel de satisfacción en usuarios por sus dimensiones, ambiental – ecológicos, culturales, urbano – arquitectónicos y socio – económicos, es alta.

## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo y Diseño de investigación

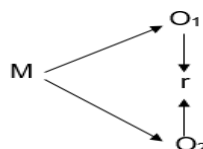
#### Tipo de investigación

Según (Mejía, 2005), por el tipo de pregunta planteado en el problema, la presente investigación fue de tipo teórico o también denominado básica, porque partió de información básica previamente desarrollada por otros autores citados, y esta a su vez se subdivide en investigación tipo descriptiva por que pretende decir y explicar la realidad. Y según el método de estudio de las variables fue de tipo cuantitativo, dado por una expresión numérica a través de fórmulas estadísticas, pues midió los niveles de gestión de la infraestructura y los niveles de satisfacción en usuarios, desde la perspectiva de los beneficiarios del PIP 208057. Según su carácter fue correlacional, porque se buscó identificar las relaciones entre la gestión de la infraestructura vial urbana y la satisfacción en usuarios del PIP 208057 de la MPSM.

#### Diseño de investigación

Según (Hernandez, 2014), el diseño de investigación es no experimental, pues en la presente investigación se observó el fenómeno y la situación ya existente mediante la recolección de información mediante encuesta a los beneficiarios del PIP 208057. Y por su dimensión temporal o el número de tiempos en el cual se recolectaron los datos fue además una investigación transversal, pues la información se recolecto en un solo tiempo, pues su propósito fue describir las variables, y luego interrelacionarlas. Por lo que su diseño fue transversal correlacional, pues se describió la relación entre dos variables en un tiempo establecido, de las variables gestión de la infraestructura vial urbana de la MPSM y la variable satisfacción en usuarios del PIP 208057.

Esquema diseño correlacional:



Donde:

M = Muestra de la población de beneficiarios PIP 208057

O1= Gestión de la infraestructura vial urbana

O2 = Satisfacción en usuarios del PIP 208057

r = Relación entre las variables

## 2.2. Variables, operacionalización.

### Variable

Variable 01: Gestión de la infraestructura vial urbana

Variable 02. Satisfacción en usuarios del PIP 208057

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Escala medición
Gestión de la infraestructura vial urbana	Según, Campos, C. (2010), “La gestión de infraestructura vial se fundamenta en dos objetivos: asegurar que esta se mantenga en buena condición y funcionamiento de forma continua; y optimizar el uso de los recursos públicos invertidos en su desarrollo y conservación, lo que no necesariamente significa gastar lo mínimo posible; y gestionar la infraestructura vial, basados en la filosofía de gestión de activos” (p. 5).	Para la variable gestión de la infraestructura vial urbana, se empleó un cuestionario como instrumento, el cual se constituyó de 9 ítems que miden las dimensiones: integral, estratégico, sistemático y eficiencia (Campos, 2010).	Integral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pavimentos.</li> <li>• Drenajes.</li> <li>• Señales.</li> <li>• Aceras.</li> </ul>	Ordinal
			Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inversión de los RR.PP.</li> <li>• Esfuerzo de Conservación</li> </ul>	
			Sistemático	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metas</li> <li>• Políticas sostenibles</li> </ul>	
			Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conservación.</li> </ul>	
Satisfacción en usuarios	Thompson y Col (1995) consideran que “la satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. De tal manera que, el usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas, si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes” (Citado por Huisa, p.51).	Para la variable satisfacción en usuarios, se empleó un cuestionario como instrumento, el cual se constituyó de 14 ítems que mide las siguientes dimensiones: ambiental ecológicos, culturales, urbano arquitectónicos, socio económicos (Municipalidad Provincial de Arequipa, 2019).	Ambiental-ecológicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contaminación atmosférica.</li> <li>• Temperatura y sensación de calor</li> <li>• Contaminación visual.</li> <li>• Contaminación sonora.</li> <li>• Impacto en la salud.</li> </ul>	Ordinal
			Culturales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valores culturales.</li> <li>• Ambientes urbanos.</li> </ul>	
			Urbano-arquitectónicos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conectividad y continuidad.</li> <li>• Seguridad y comodidad.</li> <li>• Paisaje e imagen urbana.</li> </ul>	
			Socio-económicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de suelo.</li> <li>• Impacto social.</li> <li>• Impacto económico.</li> <li>• Impacto física.</li> </ul>	

## 2.3. Población, muestra y muestreo

### Población

Según Hernández, R. (2014), la población se sitúa claramente por sus características de contenido, lugar y tiempo. Es por ello, que la presente investigación utilizó una población definida por los beneficiarios del proyecto de inversión pública, PIP 208057, que es el código del proyecto: “Mejoramiento del jr. Limatambo cuadras del 02 al 05, en la localidad y distrito de Tarapoto, provincia de San Martín - San Martín”; registrado en el banco de proyectos en el año 2012; en este documento se identificó una población de 2,087 beneficiarios pertenecientes a las cuatro cuadras del jr. Limatambo, y a su vez perteneciente a la jurisdicción de la Municipalidad Provincial de San Martín (MPSM), extraída para la presente investigación que se realizó el año 2019.

### Muestra

Según Hernández, R. (2014), la muestra es un subgrupo de elementos perteneciente a un grupo que por sus características es denominado población, y permite generalizar sobre ésta, los efectos de una investigación. Su finalidad básica es extraer datos que resultan imposibles de estudiar en la población por su dimensión. Para este caso se empleó la fórmula de poblaciones finitas, dada por Sierra, R. (1994) para una población cuyo dato es conocido y no supera los 100,000 elementos, permitiendo así identificar del total de la población la muestra apropiada. En la presente investigación el error estimado fue del 5%, considerando que la población fue homogénea se tomó un nivel de porcentaje estimado con una probabilidad de éxito del 90%, consecuente a ello una probabilidad de fracaso del 10%, desarrollado mediante la siguiente formula:

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

Donde:

n = Muestra.

N = Población.

E = Error (estimado por el investigador 5%) = 0.05

p = Probabilidad de éxito (90% estimado) = 0.9

q = Probabilidades fracaso (100-p) = 0.1

Z = Nivel de confianza

Desarrollo de la fórmula:

$$n = \frac{(1.96)^2 * 2,087 * 0.9 * 0.1}{0.05^2 (2,087 - 1) + 4 * 0.9 * 0.1}$$

$$n = \frac{721.567728}{5.215 + 0.36}$$

$$n = \frac{721.57}{5.575}$$

$$n = 129.43$$

$$n = 130 \text{ habitantes beneficiarios del PIP 208057.}$$

La muestra por lo tanto fue representada por 130 encuestas.

### **Muestreo**

Para la selección de elementos de la presente investigación se utilizó la técnica de muestreo probabilístico, la cual, según Hernández, R. (2014), la cual es ideal en los diseños de investigación transeccional o también denominado transversal, tanto descriptivos como correlacionales (encuestas).

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

<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>
Encuesta	Cuestionario

### **Técnica**

La técnica empleada fue tipo encuestas y se realizaron una por variable. Ambas permitieron tener una percepción de la Gestión de la infraestructura vial urbana y satisfacción en usuarios, percibida de los beneficiarios del PIP 208057, que pertenece al proyecto de “Mejoramiento del jr. Limatambo cuerdas del 02 al 05, en la localidad y distrito de Tarapoto, provincia de San Martín - San Martín”.

### **Instrumentos**

Como instrumento para esta técnica se aplicó el cuestionario, el mismo que fue elaborado por el investigador y validado por expertos, y sustentado por las

variables en estudio y el fundamento teórico planteado en las teorías relacionadas al tema. El primer cuestionario constó de los indicadores de la variable gestión de la infraestructura vial urbana, que estuvo compuesta por nueve ítems, distribuidos entre sus dimensiones, D1: Integral con cuatro ítems, D2: Estratégico con dos ítems, D3: Sistemático con un ítem, D4: Eficiencia con dos ítems. Además el segundo cuestionario estuvo compuesta de los indicadores de la variable satisfacción en usuarios, constó de catorce ítems, distribuidos entre sus dimensiones, D1: Ambiental-ecológicos con cinco ítems, D2: Culturales con dos ítems, D3: Urbano-arquitectónicos con tres ítems, D4: Socio-económicos con cuatro ítems. La síntesis se muestra en el siguiente cuadro:

Variable	Dimensiones	Nº de ítems	Total de ítems	Técnica	Instrumento
<b>Gestión de la infraestructura vial urbana</b>	Integral	4	9	Encuesta	Cuestionario
	Estratégico	2			
	Sistemático	1			
	Eficiencia	2			
<b>Satisfacción en usuarios</b>	Ambiental-ecológicos	5	14	Encuesta	Cuestionario
	Culturales	2			
	Urbano-arquitectónicos	3			
	Socio-económicos	4			

*Fuente:* Anexo 02 – Instrumentos de recolección de datos

Las preguntas fueron formuladas de tal manera que el encuestado tuvo acceso a un rango de valoración categorizados en una escala tipo Likert, que permitió calificar cada ítem como: (1) = Totalmente en desacuerdo, (2) = En desacuerdo, (3) = Indiferente, (4) = De acuerdo, (5) = Totalmente de acuerdo. El promedio de estos valores fue una valoración que determinó la escala en que se encuentra cada las dimensiones y variable. No obstante se convirtieron a escala de variable en base a 3 escalas: bajo, medio y alto; esta conversión se realizó en base a la escala de estaciones. Tal como se muestra en los siguientes cuadros:

Se categorizó la variable gestión de la infraestructura vial urbana.

<b>Escala en resultados</b>	<b>Valor - puntos</b>
<b>Bajo</b>	25– 45 ptos.
<b>Medio</b>	46 – 66 ptos
<b>alto</b>	67 – 75 ptos

Se categorizó la variable satisfacción en usuarios.

<b>Escala en resultados</b>	<b>Valor - puntos</b>
<b>Bajo</b>	25– 45 ptos.
<b>Medio</b>	46 – 66 ptos
<b>alto</b>	67 – 75 ptos

### **Validez**

Se efectuó la validación tomando como elemento de análisis la ficha de encuesta y empleando como herramienta el juicio crítico de tres expertos, los cuales son profesionales con conocimiento de gestión pública e investigación científica que respaldaron la conformidad de la ficha de encuesta para el resultado de los objetivos proyectados. Siendo estos los cuales se presentan a continuación:

<b>Experto</b>	<b>D.N.I. N°</b>	<b>Grado académico</b>
Encomenderos Bancallán, Ivo Martín.	17623582	Magister en Docencia Universitaria, metodólogo, Economista, docente de investigación en la Universidad César Vallejo.
Samamé Zatta, Victor Eduardo.	01146907	Maestro en Ciencias de la Educación, Ingeniero Civil, docente de la Universidad Nacional de San Martín.
Pinedo Delgado, Andres.	43499654	Maestro en Gestión Pública, Ingeniero Civil, docente de la Universidad César Vallejo.

*Fuente:* Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – SUNEDU.



### **Confiabilidad**

Fue establecida por la prueba estadística de Alfa de Cronbach, mediante el programa estadístico IBM SPSS Statistics V22, tomando como valor de confiabilidad de la investigación si el valor obtenido del Alfa de Cronbach es igual o mayor a 0.7, caso opuesto se refuta la investigación. No obstante el margen de fiabilidad obtenido fue el que se muestra a continuación:

Estadísticas de fiabilidad

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Número de ítems</b>
,805	25

### **2.5. Procedimientos**

En base al procedimiento de investigación descrito por Rodríguez, Gil y García (1996), la presente investigación fue desarrollada pasando por las fases dadas a continuación:

#### **Fase preparatoria**

Esta fase preliminar dio explicación a tres propósitos concretos: construir un marco teórico que consienta contextualizar la investigación, decidir alrededor del diseño de los instrumentos apropiados a los objetivos y problemas que se plantearon y reflexiones alrededor de la información recogida de expertos del ámbito de la gestión pública en el rubro de la ingeniería y la metodología.

#### **Aplicación instrumentos, recogida de información**

En esta fase se produjo la ejecución “concreta” del diseño de la investigación. Correspondiendo a todo la investigación, que consistió en el procesamiento de datos de acuerdo con los objetivos que se establecieron.

#### **Fase analítica**

De acuerdo con Rodríguez, Gil y García (1996), se trata de un “conjunto de manipulaciones, transformaciones, operaciones, reflexiones y comprobaciones realizadas a partir de los datos con el fin de extraer significado relevante en relación a un problema de investigación”.

### **Fase informativa**

La última fase presenta las recomendaciones y conclusiones respecto a la investigación.

#### **2.6. Métodos de análisis de datos**

Este procedimiento se logró a través de los datos cuantitativos, donde fueron clasificados y procesados por medio del programa estadístico IBM SPSS Statistics V22. Además se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov (K-S), donde con una significancia mayor a 0,05 representará normalidad en la variable, no obstante, para dar respuesta a los objetivos y corroborar la hipótesis se empleó la prueba de correlación de Rho de Spearman para determinar la relación que existe entre la variable gestión de la infraestructura vial urbana y la satisfacción en usuarios del PIP 208057 de la MPSM, Tarapoto, 2019. Este coeficiente coge valores entre -1 y 1, señalando si existe una dependencia directa (coeficiente positivo) o inversa (coeficiente negativo) siendo el 0 la independencia total.

#### **2.7. Aspectos éticos**

Se respetó la propiedad intelectual de investigaciones similares en relación a la variable gestión de la infraestructura vial urbana y satisfacción en usuarios del PIP 208057 de la MPSM, Tarapoto, 2019. Respecto a la confidencialidad y reserva de la información, se consideraron datos confiables para el desarrollo de la investigación. Además, los datos fueron obtenidos con consentimiento de los beneficiarios del PIP 208057 de la MPSM, Tarapoto, departamento de San Martín.

### III. RESULTADOS

En este capítulo se muestran resultados de la investigación, los cuales se procesaron y presentaron en tablas y gráficos de análisis. Encuestándose a 130 beneficiarios del PIP 208057, pertenecientes a la jurisdicción de la MPSM.

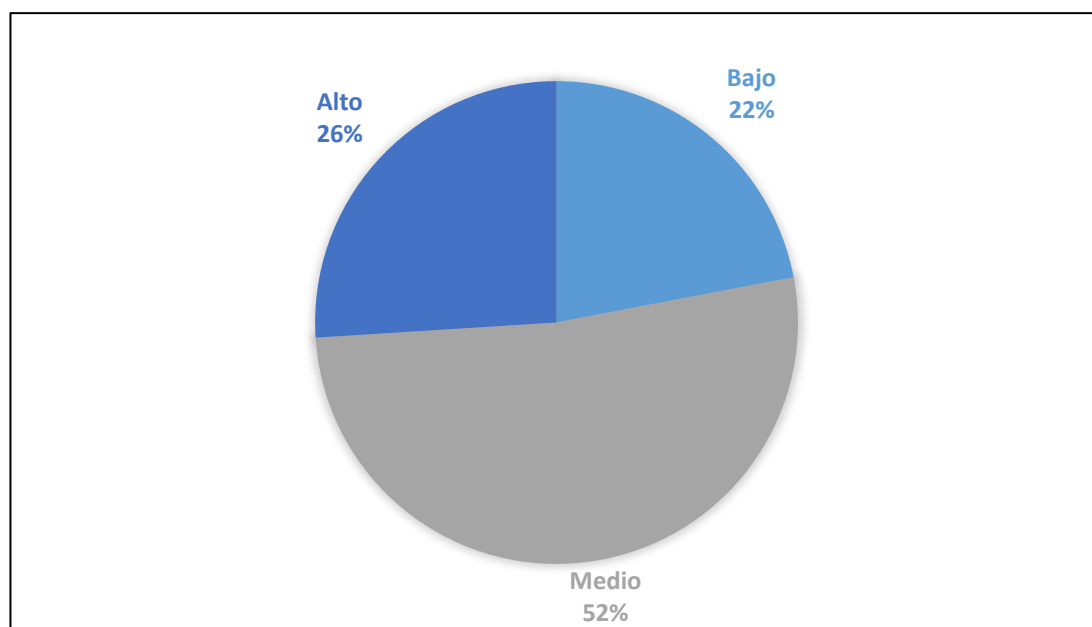
#### 3.1. Gestión de la infraestructura vial urbana del PIP 208057 de la MPSM, Tarapoto, 2019.

**Tabla 1**

*Frecuencia de la variable gestión de la infraestructura vial urbana (%)*

Escala	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Bajo	28	22
Medio	68	52
Alto	34	26
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>100</b>

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los beneficiarios del PIP 208057 de la MPSM.



**Figura 1.** Nivel de gestión de la infraestructura vial urbana PIP 208057 de la MPSM.

*Fuente:* Tabla 1, tabulado desde los resultados del cuestionario aplicado a los beneficiarios del PIP 208057 de la MPSM.

## Interpretación

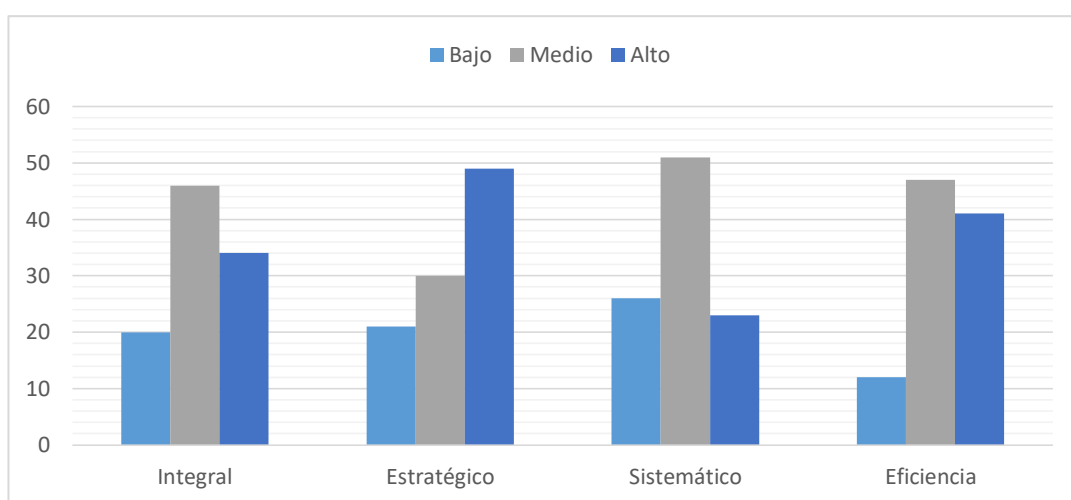
En la figura 1, se presenta el nivel de gestión de la infraestructura vial urbana en el PIP 208057 de la MPSM. El 22% es “bajo”, el 52% es “medio” y el 26% es alto. Los resultados son evidencia de que la gestión de la infraestructura vial del PIP 208057, es regular, demostrando que la población está medianamente acorde con la gestión municipal con respecto a los resultados del PIP 208057, pues cubre sus necesidades básicas.

**Tabla 2**

*Frecuencia de la variable “gestión de la infraestructura vial urbana” por dimensiones (%)*

Escala	Integral		Estratégico		Sistemático		Eficiencia	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	26	20	27	21	34	26	16	12
Medio	60	46	39	30	66	51	61	47
Alto	44	34	64	49	30	23	53	41
	130	100	130	100	130	100	130	100

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los beneficiarios del PIP 208057 de la MPSM.



**Figura 2.** Nivel de gestión de la infraestructura vial urbana por dimensiones (%)

*Fuente:* Tabla 2, tabulado desde los resultados del cuestionario aplicado a los beneficiarios del PIP 208057 de la MPSM.

## Interpretación

La figura 2, muestra el nivel de gestión de la infraestructura vial, por dimensiones, en donde se demuestra que la dimensión integral de la administración de infraestructura vial, presenta una evaluación 20% bajo, 46% medio y 34% alto; lo que evidenció que hay un manejo promedio aceptable, mas no ideal de la conservación y funcionamiento del Jr. Limatambo. En la dimensión estratégico, donde el 21% es bajo, el 30% es medio y el 49% es alto, hay una perspectiva por parte de la población de que el proyecto es una inversión de impacto positivo para la ciudad y que la mitad de la población considera que la institución está haciendo un trabajo adecuado en el mantenimiento de la misma. No obstante en la dimensión sistemática, el 26% es bajo, el 51% es medio y el 23% es alto, significa que si bien el Jr. Limatambo ha ayudado a llegar a la meta de infraestructura pública de la comuna Tarapotina, la población no están completamente satisfecha con que realmente se hayan cumpliendo con las políticas viales de la MPSM. Finalmente en la dimensión eficiencia se presenta una evaluación de 12% bajo, 47% medio y 41% alto, lo que evidencia que la población considera que el diseño del Jr. Limatambo ayuda a la conservación de la misma.

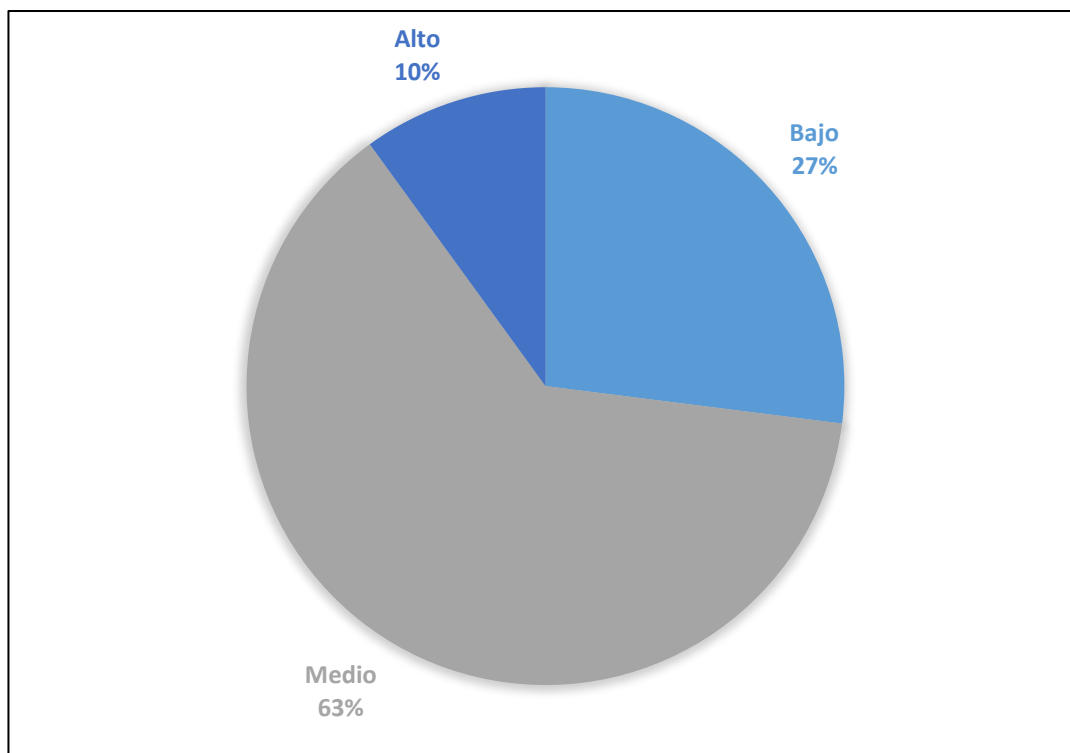
### 3.2. Satisfacción en usuarios del PIP 208057 de la MPSM, Tarapoto, 2019.

**Tabla 3**

*Frecuencia de la variable satisfacción en usuarios (%)*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia (f)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
<b>Bajo</b>	<b>35</b>	<b>27</b>
<b>Medio</b>	<b>82</b>	<b>63</b>
<b>Alto</b>	<b>13</b>	<b>10</b>
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>100</b>

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los beneficiarios del PIP 208057 de la MPSM.



**Figura 3.** Nivel de satisfacción en usuarios del PIP 208057 de la MPSM. (%)

**Fuente:** Tabla 3, tabulado desde los resultados del cuestionario aplicado a los beneficiarios del PIP 208057 de la MPSM.

### Interpretación

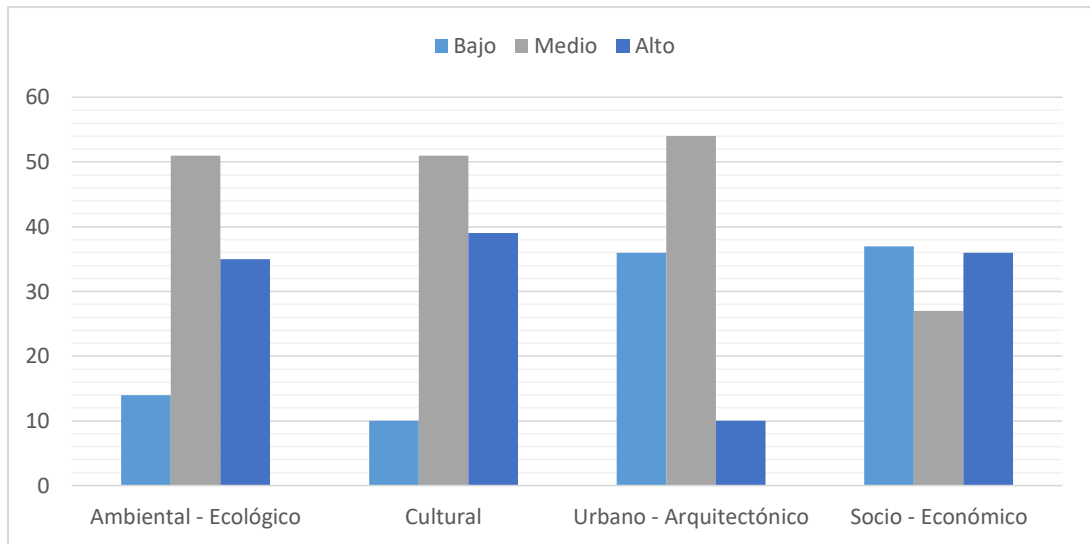
En la figura 3, se evidenció la satisfacción en usuarios del PIP 208057 de la MPSM. El 27% es “bajo”, el 63% es “medio” y el 10% es alto. Los resultados son evidencia de que la satisfacción en usuarios del PIP 208057, es media con una tendencia a baja aceptación.

### Tabla 4

*Frecuencia de la variable “satisfacción en usuarios” por dimensiones (%)*

Escala	Ambiental - Ecológico		Cultural		Urbano - Arquitectónico		Socio - Económico	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	18	14	13	10	47	36	48	37
Medio	66	51	66	51	70	54	35	27
Alto	46	35	51	39	13	10	47	36
	130	100	130	100	130	100	130	100

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los beneficiarios del PIP 208057 de la MPSM.



**Figura 4.** Nivel de satisfacción en usuarios por dimensiones (%)

**Fuente:** Tabla 4, tabulado desde los resultados del cuestionario aplicado a los beneficiarios del PIP 208057 de la MPSM.

### Interpretación

La figura 4, evidenció el nivel de satisfacción en usuarios, por dimensiones, en donde se demostró que la dimensión ambiental-ecológico de la satisfacción en usuarios, presentó una evaluación 14% bajo, 51% medio y 35% alto; lo que evidenció que la población del Jr. Limatambo no está satisfecha con respecto al impacto que la obra de inversión pública está teniendo sobre su salud y el medio ambiente. En la dimensión cultural se evidenció que el 10% es bajo, el 51% es medio y el 39% es alto, demostrando insatisfacción en la población frente a la carencia de identidad con respecto a la naturaleza de su entorno, y costumbres, ya que se hace evidente la necesidad de vegetación y espacios para transitar en sombra. En la dimensión urbano-arquitectónica, el 36% es bajo, el 54% es medio y el 10% es alto, significa que la población no percibe su calle como segura y agradable, pero es consciente de que cumple un rol importante de conectividad y continuidad para la ciudad. Finalmente en la dimensión socio-económico presentó una evaluación de 37% bajo, 27% medio y 36% alto, lo que trajo progreso para los vecinos del jr. Limatambo.

### 3.3. Relación entre la Gestión de la Infraestructura Vial Urbana y la satisfacción en usuarios del PIP 208057 de la MPSM, Tarapoto, 2019.

La Tabla 5 es resultado del Test de normalidad de Kolmogorov-Smirnov producto del programa estadístico SPSS; este test indica que mediante esta prueba de normalidad en la variable, la significancia debe ser mayor a 0,05.

**Tabla 5**

*Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov (K-S).*

	KOLMOGOROV-SMIRNOV		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión (agrupado)	.264	130	.000
Satisfacción (agrupado)	.344	130	.000

Corrección de significación de Lilliefors

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los beneficiarios del PIP 208057 de la MPSM.

#### **Interpretación**

De este modo, se concluyó que no existe normalidad univariante en ambas variables y que mediante el coeficiente de correlación de Pearson, es imposible medir asociación entre ambas. No obstante, mediante el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, de la misma manera que con el de Pearson, presenta una asociación entre variables. Y contrario a la de Pearson, la prueba Rho de Spearman permite conseguir un coeficiente de agrupación entre variables que no se comportan normalmente, entre variables ordinales. Para establecer la relación entre las variables en estudio se aplicó la prueba Rho de Spearman. Los datos procesados en el software IBM SPSS versión 22 proporcionan la siguiente información.



**Tabla 6***Correlación de Rho de Spearman.*

CORRELACIONES				
			Gestión (agrupado)	Satisfacción (agrupado)
Rho de Spearman	Gestión (agrupado)	Coefficiente de correlación	,000	,044
		Sig. (bilateral)	,000	0,618
		N	130	130
	Satisfacción (agrupado)	Coefficiente de correlación	,044	1,000
		Sig. (bilateral)	,618	,000
		N	130	130

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los beneficiarios del PIP 208057 de la MPSM.

### **Interpretación**

Se presentó una correlación de Rho de Spearman, y su pertinente nivel de significancia entre los puntajes totales asignados por cada sujeto muestral a las variables en relación con la general, para lo cual el programa SPSS proporcionó una tabla la cual al interpretarla, se observó que quedó establecido un nivel de correlación mínimo (0,044) estando más cercano a 0 que a 1. La interpretación de la significación reveló que es de 0,000 nuevamente, por lo que se verifica que sea menor a 0,05, e inclusive es menor 0,001, lo que indicó que la correlación que se ha establecido la cual es mínima es muy posiblemente verdadera. Confirmando que consta una relación significativa entre la gestión de la infraestructura vial urbana y la satisfacción en usuarios del PIP 208057 de la MPSM, 2019, tal como se observa en la tabla 6.

#### IV. DISCUSIÓN

La investigación busca establecer la concordancia presente entre la gestión de infraestructura vial urbana y la satisfacción en usuarios del PIP 208057 de la MPSM, Tarapoto, 2019, el mismo que a la luz de los resultados se puede inferir que la gestión de la infraestructura vial urbana tienen una relación significativa frente a la satisfacción en usuarios, tal como mencionó Rampas, R. (2017) que concluye que consta una correlación entre la gestión estratégica de la gestión municipal y el desarrollo económico local (criterio socio-económico), el cual es uno de los criterios de la satisfacción en usuarios.

Referente a la gestión de la infraestructura vial urbana en el periodo comprendido en el desarrollo y ejecución del PIP 208057 por la MPSM, el nivel alcanzado de esta gestión fue medianamente aceptado por la población, cabe resaltar que Zamora, C. (2016), mencionó que no necesariamente una buena respuesta, corresponde a un óptimo servicio, sino que podría manifestar bajas expectativas; no obstante, se puede evidenciar por parte de la población un criterio de responsabilidad social consiente y con un cierto grado de conocimiento.

Con respecto a la Satisfacción en usuarios del PIP 208057 de la MPSM el nivel alcanzado medianamente bajo, demostró que la población no está completamente satisfecha al contrastar su realidad con una perspectiva ideal, vertida en el cuestionario, lo cual dio lugar a la toma de conciencia de las carencias y necesidades no satisfechas en relación a parámetros internacionales. Esto demuestra que, si bien se ha cumplido con los estándares nacionales básicos y fundamentales, no ha habido una búsqueda por un nivel más holístico de bienestar ya sea por desconocimiento o desinterés por parte de la gestión que ejecuto el PIP 208057. Todo esto plantea retos de gran importancia y necesidad para la gestión actual, para la implementación de parámetros que mejoren la calidad del servicio brindado a la población; por lo tanto, cabe indicar que Rodríguez, I. (2013) mencionó que una población con menores expectativas, ejerce un juicio crítico limitado, por lo tanto el grado de satisfacción está condicionado a su conocimiento. Es por ello que se observó una diferencia en los grados de aceptación de la población evidenciados en el desarrollo continuo de ambos cuestionarios, donde en el primero, nivel de gestión de la infraestructura vial urbana el nivel basado en la realidad de los hechos dado por la evidencia de la infraestructura ya ejecutada y en

pleno uso por parte de los beneficiarios, la aceptación es media con un 63%, y esto se demostró mediante el resultado de la aplicación del cuestionario de nivel de satisfacción de usuarios del PIP 208057, que se fundamentó en los criterios de satisfacción vigentes en el plan de movilidad urbana de la ciudad de Arequipa – Perú, cuyos criterios básicos denotan mayor interés por el ser humano y sus necesidades, el cuestionario satisfacción de usuarios del PIP 208057, permitió recoger evidencia que demostró que el nivel de aceptación es medianamente bajo, ya que incluso el 27% de la población restante demostró una baja aceptación, lo que llevó nuevamente a reconocer lo dicho por Rodríguez, I. (2013) que la satisfacción está ligado al conocimiento. Es por ello que al mostrar a la población nuevos criterios de análisis sobre su realidad, fueron conscientes de esta y de sus necesidades.

Es por ello que es necesario este tipo de investigaciones para poder tener mayores recursos al momento de catalogar las necesidades de la población, lo cual es corroborado por Rey, C. (2000), el cual menciona que es necesario aplicar la variable “la satisfacción en usuarios” usados como indicador de calidad, con el propósito de mejorar la atención y buen servicio a la población; no obstante, reconocer que una población sin conocimiento, es ignorante de sus necesidades y no podrá dar un juicio crítico acorde y coherente a estándares enfocados al bienestar del ciudadano, además, estudios conscientes de las necesidades reales de la población, observados desde diferentes ángulos, perspectiva holística y amplia de las necesidades, permitirá que una realidad desconocida al momento de ser identificada y catalogada sirva para mejorar la calidad de vida y el bienestar de la ciudadanía.

Por su parte Lama, L. (2018) mencionó que mientras mejor sea la calidad del servicio, la satisfacción de los usuarios aumentará, es una conclusión bastante lógica donde la relación de sus variables es sencilla y directa, y va en relación al juicio crítico de la población y a sus necesidades satisfechas, pero nuevamente cabe recalcar que, están limitadas por el conocimiento de su realidad.

Desde la óptica de gestión de infraestructura Campos, C. (2010) se refiere a la dimensión integral, como un conjunto de elementos con funciones específicas que conforman la infraestructura vial, con el propósito de brindar un tránsito agradable, viable y seguro para los beneficiarios (peatones y vehículos). Estos elementos deberían estar contemplados en la gestión de la infraestructura vial, certificando las condiciones

adecuadas para el servicio de los usuarios, frente a ello la evaluación desde la perspectiva de los beneficiarios fue de un 46% medio y un 34% alto; evidenciando que la población identifica que la municipalidad en la gestión del 2014 al 2018, realizó un manejo promedio aceptable, más no ideal de la conservación y funcionamiento del Jr. Limatambo. Según, Campos, C. (2010, p. 5) la dimensión estratégica, se refiere a la construcción de una infraestructura vial urbana, hecha para durar, puesto que corresponde a una gran inversión de recursos públicos y su mantenimiento corresponde al esfuerzo sostenido a largo plazo. En relación a ello la población percibió que esta inversión es de impacto positivo para la ciudad con una aceptación alta del 49% y 30 % medio. No obstante, en la dimensión sistemática la población no estuvo completamente satisfecha pues no identificó que se hayan cumplido con las políticas viales de la MPSM. En la dimensión eficiencia la población identificó que el diseño de la vía es el adecuado pues son materiales sólidos y de larga duración como lo es el concreto, el énfasis se hace al seleccionar y diseñar las intervenciones de ejecución y preservación apropiadas tal como lo menciona (Campos, 2010, p. 6).

## V. CONCLUSIONES

- 5.1.** La gestión de la infraestructura vial urbana y la satisfacción en usuarios del PIP 208057 de la MPSM, Tarapoto, 2019 fueron evaluadas con la prueba de normalidad de Rho de Spearman, donde queda establecido un nivel de correlación mínimo (0,044) estando más cercano a 0 que a 1. La interpretación de la significación reveló que es de 0,000 por una vez más, por lo que se constata que sea menor a 0,05, e incluso, además es menor 0,001, lo que demuestra que la correlación que se ha establecido la cual es mínima es muy posiblemente verdadera. Confirmando que existe una relación significativa entre ambas variables.
- 5.2.** La gestión de la infraestructura vial urbana del PIP 208057 de la MPSM es 52% medio, lo cual es evidencia de que el nivel de la gestión de la infraestructura vial fue de nivel medio, pues la mitad de la población está medianamente conforme con la gestión municipal del periodo del PIP 208057.
- 5.3.** La satisfacción en usuarios del PIP 208057 de la MPSM, Tarapoto, 2019 identificada en contraste a los parámetros internacionales evidencia un nivel de satisfacción en usuarios de 63% medio y 27% bajo, estos resultados son una evidencia de tendencia de baja satisfacción, pues la población no está completamente satisfecha al contrastar su realidad con una ideal.
- 5.4.** El nivel de la gestión de la infraestructura vial urbana del PIP 208057 de la MPSM, por dimensiones, demuestra un nivel en relación a la dimensión integral de un 46% medio y 34% alto, lo que evidencia un promedio aceptable, pues cumple con todos los elementos necesarios para el tránsito vehicular y peatonal tales como puentes, drenajes, aceras, señales y dispositivos de seguridad, el 20% bajo lo permite la falta de seguridad al transitar, manifestada por la población usuaria. En cuanto al nivel de la dimensión estratégica, tiene una aceptación de un 49 % alto, lo que significa que la población considera que la MPSM, ha hecho un buen uso de los recursos públicos, a efecto de un servicio eficiente y utilitario para el transporte. No obstante, en relación al nivel de la dimensión sistemática hay una aceptación promedio baja, ya que los datos marcan un 51% medio y un 26% bajo, esto hace referencia a que la población considera que no hubo una buena gestión de los recursos disponibles, lo que se podría decir que

es cierta forma contradice a la dimensión anterior, no obstante esto hace referencia al proceso de ejecución del proyecto, esto guarda relación con ese 21% de baja aceptación de la dimensión anterior, de disconformidad por parte de la población. Finalmente, en relación al nivel de la dimensión eficiencia la población manifiesta una aceptación del 47% medio y 41% alto, lo que manifiesta una conformidad y la aprobación de parte de la población a la propuesta de diseño utilitario empleado a base de concreto, el cual en evidencia prolonga por un mayor tiempo la vida útil de la vía, disminuyendo la necesidad de mantenimiento, no obstante el pavimento asfáltico disminuye este nivel de aceptación total con un 12% bajo.

- 5.5.** El nivel de la gestión de la satisfacción en usuarios, por dimensiones, demuestra un nivel en relación a la dimensión ambiental-ecológicos de un 51% medio y 35% alto, lo que evidencia preocupación por parte de la población frente a la vulnerabilidad y la afectación que trae al medio ambiente el desarrollo de las obras, evidencia un nivel de conciencia ambiental promedio alto. En cuanto al nivel de la dimensión cultural los resultados marcan un 51% medio y un 39% alto, lo que evidencia q la población ha identificado su realidad y ha reconocido en el proyecto, la carencia de identidad con su región selvática, ya que considera que la vegetación no ha tomado la importancia necesaria, factor muy importante en el diseño de una vía ubicada en una zona geográfica con un clima cálido tropical como el de la amazonía, además de la carencia de espacios en sombra, por falta de elementos que proyecten una protección frente al impacto de los rayos solares en las vías (acera y calzada). Además en cuanto al nivel de la dimensión urbano-arquitectónica, con un 54% medio y un 36% bajo, evidencia disconformidad por parte de la población en cuanto a la seguridad de su calle al transitar, pues la población manifiesta los constantes accidentes de tránsito por falta de un semáforo en la intersección del Jr. Limatambo C-3 y Jr. Lima, en cuanto al paisaje y la imagen urbana, que hace referencia a relación de la vía con el tránsito vehicular, se vuelve un inconveniente ya que al no existir un barrera visual, ensucia el paisaje urbano, pues no hay un control visual, produciendo lo que se conoce como contaminación visual, y en cuanto a ello, la población también ha identificado una necesidad. Finalmente en cuanto al nivel de la dimensión socio-económica con un 37% bajo, evidencia de que parte

de la población no ve beneficiada su economía y calidad de vida, e incluso manifiestan incomodidad con los negocios y tipos de negocios que se están desarrollando en este jirón, tales como bares y karaokes, y además el movimiento que estos generan incomoda la tranquilidad de algunos vecinos, no obstante, un 36 % medio y un 27% alto, son aquellos que han visto su economía beneficiada, ya que este sector se ha convertido en una zona comercial con un movimiento considerable, lo que genera una expectativa de progreso en la calidad de vida de esta otra parte de la ciudadanía.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 6.1.** A los funcionarios de la MPSM, para que se asigne un presupuesto enfocado en optimizar la gestión de la infraestructura vial urbana con el propósito de mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios de proyectos futuros.
- 6.2.** Al gerente de recursos humanos, para que diseñe un “Cuadro de Control de Mando Integral” para evaluar los planes de la gerencia de infraestructura vial urbana después de su implementación, basado en indicadores de gestión integrales, estratégicos, sistemáticos y eficientes y se cumpla con dar solución a los criterios de ambientales-ecológicos, culturales, urbanos-arquitectónicos y socio-económicos, en el manual de procedimientos. Con el fin de evaluar y retroalimentar la gestión de la infraestructura vial; mediante encuestas, mediciones de costo beneficio, y mediciones consientes de niveles óptimos de servicio, todo para el beneficio de la buena praxis institucional de la MPSM y la satisfacción de los usuarios de la jurisdicción de la provincia de sanmartinense.
- 6.3.** Al funcionario representate de la oficina de infraestructura de la MPSM, para que implemente un manual de gerenciamiento de operaciones con la finalidad de determinar procedimientos: integrales, estratégicos, sistemáticos y eficientes. Todo ello, para un óptimo y holístico funcionamiento de su gestión. Manejando de manera integral: pavimentos, drenajes, aceras, señaléticas y áreas verdes, buscando el mayor beneficio para la población, más allá del fin utilitario.
- 6.4.** Emplear estratégicamente los recursos, de tal manera que la inversión pública tenga un impacto positivo en la ciudad, empleando criterios: ambientales-ecológicos, culturales, urbanos-arquitectónicos y socio-económicos. Respondiendo a un enfoque de largo plazo, encaminado al logro de objetivos y metas, y la prestación de un servicio eficiente y de calidad para el transporte y los transeúntes, dando mayor importancia al ser humano sobre el vehículo.
- 6.5.** De manera Sistemática, con un procedimiento de gestión vial que utilice adecuadamente los recursos disponibles, humanos, técnicos y financieros; combinados con criterios y prácticas de carácter técnico, político, y administrativo; con eficacia, cumpliendo con los objetivos institucionales, y la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos. Todo ello mediante los



siguientes componentes: diagnóstico, base de datos actualizada del estado de la malla vial; objetivos precisos y políticas claras; determinación de estrategias y proyectos de conservación; procedimientos de desarrollo de obras; y los indicadores de valoración de los resultados. (Campos, 2010).

- 6.6.** Con eficiencia, utilizando con eficacia de los recursos públicos finitos reservados a la malla vial, con mayor atención en el diseño planificado y sostenido, que por su naturaleza constructiva y el uso adecuado de los materiales prolongue la vida útil de las infraestructuras de inversión pública diseñada para requerir menor mantenimiento, optimizando la conservación, sobre la construcción.
- 6.7.** En cuanto a la dimensión ambiental-ecológico, considerar el impacto ambiental que tiene una vía tanto en su ejecución con el adecuado uso de los materiales de construcción los cuales generen menor impacto ambiental y además necesiten el menor mantenimiento posible, ya que ello significa menos inversión a largo plazo, y menor uso de materiales contaminantes para el resane y conservación de la vía.
- 6.8.** En cuanto a la dimensión cultural, más que por identidad y conciencia ambiental, por bienestar, por ello se recomienda considerar en la adecuación de las calles e implementación en futuros proyectos, especies vegetales de raíces profundas verticales, mas no extensivas horizontales, de follajes altos que sobrepasen el alto de las luminarias públicas, para no afectar la iluminación dada por las noches, esto beneficiaría en gran manera a la población, ya que generaría una cultura de identidad con la naturaleza, que permitiría a la población transitar por las calles en cualquier momento de la mañana y permitiría a los conductores de vehículos menores tales como motocicletas transitar confortablemente por calles en sombra, e incluso sería una protección frente a las lluvias, no obstante esta solución conlleva un mantenimiento frente al residuo de las hojas en relación al tipo de árbol elegido, no obstante el beneficio del bienestar y salud de la población lo justifica.
- 6.9.** En cuanto a la dimensión urbano-arquitectónica, se necesita considerar un semáforo en la esquina del cruce del Jr. Limatambo C-3 con el Jr. Lima, para disminuir los constantes accidentes de tránsito en la zona, además en relación a la recomendación dada en respuesta a la dimensión expresada anteriormente, la

arborización de las calles sería una excelente aporte al paisaje e imagen urbana del Jr. Limatambo y la ciudad de Tarapoto, al ser aplicado en diferentes calles y futuros proyectos viales, los espacios en sombra, protegen a los transeúntes de la incidencia solar, la elevada sensación de calor disminuyendo este factor, y los torrentes de las lluvias, además de la oxigenación del aire, esto sería de gran beneficio para la calidad de vida, lo cual repercutiría en la preservación y cuidado de la salud y confort y bienestar ciudadano.

- 6.10.** Por último en cuanto a la dimensión socio-económica, se recomienda antes de implementar una vía (tanto en proyecto, en su proceso de ejecución y post ejecución) la cual es una necesidad y un derecho, analizar el impacto futuro que esta generará dentro de la malla urbana, si la obra aportará al flujo adecuado del tránsito o generará un nuevo foco de congestionamiento, es necesario adelantarse al impacto vial que generará la nueva intervención, si será de impacto positivo y estratégico para la ciudad, además de prever y gestionar el impacto económico y los tipos de negocios que se desarrollan y se desarrollarán en la zona, teniendo un control sobre los posibles eventos futuros, para esto es importante tener una base de datos actualizada con las obras existentes y en pleno funcionamiento para que puedan servir como un recurso de análisis de eventos, el cual pueda emplearse como un insumo para modelos de proyecciones viales y observar el impacto de estas vías incluso antes de ser ejecutadas.

## REFERENCIAS

- Campos, C. (2010). Planes de Conservación Vial Cantonal para fortalecer la acción municipal en Costa Rica. Programa de Infraestructura del Transporte, Lanamme UCR, 1. Recuperado el 14 de Mayo de 2019, de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/vial/article/download/1957/1929>
- Couto, M. (2010). Contaminación visual del paisaje. Montevideo: Instituto Universitario BIOS.
- Facultad de Agronomía. (s.f.). Contaminación Atmosférica. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires.
- Gomez, S. J. (2014). Diseño estructural del pavimento flexible para el anillo vial del óvalo Grau – Trujillo - la Libertad. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado el 13 de Mayo de 2019, de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/638/1/GOMEZ\\_SUSAN\\_PAVIMENTO\\_FLEXIBLE\\_%C3%93VALO.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/638/1/GOMEZ_SUSAN_PAVIMENTO_FLEXIBLE_%C3%93VALO.pdf)
- Hernández Sampieri, R. (2014). Metodología de la investigación (Sexta ed.). México: McGRAW-HILL.
- Hernandez, R. (2014). Metodología de la investigación (Sexta ed.). México: McGRAW-HILL.
- Huiza, G. (2006). Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado el 7 de Mayo de 2019, de [cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1891/1/Huiza\\_gg.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1891/1/Huiza_gg.pdf)
- Lama, L. (2018). La calidad del servicio de alumbrado público y su relación en la satisfacción de los usuarios de la empresa Hidrandina de la ciudad de Trujillo, II semestre 2017. Trujillo, Perú: Universidad Cesar Vallejo. Recuperado el 13 de Mayo de 2019, de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11806/lama\\_ll.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11806/lama_ll.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mejía, E. (2005). Metodología de la investigación científica. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Ministerio de Transporte y Comunicaciones. (2016). Reglamento Nacional de Gestión de Infraestructura Vial. Lima, Perú: Dirección general de caminos y

- ferrocarriles. Recuperado el 7 de Mayo de 2019, de [www.proviasdes.gob.pe/Normas/Proyecto.pdf](http://www.proviasdes.gob.pe/Normas/Proyecto.pdf)
- Montalvo, K. (2018). Modelo de gestión de conservación vial, para reducir costos de mantenimiento vial y operación vehicular en la carretera departamental ruta SM – 104. Tarapoto, San Martín, Perú: Universidad Nacional de San Martín. Recuperado el 17 de Mayo de 2019, de <http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/UNSM/2633>
- Municipalidad Provincial de Arequipa. (2019). Plan de Movilidad Urbana. Arequipa: MPA. Obtenido de <https://www.muniarequipa.gob.pe/descargas/centro%20historico/IV.%20PROPUESTA%20FISICO%20ESPACIAL/4.5%20PLAN%20DE%20MOVILIDAD%20URBANA.pdf>
- Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental. (s.f.). La contaminación sonora en Lima y Callao. Lima: Ministerio del Ambiente del Perú.
- Rampas, R. (2017). Gestión municipal y desarrollo económico local en el sector de bebidas elaboradas con plantas medicinales, Independencia 2016. Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo. Recuperado el 17 de Mayo de 2019, de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6915/Rampas\\_VRI.pdf?sequence](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6915/Rampas_VRI.pdf?sequence)
- Rey, C. (2000). La satisfacción de los usuarios: un concepto en alza. (F. d. Documentación, Ed.) Anales de documentación: Revista de biblioteconomía y documentación, N.º 3, 2000, 3, 139-153. Recuperado el 15 de Mayo de 2019, de [revistas.um.es/analesdoc/article/viewFile/2451/2441](http://revistas.um.es/analesdoc/article/viewFile/2451/2441)
- Rodríguez, G., Gil, J., & García, E. (1996). Metodología de la Investigación cualitativa. Granada-España: Ediciones Aljibe.
- Rodriguez, I. (2013). Percepción del usuario del transporte público con respecto a la calidad y al nivel de servicio ofertado, en las zonas metropolitanas de Aix-en-Provence, Francia y Monterrey, México. San Nicolás De Los Garza, Nuevo León, México: Universidad Autónoma de Nuevo León. Recuperado el 7 de Mayo de 2019, de [eprints.uanl.mx/3795/1/1080242748.pdf](http://eprints.uanl.mx/3795/1/1080242748.pdf)
- Rojas, J. (2015). Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la municipalidad

- de lo prado. Santiago de Chile, Chile: Universidad de Chile. Recuperado el 17 de Mayo de 2019, de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/137581>
- Romero, C. (2016). Espacios públicos y calidad de vida urbana, estudio de caso Tijuana, Baja California. Ciudad Juárez, Chihuahua, México: El Colegio de la Frontera Norte. Recuperado el 7 de Mayo de 2019, de <https://www.colef.mx/posgrado/wp.../TESIS-Romero-Chávez-Christian-Rodrigo.pdf>
- Senado de Argentina. (2013). Versión preliminar sujeta a modificaciones una vez confrontado con el expediente original (S-1728/13). Dirección general de publicaciones. Recuperado el 13 de Mayo de 2019, de <http://www.senado.gov.ar/parlamentario/parlamentaria/336042/downloadPdf>
- Sierra, R. (1994). Técnicas de investigación social (Novena ed.). Madrid: Paraninfo, S.A.
- Vásquez, A., & Bendezú, L. (Setiembre de 2008). Ensayo sobre el rol de la infraestructura vial en el crecimiento económico del Perú. (M. Arriola, & E. Jiménez, Edits.) Consorcio de Investigación y Económica Social, CIES. Recuperado el 14 de Mayo de 2019, de <http://www.cies.org.pe/sites/default/files/files/diagnosticoypropuesta/archivos/dyp-39.pdf>
- Zamora, C. (2016). Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria. Lima, Perú: Universidad San Martín de Porres. Recuperado el 11 de Mayo de 2019, de <http://www.horizontemedicina.usmp.edu.pe/index.php/horizontemed/article/view/394/313>

# **Anexos**

## Matriz de consistencia

**Título:** Gestión de la infraestructura vial urbana y satisfacción en usuarios del PIP 208057 de la MPSM, Tarapoto, 2019

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnicas e instrumentos
<p><b>Problema general</b> ¿Qué relación existe entre la Gestión de la Infraestructura Vial Urbana y la satisfacción en usuarios del PIP 208057 de la MPSM, Tarapoto, 2019?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es el nivel de gestión de la infraestructura vial urbana en la MPSM, Tarapoto, 2019?  ¿Cuál es el nivel de satisfacción en usuarios del PIP 208057 de la MPSM, Tarapoto, 2019?  ¿Cuál es el nivel de gestión de la infraestructura por sus dimensiones, integral, estratégica, sistemática y eficiencia?  ¿Cuál es el nivel de satisfacción en usuarios por sus dimensiones, ambiental – ecológicos, culturales, urbano – arquitectónicos y socio – económicos?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la Gestión de la Infraestructura Vial Urbana y la satisfacción en usuarios del PIP 208057 de la MPSM, Tarapoto, 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Conocer el nivel de gestión de la infraestructura vial urbana en la MPSM, Tarapoto, 2019.  Conocer el nivel de satisfacción en usuarios del PIP 208057 de la MPSM, Tarapoto, 2019.  Conocer el nivel de gestión de la infraestructura por sus dimensiones, integral, estratégica, sistemática y eficiencia.  Conocer el nivel de satisfacción en usuarios por sus dimensiones, ambiental – ecológicos, culturales, urbano – arquitectónicos y socio – económicos</p>	<p><b>Hipótesis general</b> H1: Existe relación entre la Gestión de la Infraestructura Vial Urbana y la satisfacción en usuarios del PIP 208057 de la MPSM, Tarapoto, 2019.  H0: No existe relación entre la Gestión de la Infraestructura Vial Urbana y la satisfacción en usuarios del PIP 208057 de la MPSM, Tarapoto, 2019.</p> <p><b>Hipótesis específicos</b> H1: El nivel de gestión de la infraestructura vial urbana en la MPSM, Tarapoto, 2019, es alto.  H2: El nivel de satisfacción en usuarios del PIP 208057 de la MPSM, Tarapoto, 2019, es alto.  H3: El nivel de gestión de la infraestructura por sus dimensiones, integral, estratégica, sistemática y eficiencia, es alta.  H4: El nivel de satisfacción en usuarios por sus dimensiones, ambiental – ecológicos, culturales, urbano – arquitectónicos y socio – económicos, es alta.</p>	<p><b>Técnica:</b> La técnica que se usó fue tipo encuestas y se realizaron una por variable. Ambas permitieron tener una percepción de la Gestión de la infraestructura vial urbana y satisfacción en usuarios, percibida de los beneficiarios del PIP 208057, perteneciente al proyecto denominado: “Mejoramiento del jr. Limatambo cuadras del 02 al 05, en la localidad y distrito de Tarapoto, provincia de San Martín - San Martín”.</p>

Diseño de investigación	Población y muestra	Variables de estudio		Técnicas e instrumentos													
<p>El diseño de investigación es de tipo no experimental de corte transversal y correlacional.</p> <p>Dónde: m: Muestra de la investigación. (130 hab.) O1: Gestión de la Infraestructura Vial Urbana O2: Satisfacción en usuarios del PIP 208057 de la MPSM. r: Es la relación que existe entre ambas variables.</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     m((m)) --&gt; O1((O1))     m --&gt; O2((O2))     O1 &lt;--&gt;  r  O2             </pre> </div>	<p><b>POBLACIÓN</b> La investigación está representada por los beneficiarios del proyecto de inversión pública, PIP 208057, pertenecientes a la jurisdicción de la Municipalidad Provincial de San Martín, la cual es de 2,087 habitantes.</p> <p><b>MUESTRA</b> La muestra del estudio está conformado por 130 habitantes.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Variable</th> <th style="text-align: center;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Gestión de infraestructura vial urbana</td> <td style="text-align: center;">Integral.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Estratégico.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Sistemático.</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Satisfacción del usuario</td> <td style="text-align: center;">Eficiencia.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Ambiental-ecológicos.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Culturales.</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">Urbano-arquitectónicos.</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">Socio-económicos.</td> </tr> </tbody> </table>	Variable	Dimensiones	Gestión de infraestructura vial urbana	Integral.	Estratégico.	Sistemático.	Satisfacción del usuario	Eficiencia.	Ambiental-ecológicos.	Culturales.		Urbano-arquitectónicos.		Socio-económicos.	<p><b>Instrumento:</b> Como instrumento para esta técnica se aplicaron dos cuestionarios consecutivos por variable.</p>
Variable	Dimensiones																
Gestión de infraestructura vial urbana	Integral.																
	Estratégico.																
	Sistemático.																
Satisfacción del usuario	Eficiencia.																
	Ambiental-ecológicos.																
	Culturales.																
	Urbano-arquitectónicos.																
	Socio-económicos.																

## Instrumentos de recolección de datos.

### Cuestionario

Datos generales:

Nº de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

#### Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer la gestión de la infraestructura vial urbana y la satisfacción de los usuarios del PIP 208057 de la Municipalidad Provincial de San Martín.

#### Instrucción:

Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las cinco alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, 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 likert con 5 ítems:

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

### Cuestionario 01: Gestión de la infraestructura vial urbana.

N	Preguntas	Escala de medición				
<b>Integral.</b>						
1	El Jr. Limatambo tiene pavimentos en buen estado de conservación.	1	2	3	4	5
2	El drenaje del Jr. Limatambo cumple su función en los momentos de lluvia.	1	2	3	4	5
3	Las señales del Jr. Limatambo ayudan a prevenir accidentes de tránsito.	1	2	3	4	5
4	El Jr. Limatambo tiene aceras (veredas) en buen estado de conservación.	1	2	3	4	5
<b>Estratégico.</b>						
5	El Jr. Limatambo es una inversión pública de impacto en la ciudad.	1	2	3	4	5
6	Las autoridades de la MPSM se esfuerzan por conservar en buen estado la infraestructura del Jr. Limatambo.	1	2	3	4	5
<b>Sistemático.</b>						
7	El Jr. Limatambo cumple con las políticas viales de la MPSM.	1	2	3	4	5
8	El Jr. Limatambo ha ayudado a llegar a las metas de infraestructura pública de la comuna tarapotina.	1	2	3	4	5
<b>Eficiencia.</b>						
9	El diseño del Jr. Limatambo ayuda en la conservación de la misma infraestructura.	1	2	3	4	5



## Cuestionario 02: Satisfacción en usuarios.

N°	Preguntas	Escala de medición				
<b>Ambiental-ecológicos.</b>						
1	Luego de la construcción del Jr. Limatambo aumentó la contaminación atmosférica (contaminación del aire con gases contaminantes producto de los vehículos).	1	2	3	4	5
2	Luego de la construcción del Jr. Limatambo incrementó la temperatura.	1	2	3	4	5
3	Es desagradable caminar por el Jr. Limatambo en horas del mediodía por la sensación de calor.	1	2	3	4	5
4	El tráfico vehículos provoca contaminación visual en el Jr. Limatambo.	1	2	3	4	5
5	El tráfico vehículos provoca contaminación sonora (auditiva) en el Jr. Limatambo.	1	2	3	4	5
6	Los tipos de contaminación antes mencionados están provocando un impacto negativo en su salud.	1	2	3	4	5
7	Caminar o manejar motocicleta por el Jr. Limatambo, en horas del día, provoca un impacto negativo en su salud, ocasionando problemas a la piel.	1	2	3	4	5
<b>Culturales.</b>						
8	El Jr. Limatambo, refleja los valores culturales de la región selva, ya que considera a la vegetación y la arborización como parte de su diseño.	1	2	3	4	5
9	El Jr. Limatambo cuenta con ambientes urbanos, tales como lugares de descanso y pasos en sombra.	1	2	3	4	5
<b>Urbano-arquitectónicos.</b>						
10	El Jr. Limatambo cumple un rol de conexión importante en la conectividad y continuidad de la ciudad	1	2	3	4	5
11	Transitar por el Jr. Limatambo le trasmite una sensación de seguridad	1	2	3	4	5
12	El Jr. Limatambo presenta un paisaje e imagen urbana agradable.	1	2	3	4	5
<b>Socio-económicos.</b>						
13	Luego de la construcción del Jr. Limatambo se ha producido un cambio de uso en su propiedad (de vivienda a comercio)	1	2	3	4	5
14	La ejecución del Jr. Limatambo, produce un impacto social positivo que ha beneficiado su la calidad de vida.	1	2	3	4	5
15	La ejecución del Jr. Limatambo, produce un impacto económico positivo que ha beneficiado su economía.	1	2	3	4	5
16	La ejecución del Jr. Limatambo, produce un impacto físico positivo de tal manera que ahora puede desplazarse con mayor facilidad, debido a la mejor accesibilidad que se tiene hacia su vivienda y de su vivienda a la calle.	1	2	3	4	5

## Validación de los instrumentos

### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Ivo Martin Encomenderos Bancallan.  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo.  
 Especialidad : Docente de investigación.  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de la gestión de la infraestructura vial urbana.  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Jul de Cristo Rey Reyes Mendoza.

#### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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


#### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 17 de mayo de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

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

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Ivo Martin Encomenderos Bancallan.  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo.  
 Especialidad : Docente de investigación.  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de la satisfacción en usuarios del PIP 208057 de la MPSM.  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Jul de Cristo Rey Reyes Mendoza.

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Satisfacción en usuarios del PIP 208057 de la MPSM</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Satisfacción en usuarios del PIP 208057 de la MPSM.</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Satisfacción en usuarios del PIP 208057 de la MPSM</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Satisfacción en usuarios del PIP 208057 de la MPSM.</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

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

### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 17 de mayo de 2019

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

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Victor Eduardo Samamé  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Docencia Universitaria  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de la gestión de la infraestructura vial urbana.  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Jul de Cristo Rey Reyes Mendoza.

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Tarapoto, 17 de mayo de 2019

  
 .....  
**VICTOR EDUARDO SAMAMÉ ZATTA**  
 INGENIERO CIVIL  
 CIP N° 38935  
 REG. CONSULTOR C 6455

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Victor Eduardo Samamé  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Docencia Universitaria  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de la satisfacción en usuarios del PIP 208057 de la MPSM.  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Jul de Cristo Rey Reyes Mendoza.

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Satisfacción en usuarios del PIP 208057 de la MPSM</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Satisfacción en usuarios del PIP 208057 de la MPSM.</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Satisfacción en usuarios del PIP 208057 de la MPSM</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Satisfacción en usuarios del PIP 208057 de la MPSM.</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

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

### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Tarapoto, 17 de mayo de 2019

  
**VICTOR EDUARDO SAMAMÉ ZATTA**  
 INGENIERO CIVIL  
 CIP N° 38935  
 REG. CONSULTOR C 6455

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Andres Pinedo Delgado  
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo  
 Especialidad : Docencia Universitaria  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de la gestión de la infraestructura vial urbana.  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Jul de Cristo Rey Reyes Mendoza.

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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


### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 17 de mayo de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

  
 \_\_\_\_\_  
 Mg. ANDRES PINEDO DELGADO  
 Reg. CIP N° 129022

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Andres Pinedo Delgado  
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo  
 Especialidad : Docencia Universitaria  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de la satisfacción en usuarios del PIP 208057 de la MPSM.  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Jul de Cristo Rey Reyes Mendoza.

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Satisfacción en usuarios del PIP 208057 de la MPSM</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Satisfacción en usuarios del PIP 208057 de la MPSM.</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Satisfacción en usuarios del PIP 208057 de la MPSM</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Satisfacción en usuarios del PIP 208057 de la MPSM.</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

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

### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 17 de mayo de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

  
 Mg. ANDRES PINEDO DELGADO  
 Reg. CIP N° 129022

## Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



### MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN

“Año de la lucha contra la corrupción e impunidad”

#### CONSTANCIA

EI GERENTE DE INFRAESTRUCTURA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTO.

#### HACE CONSTAR:

Que, la Municipalidad Provincial de San Martín, ha cumplido con brindar la información solicitada por el estudiante **Br. Jul de Cristo Rey Reyes Mendoza**, de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo sede Cacatachi, mediante CARTA N° 003 - 2019/JCRRM, con Registro N° 09250, de fecha 10 de Mayo del 2019, referente al PIP “Mejoramiento del Jr. Limatambo Cuadras del 02 al 05, en la Localidad y Distrito de Tarapoto, Provincia de San Martín, San Martín”, con Código SNIP N° 208057, a fin de que elabore su tesis titulada “**Gestión de la infraestructura vial urbana y satisfacción en usuarios del PIP 208057 de la MPSM, Tarapoto, 2019**”.

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

Tarapoto, 05 de agosto del 2019

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN  
GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA  
*[Firma]*  
Ing. Daniel Navarro Amasifuen  
REG. CIP N° 85278  
GERENTE

C.c.  
Archivo.-



## Autorización para la publicación electrónica de las tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

# FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

## 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres:

**Reyes Mendoza, Jul de Cristo Rey**

D.N.I. : 70124231

Domicilio : Jr. Sinchi Roca N° 677 - Tarapoto

Teléfono : Fijo : ..... Móvil: 945907775

E-mail : j4.rm.arqz@gmail.com

## 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestro

Mención : Gestión Pública

## 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

**Reyes Mendoza, Jul de Cristo Rey**

Título de la tesis:

**“Gestión de la infraestructura vial urbana y satisfacción en usuarios del PIP  
208057 de la MPSM, Tarapoto, 2019”**

Año de publicación : 2019

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

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : .....

Fecha : 19 de diciembre de 2019

# Informe de originalidad

Feedback Studio - Google Chrome  
ev.turnitin.com/app/carta/es/7s=3&lang=es&o=1234827334&u=1050948850

feedback studio | Gestión de la infraestructura vial urbana y satisfacción en us... /0 3 de 12

**Resumen de coincidencias**

**17 %**

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

Rank	Source	Percentage
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	8 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4 %
3	repositorio.unsm.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4	mpsm.gob.pe Fuente de Internet	1 %
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
6	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %

Página: 1 de 37 | Número de palabras: 9406 | Text-only Report | High Resolution | Activado

12:40 15/12/2019

## Acta de aprobación de originalidad



### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallán, he revisado la tesis del(la) estudiante Bach. Jul de Cristo Rey Reyes Mendoza, titulada “Gestión de la infraestructura vial urbana y satisfacción en usuarios del PIP 208057 de la MPSM, Tarapoto, 2019”; constato que la misma tiene un índice de similitud de 17% verificable en el reporte de originalidad del programa TURNITIN.

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

Tarapoto, 15 de diciembre de 2019

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

## Autorización de la versión final del trabajo de investigación



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

Dra. ROSA MABEL CONTRERAS JULIÁN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Br. Jul de Cristo Rey Reyes Mendoza

INFORME TÍTULADO:

“Gestión de la infraestructura vial urbana y satisfacción en usuarios del PIP 208057 de la MPSM, Tarapoto, 2019”

PARA OBTENER EL GRADO DE:  
Maestro en Gestión Pública

SUSTENTADO EN FECHA: 14 de agosto de 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobar por mayoría

