



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Proyecto de infraestructura vial y satisfacción vecinal del grupo  
08 sector 06 de Villa El Salvador: 2019**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Hidalgo Moreno, Alfonso Arturo (ORCID: 0000-0002-0489-1918)

**ASESOR:**

Dr. Godoy Caso, Juan (ORCID: 0000-0003-3011-7245)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**Lima - Perú**

2021

***Dedicatoria***

*A Jehová el Dios verdadero, quien por su amor a la humanidad dio en sacrificio a nuestro Señor Jesucristo para nuestra salvación.*

*A mi esposa Isolina, mi todo en esta vida.*

*A mis hijos, Alessandra, Bertram, Gabriel y Liam que llenan de felicidad mi día a día.*

*A mi madre Mercedes y a mis hermanos Mercedes, Arturo y Zoila.*

***Agradecimiento***

*A la Universidad Cesar Vallejo, a sus maestros y docentes quienes brindaron tiempo, dedicación y conocimientos en el desarrollo de esta maestría, que nos servirá para contribuir nuestro granito de arena en la gestión pública de nuestro Perú.*

*A todos mis compañeros de la maestría, en especial a mi grupo de trabajo: Milagros, Lucy, Kely, Verónica y Pablo con quienes compartimos gratos momentos de estudio.*

*Finalmente, al Dr. Juan Godoy Caso, asesor de la presente tesis, por su dedicación, paciencia y carisma motivante.*

## Índice de contenidos

	<b>Página</b>
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2. Variables y operacionalización.....	13
3.3. Población, muestra y muestreo.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos.....	20
3.6. Método de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos.....	23
IV. RESULTADOS.....	24
V. DISCUSIÓN.....	35
VI. CONCLUSIONES.....	41
VII. RECOMENDACIONES.....	42
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS.....	53

## Índice de tablas

		<b>Página</b>
Tabla 1.	Operacionalización de la variable independiente: Proyecto de Infraestructura vial	15
Tabla 2.	Operacionalización de la variable dependiente: Satisfacción vecinal	15
Tabla 3.	Población universo en el grupo 08 sector 06 de VES	16
Tabla 4.	Interpretación de valores de correlación	22
Tabla 5.	Resultados de la variable independiente “Proyecto de infraestructura vial”	24
Tabla 6.	Resultados de las dimensiones de la variable “Proyecto de infraestructura vial”	25
Tabla 7.	Resultados de la variable dependiente “Satisfacción vecinal”	27
Tabla 8.	Resultados de las dimensiones de la variable “Satisfacción vecinal”	28
Tabla 9.	Prueba de correlación de Rho de Spearman entre la variable “Satisfacción vecinal” y la dimensión “Mejoramiento de la accesibilidad vehicular”	30
Tabla 10.	Prueba de correlación de Rho de Spearman entre la variable “Satisfacción vecinal” y la dimensión “Mejoramiento de la accesibilidad peatonal”	31
Tabla 11.	Prueba de correlación de Rho de Spearman entre la variable “Satisfacción vecinal” y la dimensión “Mejoramiento de áreas verdes”	32
Tabla 12.	Prueba de correlación de Rho de Spearman entre la variable “Satisfacción vecinal” y la variable “Proyecto de infraestructura vial”	33

## Índice de gráficos y figuras

	<b>Página</b>
Figura 1. Representación gráfica de resultados de la variable independiente “Proyecto de infraestructura vial”	24
Figura 2. Representación gráfica de resultados de las dimensiones de la variable “Proyecto de infraestructura vial”	26
Figura 3. Representación gráfica de resultados de la variable independiente “Proyecto de infraestructura vial”	27
Figura 4. Representación gráfica de resultados de las dimensiones de la variable “Satisfacción vecinal”	29

## Resumen

El objetivo de la investigación se ocupó en la determinación de la relación existente entre la ejecución de un proyecto de infraestructura vial y el nivel de satisfacción de los vecinos del grupo 8 sector 6 del distrito de Villa El Salvador. Se fundamenta en teorías establecidas por el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones o simplemente Invierte. Pe como parte de las políticas nacionales de inversión pública para proyectos de infraestructura y en el estándar internacional para la calidad ISO 9001. La metodología utilizada fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional hipotético deductivo y diseño no experimental de corte transversal. La población estudiada correspondió a 440 vecinos, de los cuales se utilizó una muestra de 60 personas. Se utilizó la encuesta para la recopilación de la data a través de un cuestionario de 25 ítems para ambas variables. Los resultados obtenidos confirmaron la hipótesis de investigación, es decir, que la ejecución del proyecto de investigación se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción vecinal con un valor correlación de rho de Spearman de 0.533 y un nivel de significancia de 0.000, por lo que se concluyó que existe una relación directa positiva considerable.

**Palabras claves:** inversión pública, infraestructura vial, satisfacción vecinal.

## **Abstract**

The objective of the investigation was concerned with determining the relationship between the execution of a road infrastructure project and the level of satisfaction of the residents of group 8 sector 6 of the district of Villa El Salvador. It is based on theories established by the National System of Multi-year Programming and Investment Management or simply Invest.Pe as part of the national public investment policies for infrastructure projects and on the international standard for quality ISO 9001. The methodology used was of type applied with a quantitative approach, hypothetical deductive correlational descriptive level and non-experimental cross-sectional design. The studied population corresponded to 440 neighbors, of which a sample of 60 people was used. The survey was used to collect the data through a 25-item questionnaire for both variables. The results obtained confirmed the research hypothesis, that is, that the execution of the research project is significantly related to the level of neighborhood satisfaction with a Spearman rho correlation value of 0.533 and a significance level of 0.000, so it is concluded that there is a considerable positive direct relationship.

**Keywords:** public investment, road infrastructure, neighborhood satisfaction.



## I. INTRODUCCIÓN

Los beneficios de contar con un adecuado sistema de infraestructura vial en el desarrollo de los países, se evidencia en diferentes estudios realizados hasta la fecha (Aschauer, 1989), (Easterly & Rebelo, 1993), (Albaba-Bertrand & Mamatzakis, 2001), (Urrunaga y Aparicio, 2012) y (Lardé y Sánchez, 2014). Diversos autores concluyen que gozar de carreteras permite el acceso de la población a grandes mercados, dinamiza la producción y economía, crea oportunidades de trabajo y acerca a los pueblos a prestaciones de salud y educación (Volpe et al., 2013, p.22), (Berg et al., 2015, p.22-25) y (Méndez, 2020, p.5), trayendo progreso, bienestar y satisfacción en la gente; además de coadyuvar a la creación y traslado tanto de bienes como de servicios (Escrivá et al., 2010, p.9).

Se estima que los niveles de infraestructura de América Latina y el Caribe, se encuentran muy por debajo de sus pares miembros de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), Oriente Medio y Asia, superando sólo al continente africano (World Economic Forum [WEF], 2014). Por lo que se considera que tomaría 20 años, a partir de 2015, alcanzar los rangos de las naciones integrantes de la OCDE, toda vez que la inversión en esta no supera la media del 3% del PBI (Koganl y Bondorevsky, 2016, p.170) siendo necesario un promedio del 5.2% del PBI anual hasta el 2020 (Perrotti y Sánchez, 2011, p.50).

Se calcula que Ecuador mantiene aún un déficit que, para 2015, bordeó el 17% de su PBI (Grijalva et al., 2017, p.145), mientras que Brasil, el 12.3% de red vial se encuentra pavimentada y el 28% en pésimas condiciones por lo que se requiere una inversión del 3.2% de su PBI al 2024 (Rossi, 2019, p.9). Se señala que la red carretera de Paraguay es siete veces inferior a la media de América Latina y de la existente el 58% es deficiente, su brecha al 2017 alcanzó el 70% de su PBI lo que lo posiciona entre los últimos a nivel mundial (Quijada y Feal-Zubimendi, 2019, p.17).

Según el ente rector de caminos en Perú, sólo el 80%, 13% y 2% de su red vial nacional, departamental y vecinal respectivamente tiene pavimento (Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2020, p.8), y al 2020, la brecha de carreteras y pistas pavimentadas de corto plazo asciende a S/ 15,540 millones y de largo plazo

a S/ 161,000 millones, por lo que para el periodo 2021-2024, el déficit de dicho sector será la parte más representativa (44%) del total de infraestructura en general (Ministerio de Economía y Finanzas [MEF], 2020, p.85).

Se estima que la brecha de la población urbana de Villa El Salvador sin acceso a los servicios de transporte urbano es del 28.5% del total de los habitantes del distrito (Municipalidad Distrital de Villa El Salvador, 2020, p.3), y el índice de superficie de área verde urbana es de 1.47 metros cuadrados por habitante, lo cual lo posiciona como uno de los distritos con mayor déficit a nivel de Lima Metropolitana (Sistema Nacional de Información Ambiental [SINIA], n.d). La entidad municipal ha establecido como primer objetivo mejorar las condiciones de habitabilidad de la comunidad a través de la implementación de una red vial pavimentada de interconexión distrital. Por ello, en 2019 ejecutó diez obras de pavimentación de pistas y veredas, entre ellas la del grupo 8 sector 6, con motivo de dar mejor situación de vida de sus vecinos. Sin embargo, muchas veces la provisión de dicha infraestructura no se da oportunamente o se ejecuta inobservando criterios de eficiencia, eficacia, transparencia y economía, generando malestar e insatisfacción general. La satisfacción con las políticas públicas es un indicador de aprobación que evalúa la calidad del proceso y de su resultado tangible (Monsiváis, 2019, p.2).

Por lo tanto, la presente investigación tiene como finalidad determinar el nivel de satisfacción de los vecinos con la ejecución del proyecto de infraestructura vial ejecutado en el grupo 8 sector 6 del distrito, y establecer el grado de correlación que existe entre ambas con la intención de que la administración municipal tome en cuenta las inquietudes y priorice las necesidades de sus ciudadanos, ya que la percepción sobre la base de la accesibilidad de los servicios públicos aprobará o desaprobará la gestión de sus autoridades.

En ese sentido, la cuestión general a plantearse es la siguiente: ¿En qué medida la ejecución del proyecto de inversión pública de infraestructura vial se relaciona con la satisfacción vecinal del grupo 08 sector 06 del distrito de Villa El Salvador?; y específicamente: a) ¿En qué medida el mejoramiento de la accesibilidad vehicular se relaciona con la satisfacción vecinal del grupo 08 sector 06 del distrito de Villa El Salvador?, b) ¿En qué medida el mejoramiento de la

accesibilidad peatonal se relaciona con la satisfacción vecinal del grupo 08 sector 06 del distrito de Villa El Salvador?, y c) ¿En qué medida el mejoramiento de áreas verdes se relaciona con la satisfacción vecinal del grupo 08 sector 06 del distrito de Villa El Salvador?

La presente investigación servirá para que los actores encargados de llevar adelante la gestión municipal del distrito y otros, a partir del resultado del estudio realizado en el grupo 8 sector 6, puedan establecer criterios de evaluación y medición de la eficacia de la ejecución de proyectos de infraestructura vial y el impacto que estos generan en la ciudadanía, lo cual se ve reflejado a través del nivel de satisfacción o insatisfacción vecinal, no solo en la consecución de resultados tangibles, sino también en el desarrollo sus procesos y actividades.

Por consiguiente, la investigación se propone como objetivo general determinar la relación del proyecto de infraestructura vial con la satisfacción vecinal del grupo 08 sector 06 del distrito de Villa El Salvador y como objetivos específicos los siguientes: a) Determinar la relación del mejoramiento de la accesibilidad vehicular con la satisfacción vecinal del grupo 08 sector 06 del distrito de Villa El Salvador, b) Determinar la relación del mejoramiento de la accesibilidad peatonal con la satisfacción vecinal del grupo 08 sector 06 del distrito de Villa El Salvador, y c) Determinar la relación del mejoramiento de áreas verdes con la satisfacción vecinal del grupo 08 sector 06 del distrito de Villa El Salvador.

La hipótesis general planteada es la siguiente: El proyecto de infraestructura vial se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción vecinal del grupo 08 sector 06 del distrito de Villa El Salvador, y las hipótesis específicas son las siguientes: a) El mejoramiento de la accesibilidad vehicular se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción vecinal del grupo 08 sector 06 del distrito de Villa El Salvador, b) El mejoramiento de la accesibilidad peatonal se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción vecinal del grupo 08 sector 06 del distrito de Villa El Salvador, y c) El mejoramiento de áreas verdes se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción vecinal del grupo 08 sector 06 del distrito de Villa El Salvador.

## II. MARCO TEÓRICO

Sobre el tema, existen pocos trabajos desarrollados sobre el efecto que tiene la ejecución de un proyecto de inversión en la satisfacción de la población beneficiaria, el cual se resume a continuación.

A nivel internacional, Cortés y Sepúlveda (2016) en su investigación “Medición del nivel de satisfacción de vecinos y vecinas con los resultados del Programa Quiero mi Barrio en Chile” concluyen que, de 12 barrios pertenecientes a la región metropolitana de Santiago de Chile, el 68.7% de personas encuestadas se declara muy satisfechos con los resultados de dicho programa, siendo las dimensiones con mayor aceptación la gestión de obras, gestión del espacio público y gestión social (p.90).

Bizerra (2016) en su investigación “Estudio de las prioridades en la satisfacción de los stakeholders en proyectos de colaboración público privada de agua y saneamiento” concluye que se debe valorar las prioridades de satisfacción de los todos los interesados en el planteamiento de proyectos colaborativos público privados (CPP), así como considerar la participación de estos en todo el proceso de diseño y ejecución, toda vez que la satisfacción es un indicador determinante para medir el éxito de un proyecto CPP (p.228, 229).

A nivel nacional, Arboleda (2016) en su investigación “Incidencia de la infraestructura sobre la satisfacción de los clientes y vendedores en la Empresa Municipal Mercado de Productores Agrícolas San Pedro de Riobamba (EMMPA)” concluye, según resultados del análisis de Chi cuadrado y distribución Beta, que existe una relación estrecha entre las variables infraestructura y satisfacción al obtener valores cercanos a la unidad para el estadístico KMO, así como también que las dimensiones de la variable infraestructura influyen de manera directa en las dimensiones de la variable satisfacción (p.113).

Huamán (2018) en su investigación “Priorización de proyectos de inversión pública y satisfacción del usuario en la provincia de Alto Amazonas, región Loreto, 2014” concluye que, la priorización de los proyectos de inversión pública es factor determinante en el nivel de satisfacción del usuario toda vez que, obtuvo un nivel de significancia por debajo del rango estadístico aceptado para el Rho de

Spearman estableciendo una correlación positivo alto; sin embargo, un 55% de los encuestados percibe que dicha priorización es inadecuada y un 38% manifestó estar insatisfecho debido a que el Titular de la entidad prefiere cumplir con sus promesas electorales antes que primar los proyectos según las necesidades urgentes de su población (p.61).

Coñez (2018) en su investigación “Gasto de capital y satisfacción de los vecinos con la obra mejoramiento transitabilidad avenida Argentina 2017-2018”, en Cuzco, concluye que para su caso las variables de estudio gasto de capital y satisfacción vecinal son independientes, por lo que no ha encontrado relación alguna entre dichas variables toda vez que el nivel de significancia bilateral de Spearman fue mayor a 0.05; determinando también que en general el 84.10% de la muestra encuestada no está satisfecha con la ejecución de la obra. En ese sentido concluye que el gasto de capital no influye en la satisfacción de los vecinos (p.43-44).

Esquivel (2019) en su investigación “Impacto de la inversión pública sobre el crecimiento de la economía peruana. Período: 1990 – 2015” concluye que, la inversión pública influye significativa y positivamente en el crecimiento económico peruano toda vez que, durante el periodo de 1990 al 2015 el PBI ha fluctuado entre 3% y 5% anual en promedio (p.66).

De manera similar, Guevara (2019) en su investigación “Inversión pública y desarrollo local del distrito de la Tinguña, 2015-2018” concluye que, existe una relación positiva directa entre la inversión pública y desarrollo toda vez que, logró establecer un coeficiente de correlación del Rho de Spearman de 0.727 una significancia menor a 0.05; además de una relación medianamente directa también con el desarrollo en infraestructura pública con un nivel de 0.571 correlación de (p.78).

Risco (2019) en su investigación “Inversión pública y generación de valor público en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2019” concluye que, si bien existe una relación positiva directa entre las variables inversión pública y valor público, sin embargo, la percepción que tienen los trabajadores del nivel de “inversión pública” y de sus dimensiones “transporte”, “saneamiento” y “orden

público y seguridad” fue calificado como bajo por el 61%, 71%, 68% y 63% respectivamente, debido a que existe una opinión mayoritaria, entre los trabajadores de dicha entidad municipal, que la ejecución de tres obras de infraestructura pública (dos viales y una de saneamiento) no son de mayor relevancia e importancia para población y no se realizan en respuesta a las necesidades de su población (p.31).

La variable de estudio “Proyecto de infraestructura vial” constituye un tipo de proyecto de inversión pública, en ese sentido diversos autores convergen en conceptos similares para proyecto de inversión, que viene a ser la intervención limitada en el tiempo que busca dar solución a un problema ya establecido para lograr un cambio deseado; un esfuerzo temporal, limitado a un presupuesto y plazo establecido, concebido para obtener un producto o servicio en beneficio de alguien (Arciniegas, 2019, p.8- 9); o que tiene por finalidad dar bienestar a una población mediante la prestación de servicios o provisión de bienes, y su importancia radica en que genera desarrollo económico y social para una región o país (Meza, 2017, p.18-19); y por otro lado, la infraestructura vial, viene a ser el conjunto de instalaciones y activos físicos que sirven para la organización de la oferta y demanda de transporte de bienes y personas por vía terrestre distribuidos en un espacio o ámbito geográfico (Vásquez y Bendezú, 2008, p.25).

En América Latina, la definición de proyecto de inversión pública es bastante común. Así, países como Costa Rica, Guatemala, Honduras y Nicaragua establecen en este concepto la correlación entre asignación de recursos y bienestar social, pero solo Costa Rica y Nicaragua agregan un componente más: el capital humano; a diferencia de Panamá que no inserta el término “asignación de recursos” sino más bien, su concepto de inversión pública está orientado al conjunto de políticas, procedimientos, metodologías y sistemas de información (Montano, 2007, p.6). En el caso peruano, proyecto de inversión pública, está definido como toda intervención temporal con asignación total o parcial de recursos públicos dirigidos a la creación de capital humano, físico, intelectual e institucional con la finalidad de crear capacidad de producción tanto de bienes como de servicios (MEF, 2019).

El sistema administrativo vigente que rige la inversión pública en Perú se crea a partir del 1 de diciembre de 2016 mediante Decreto Legislativo n.º 1252,

denominado Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones también conocido como “Invierte Perú” o simplemente “Invierte.pe”, derogando la antigua Ley n.º 27293 Ley del Sistema Nacional de Inversión Pública, con la finalidad de eliminar procesos y trámites burocráticos que ralentizaban la ejecución de los proyectos de inversión, así como el establecimiento de criterios de priorización en la formulación y ejecución de los mismos. Este sistema se sustenta en dos pilares: la eficacia, que busca orientar la inversión al cierre de brechas más urgentes; y la lógica, que busca que se conceptualice y dimensione la necesidad del gasto bajo criterios de priorización.

Bajo este nuevo sistema el ciclo del proyecto consta de tres fases: programación multianual, que comprende el diagnóstico del déficit situacional en infraestructura y acceso a servicios, así como la determinación de objetivos y metas a alcanzar en un horizonte mínimo de tres años enmarcados dentro de los planes sectoriales, concertados regionales y concertados locales; formulación y evaluación, que comprende el planteamiento del proyecto propuesto en la programación multianual de inversiones y la evaluación sobre su procedencia oportuna de su ejecución considerando recursos para la operación y mantenimiento además de su forma de financiamiento, en esta fase se aprueba y registra en el Banco de Inversiones; ejecución, fase que comprende la preparación del expediente técnico, documento equivalente y su realización física-financiera, en esta fase el monitoreo se realiza a través del Sistema de Seguimiento de Inversiones, que es una herramienta del Invierte.pe que vincula la información registrada en el Banco de Inversiones con el Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF) y otros software informáticos; y funcionamiento, fase que consiste en la operación y mantenimiento de las unidades productoras y activos físicos generados en la ejecución del proyecto de inversión.

Dentro del nuevo sistema “Invierte.pe” se tienen dos tipos de inversión pública: proyecto de inversión, cuya definición ya se ha tratado; e inversiones que no son proyecto de inversión, conocida por sus iniciales como IOARR (inversiones de optimización, ampliación marginal, reposición y rehabilitación). Las IOARR son intervenciones puntuales sobre uno o más activos estratégicos de una unidad productora de bienes y servicios públicos, que aportan a la reducción y cierre de

brechas de infraestructura y acceso a servicios, cuyo objetivo es evitar la interrupción del servicio o el tiempo de interrupción debido al desgaste, daño y obsolescencia de sus estándares de calidad y vida útil; estas deben cumplir con ciertos criterios, condiciones y tipología para mantener esta categoría, caso contrario podrían pasar a ser considerados proyectos de inversión.

Por activo estratégico se entiende como los elementos tangibles (por ejemplo: infraestructura, equipamiento, mobiliario, etc.) e intangibles que forman parte de una unidad productora y que constituye un factor limitante de la capacidad de crear un bien o servicio que brinda esta; y por unidad productora, al conjunto de activos estratégicos que, articulados entre sí, proveen bienes, servicios e infraestructura a la ciudadanía, constituye el producto de un proyecto de inversión.

Los órganos y funciones del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones están conformado por: la Dirección General de Programación Multianual de Inversiones (DGPMI) del Ministerio de Economía y Finanzas y es el ente rector del sistema que emite las directivas, lineamientos y metodología referido al ciclo de inversiones, consolida la programación multianual de inversiones y brinda capacitación y asistencia técnica; el Órgano Resolutivo (OR) a cargo del titular del pliego, sector, gobierno regional o local es quien aprueba la programación multianual de inversiones, aprueba las brechas identificadas y los criterios de priorización vinculados a su programación multianual, así como cualquier modificación de los objetivos, metas e indicadores de este de su institución; la Oficina de Programación Multianual de Inversiones (OPMI) de cada sector, gobierno regional o local que tiene función de elaborar la Programación Multianual de Inversiones y aprueba las modificaciones de este cuando no cambias las metas, objetivos e indicadores, además de elaborar el diagnostico de brechas, la cartera de inversiones, proponer los criterios de priorización y realizar el seguimiento y monitoreo de las inversiones; la Unidad Formuladora (UF) de cada sector, gobierno regional o local que tiene la misión de declarar la viabilidad de los proyectos de inversión, aprobar las IOARR, además de elaborar las fichas técnicas, estudios de pre inversión y registrarlas en el Banco de Inversiones; y la Unidad Ejecutora de Inversiones (UEI), que es la responsable de la elaboración del



expediente técnico y/o documento equivalente, además de la ejecución financiera de las inversiones.

Por otro lado, hoy en día la satisfacción ciudadana está recibiendo cada vez mayor atención en lo teórico práctico ya que a muchas empresas públicas y privadas les interesa saber cómo medir la satisfacción en las personas con relación a los productos y servicios que estas prestan (Zenker et al, 2013).

La definición conceptual de “satisfacción del cliente”, es tratada por diferentes autores que la definen, por ejemplo, como el goce o decepción que siente la persona como resultado de contrastar la percepción del valor de un bien o producto recibido con sus expectativas (Kotler & Keller, 2012, p.128); y “satisfacción ciudadana” como la percepción de los ciudadanos en relación con las características recibidas de los servicios públicos brindados por los gobiernos locales y centrales (Salim et al., 2017, p.351). Así, los estudios de satisfacción difieren en que la primera se enfoca a medir la fidelidad hacia un producto, marca o empresa específica con la ventaja de que el cliente tiene la potestad de elegir, mientras que la segunda está enfocada a medir de alguna manera la calidad y confianza de los gobiernos visto desde el ciudadano con la desventaja de que el ciudadano no tiene elección de elegir (Rodríguez et al., 2014, p.20).

La opinión del cliente o usuario sobre satisfacción o insatisfacción, emana de manera directa de calidad de un servicio o producto y de sus propiedades, constituyendo una fuente de información muy importante sobre el éxito o fracaso de estos para cubrir sus expectativas, no siendo suficiente su funcionalidad sino también que se preste de manera satisfactoria para el cliente y que éste así lo perciba (Rey, 2000, p.142).

Sin embargo, se debe tener en cuenta que el resultado de medir la satisfacción en un determinado momento puede ser subjetiva y relativa, debido a que es variable entre individuos y muchas veces está sujeta a la coyuntura social o cultural del momento, por eso influye bastante analizar el contexto en que se realiza la medición (Rodríguez et al., 2014, p.16). También, la satisfacción esta afecta a una serie de factores como: factores culturales, relacionados al entorno al que pertenecen; factores sociales, relacionado con el nivel social, grupal o de trabajo y

familiar; factores personales, relacionados con la edad, ocupación, estilo de vida y personalidad; factores psicológicos, relacionados con la motivación, percepción, conocimiento, creencias y actitudes; y factores económicos, relacionados con los ingresos personales, familiares o expectativas de ingresos (Ramya & Ali, 2016, p.76).

En la literatura especializada existen sobresalen dos modelos de medición directa de la satisfacción: el modelo SERVQUAL y el modelo SERVPERF. El primero orientado a medir la satisfacción del servicio en base a la diferencia entre percepción y expectativa que utiliza un cuestionario de veinte y dos (22) ítems repartidos en cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, elementos tangibles, seguridad y empatía (Parasuraman et al., 1988, p.23); el segundo orientado a medir la satisfacción en base únicamente a la percepción del usuario o cliente (Cronin & Taylor, 1992, p.59).

La Internacional Organization for Standardization (ISO) también introduce el concepto para satisfacción del cliente en su normativa ISO 9001 para la gestión de sistemas de calidad de organizaciones privadas como gubernamentales que quieran adherirse voluntariamente a este estándar internacional, en las que se establece requisitos y controles en materia de gestión de la calidad de productos y servicios que toda organización que se adhiere debe cumplir enfocado en la satisfacción del cliente.

Los principios de calidad basados en esta normativa internacional que pueden ser utilizados por cualquier organización pública o privada son las siguientes:

- a) Enfoque al cliente: la organización se sujeta al cliente y por lo tanto debe discernir su necesidad, complacer sus requisitos y valorar sus expectativas.
- b) Liderazgo: establecer la determinación y guía de la organización.
- c) Participación del personal: en todo nivel, el personal, es la razón de cualquier organización, su absoluto compromiso facilita que sus virtudes sean utilizadas en beneficio de la administración.

d) Visión fundamentado en procesos: el producto propuesto se obtiene de manera más eficiente cuando la actividad y el recurso vinculado se conducen como un proceso.

e) Visión de sistema para la gestión: reconocer, vislumbrar y dirigir los procesos interconectados como un todo, coadyuva a mejorar la eficacia y eficiencia de la administración en la consecución de las metas.

f) Mejora continua: el perfeccionamiento constante del rendimiento debe ser un modus operandi perenne de la organización.

g) Visión fundamentado en actos para la toma de decisiones: la determinación eficaz tiene su base en la revisión analítica de datos e información.

h) Relación recíproca y beneficiosa con el proveedor: la organización y sus abastecedores dependen uno del otro, y el vínculo mutuo aumenta la competencia de crear valor agregado.

De la revisión de los conceptos expuestos sobre el tema, se han extraído cuatro dimensiones para la variable satisfacción vecinal y que son: expectativa, tiempo, aspectos tangibles y calidad.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

Esta investigación se desarrolló con el fin de verificar la relación y tipo entre la ejecución del proyecto de infraestructura vial y la satisfacción vecinal, de tal manera que permita establecer conclusiones referentes a las hipótesis planteadas.

Siguiendo los lineamientos planteados en el Reglamento de Calificación, Clasificación y Registro de los Investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (2018) este trabajo de investigación fue de tipo aplicada, en la cual se utilizó el conocimiento básico para resolver las cuestiones al problema supuesto permitiendo entender y medir la eficacia de la solución para el que fue diseñado (Edgar & Manz, 2017, p.63).

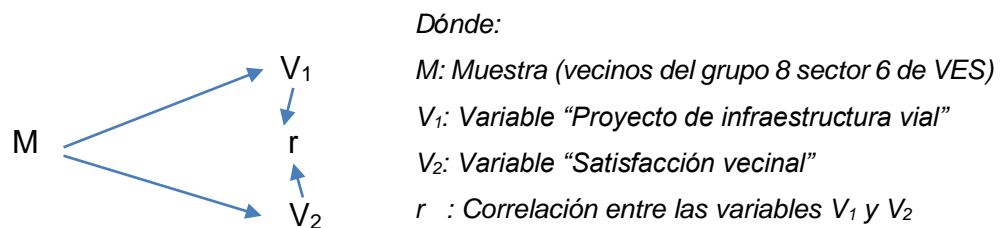
Se apoyó bajo el paradigma positivista, que utiliza datos o hechos reales observables (Saunders, et al., 2019, p.144) libres de interpretación o sesgo humano (Scotland, 2012, p.11); es decir, se hizo uso de la metodología científica o investigación cuantitativa para generar conocimiento (Guba & Lincoln, 2005, p.203).

El enfoque ha sido el cuantitativo, que está basado en mediciones realizadas de manera sistémica y controlada, con la finalidad de realizar exámenes que permitan diferenciar las variables propuestas para determinar la efectividad de las teorías (Hagan, 2014, p.431) o explicar un comportamiento en particular (Muijs, 2004, p.2). Para el presente trabajo se recopiló la información mediante el método tipo encuesta y la herramienta utilizada fue el cuestionario, se procesó la data mediante análisis estadístico descriptivo e inferencial.

El nivel utilizado ha sido el descriptivo correlacional, toda vez que se midió la clase de relación que existe entre las dos variables de la presente investigación (Cazau, 2006, p.27).

El método optado fue el hipotético deductivo, por cuanto se comenzó con la formulación de una teoría – hipótesis -, que se explica de los resultados de la observación o experimentación, para llegar a una conclusión la cual su veracidad será puesta a prueba con otras evidencias experimentales (The Editors of Encyclopaedia Britannica, 2020).

Finalmente, el diseño empleado ha sido el no experimental de corte transversal. No experimental debido a que el trabajo se realizó sin mangonear adrede las variables y se analizaron los acontecimientos en su espacio propio; y transversal, porque la información fue recolectada en un tiempo determinado (Hernández et al., 2014, p.154). El esquema representado es el siguiente:



### 3.2 Variables y operacionalización

Se define como variable a cualquier propiedad o característica cuya fluctuación sea mensurable (Hernández et al., 2014, p.105). Dado que el estudio es de tipo descriptivo correlacional, contamos con dos tipos de variables: independiente y dependiente. La variable independiente es aquella que se puede manipular para describir la finalidad del estudio y comprender las fluctuaciones en la variable dependiente; mientras que la variable dependiente es aquella que, por acción de la primera, da origen al resultado de la investigación (Espinoza, 2018, p.41).

Operacionalizar variables significa descomponer las definiciones teóricas de las variables en sub variables más concretas: dimensiones e indicadores, que se puedan medir, observar, recolectar y valorar su comportamiento, de tal manera que facilite la elaboración de los instrumentos de medición para probar la veracidad de la hipótesis (Reguant y Martínez-Olmo, 2014, p.3). Así, la dimensión es el rasgo de la variable a medir y establece indicadores en base al marco teórico, y el indicador es la unidad que permite valorar cada rasgo presente en la dimensión (Espinoza, 2019, p.175).

**Variable independiente: Proyecto de Infraestructura vial.**

Proyecto de inversión pública está definida como toda intervención estatal de manera temporal, financiado de forma total o parcial con fondos públicos destinado al desarrollo de capital con la finalidad de crear bienes y servicios (Decreto Supremo n.º 284-2018-EF, artículo 3º), y la infraestructura vial, que viene a ser una parte de este capital, es el conjunto de activos físicos (carreteras, puentes, pistas, veredas, semáforos, señales de tránsito, entre otros) que organiza el servicio de transporte de bienes y personas por vía terrestre (Vásquez y Bendezú, 2008, p.25).

El proyecto de inversión pública intervenido corresponde a la ejecución de la obra de infraestructura vial denominado “*Mejoramiento del entorno urbano, acceso vehicular y peatonal del Grupo 08 del Sector 06 del distrito de Villa El Salvador, provincia de Lima y departamento de Lima*”, llevado a cabo en la zona urbana del distrito en el conjunto de viviendas del sector 6 grupo 8 ubicado entre las avenidas Mariano Pastor Sevilla, José Carlos Mariátegui, María Elena Moyano y 3 de octubre; el cual comprendió la construcción de pistas, veredas, rampas, reubicación de postes, señalización de tránsito vehicular, señalización de tránsito peatonal y mejoramiento de áreas verdes, ejecutada del 25 de junio al 23 de agosto de 2019 por un monto de inversión de S/ 1 799 257.05 financiado con recursos propios de la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador.

La operacionalización de esta variable se muestra en la Tabla 1.

**Tabla 1.***Operacionalización de la variable independiente: Proyecto de Infraestructura vial.*

Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escalas y valores	Niveles y rangos
Mejoramiento de la accesibilidad vehicular	Construcción de pistas de concreto Señalización en el pavimento	1 – 5	Escala: Likert  Muy de acuerdo (4)	
Mejoramiento de la accesibilidad peatonal	Construcción de veredas y rampas de concreto Reubicación de postes de alumbrado y comunicaciones	6 – 9	De acuerdo (3)  En desacuerdo (2)	1, 2, 3, 4
Mejoramiento de áreas verdes	Sembrado de plantas ornamentales	10	Muy en desacuerdo (1)	

**Variable dependiente: Satisfacción de los vecinos**

La satisfacción está definida como el goce o decepción que siente una persona como resultado de contrastar la percepción del valor de un bien o servicio recibido con sus expectativas (Kotler & Keller, 2012, p.128). La operacionalización de esta variable se muestra en la Tabla 2 siguiente:

**Tabla 2.***Operacionalización de la variable dependiente: Satisfacción vecinal.*

Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escalas y valores	Niveles y rangos
Expectativa	Expectativa del proyecto Costo de inversión del proyecto	11-14	Escala: Likert  Muy de acuerdo (4)	
Tiempo	Plazo de ejecución del proyecto	15 -19	De acuerdo (3)	
Aspectos tangibles	Infraestructura Seguridad ciudadana	20 -22	En desacuerdo (2)	1, 2, 3, 4
Calidad	Calidad del proyecto	23 -26	Muy en desacuerdo (1)	

### 3.3 Población, muestra y muestreo

La población se define como el conjunto de personas al que queremos generalizar para nuestro estudio (Muijs, 2004, p.15), mientras que la muestra es una parte o fracción de personas de nuestra población elegidas de forma aleatoria con la finalidad de conseguir resultados válidos para la población total investigada teniendo en cuenta márgenes de error de probabilidad estadística (López-Roldán y Fachelli, 2015, p.6), o de forma no aleatoria basado en el criterio subjetivo del investigador así como en motivaciones propias y particulares, por la facilidad y conveniencia no obstante justificadas (López-Roldan y Fachelli, 2015, p.43).

En ese sentido, la población que se tuvo en cuenta para nuestra investigación correspondió a la cantidad total de ciudadanos contribuyentes que residen en la zona en estudio y que de acuerdo a la información proporcionada por la Sub Gerencia de Recaudación, Control y Ejecutoría Coactiva de la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador, el total de contribuyentes beneficiarios directamente con la realización del proyecto de inversión pública, es de cuatrocientos cuarenta (440) habitantes, como se muestra en la Tabla 3, y la muestra correspondió a sesenta (60) vecinos encuestados.

**Tabla 3.**

*Población universo en el grupo 08 sector 06 de VES.*

Sector 6 Grupo 8	
Contribuyentes	440

Fuente: Base de datos al 2020 de la Sub Gerencia de Recaudación, Control y Ejecutoría Coactiva.

La técnica empleada para seleccionar la muestra correspondió al muestreo no probabilístico por conveniencia, bastante utilizada en investigaciones de tipo cuantitativo, que permite seleccionar individuos de



fácil acceso al investigador al mismo tiempo que consientan ser incluidos en la investigación (Otzen y Manterola, 2017, p.227).

Por cuanto, dada la coyuntura actual que se vive en el país y en el mundo el gobierno nacional ha declarado el estado de emergencia nacional, por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19, mediante Decreto Supremo N° 044-2020-PCM el mismo que fue ampliado temporalmente mediante los Decretos Supremos N° 051-2020-PCM, N° 064-2020-PCM, N° 075-2020-PCM, N° 083-2020-PCM, N° 094-2020-PCM, N° 116-2020-PCM, N° 135-2020-PCM, N° 146-2020-PCM, N° 156-2020-PCM, N° 174-2020-PCM y N° 184-2020-PCM hasta el 31 de diciembre de 2020; y emergencia sanitaria a nivel nacional declarada con Decreto Supremo N.° 008-2020-SA la misma que fue prorrogada por los Decretos Supremos N° 020-2020-SA, N° 027-2020-SA y N° 031-2020-SA hasta el 6 de marzo de 2021 lo que ha restringido de algunas libertades a la población, lo cual condiciona la forma de realizar el trabajo en los respectivos centros laborales debido a las situaciones de riesgo de contagio de cada individuo, por lo cual todo centro laboral está obligado a implementar un plan de acción y vigilancia, contención y atención de casos, decretados por el gobierno nacional con Decreto Supremo N.° 011-2020-SA.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Las principales técnicas de obtención de datos son las siguientes: encuesta, análisis documental, entrevista, observación no experimental y observación experimental. En nuestro caso, se seleccionó la encuesta, la cual consiste en el uso de formularios de preguntas o proposiciones estandarizadas para obtener información referente a las variables, presentadas de diferentes maneras como, por ejemplo: vía telefónica, face to face, cuestionarios en papel, formularios web o correo electrónico (Muijs, 2004, p.34). La ventaja de las encuestas es que se puede utilizar pequeñas muestras representativas para lograr resultados que se pueden generalizar a toda la población en general (Mathers et al., 2009, p.6), en contraste con

el censo donde se tiene que extraer información de toda la población a estudiar (Young, 2015, p.2).

El instrumento utilizado para el recojo de los datos e información fue el cuestionario de encuesta. La ventaja de utilizar cuestionarios es que son económicos, rápidos y eficaces debido a que proporcionan grandes cantidades de datos lo cual permite el análisis estadístico de las respuestas, siendo las preguntas estandarizadas lo cual permite verificar su confiabilidad (McLeod, 2018).

Se diseñó un cuestionario el cual constó inicialmente de veintiséis (26) ítems de proposiciones (10 para la variable *proyecto de infraestructura vial* y 16 para la variable *satisfacción vecinal*) con la intención de recabar la data - respuestas de los vecinos encuestados - para medir las dimensiones de las dos variables a observar. Las dimensiones de la variable independiente corresponden a la opinión que los vecinos tienen en relación a la obra ejecutada en su vecindario, es decir, de las características y ventajas que perciben de las pistas y veredas construidas, así como del sembrado de plantas ornamentales; y las dimensiones de la variable dependiente corresponden a la evaluación del nivel de satisfacción relacionadas a sus expectativas, tiempo, infraestructura, seguridad y calidad de los resultados de la obra.

La validez está definida como la medida en que un concepto se mide con precisión en una investigación de tipo cuantitativo, esta puede ser de tres tipos: de contenido, de constructo y de criterio (Heale & Twycross, 2015, p.66).

Al respecto, el instrumento ha sido validado por tres expertos en la materia: el Dr. Juan Godoy Caso y la Dra. Noemí Mendoza Retamozo, docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo y la Mg. Elisa Quezada Ponte, profesional independiente con diplomado en maestría en gestión pública elegido por el autor.

El cuestionario para la recolección de datos fue testeado en el grupo 8 sector 6 de Villa El Salvador mediante la realización de una prueba piloto

realizada el 11 y 12 de noviembre de 2020, lo que posibilitó la evaluación y corrección de los ítems, así como la confiabilidad de las escalas que miden el nivel de satisfacción. La prueba piloto sirve para probar la pertinencia y eficacia del instrumento de recolección de datos (Sotelo, 2016, “prueba piloto”, párr.1)

La confiabilidad mide la coherencia de los resultados obtenidos con el cuestionario de recolección de datos de tal manera que no presente errores asegurando una medición constante en el tiempo (Mohajan, 2017, p.10), cuenta con tres atributos: homogeneidad o consistencia interna, estabilidad y equivalencia. En el presente estudio abordaremos el primer atributo y la prueba más utilizada para determinarla es el Alfa ( $\alpha$ ) de Cronbach, que consiste en calcular la media de todas las correlaciones por cada combinación de mitades divididas, el resultado es una cifra entre 0 y 1 por lo que un puntaje igual o mayor a 0.7 se considera razonablemente aceptable (Heale & Twycross, 2015, p.67). La expresión matemática del Alfa de Cronbach es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

*Dónde:*

*K:* número de ítems

*S<sub>i</sub><sup>2</sup>:* sumatoria de varianza de los ítems

*S<sub>t</sub><sup>2</sup>:* varianza de la suma de los ítems

*α:* coeficiente de Alfa de Cronbach

Se realizó la prueba de fiabilidad a la herramienta de recolección de datos para verificar su consistencia y homogeneidad para todas las dimensiones. El análisis estadístico de fiabilidad arrojó inicialmente un valor de Alfa de Cronbach de 0.888 para nuestro instrumento de 26 ítems. Sin

embargo, al realizar el análisis con supresión de la pregunta o ítem n° 25 del cuestionario, relacionado con la dimensión *calidad* de la variable *satisfacción vecinal*, se obtuvo un mejor resultado para el Alfa de Cronbach que arrojó un valor de 0.892, el cual se consideró bastante bueno. En ese sentido, finalmente el instrumento se depuró a veinticinco (25) ítems o preguntas para la recolección de la data de campo.

### **3.5 Procedimientos**

La presente investigación por ser de enfoque cuantitativo se procedió a realizar el levantamiento de la información en campo, es decir en el grupo 8 sector 6 del distrito de Villa El Salvador, cuya actividad se llevó a cabo el 11 y 12 de noviembre de 2020 a través de formatos estandarizados con los veintiséis ítems del cuestionario, se recolectaron las respuestas (según la escala y valores de la matriz de consistencia) de cada uno de los sesenta vecinos encuestados que fueron parte de la muestra seleccionados aleatoriamente.

Cabe señalar que, la data obtenida en la prueba piloto para la determinación de la confiabilidad del instrumento mediante el análisis estadístico del Alfa de Cronbach es la misma que se utilizó para realizar el análisis descriptivo de las variables con sus dimensiones y el análisis inferencial para la contrastación de las hipótesis propuestas en esta investigación, toda vez que la coyuntura actual que se vive en el país y en el mundo, explicada en párrafos precedentes, restringe la exposición de las personas como medida seguridad para evitar el contagio y la propagación del COVID-19.

### **3.6 Método de análisis de datos**

A partir de la data recolectada en campo se realizó el análisis estadístico descriptivo y el análisis estadístico inferencial. El primero, para describir las características de la variabilidad de la data de manera ordenada y clasificada, mediante tablas de frecuencias, porcentajes y gráficos de tal manera que la información se muestre en forma resumida y sea susceptible de interpretación (Rustom, 2012, p.11); y el segundo, para demostrar la

asociación entre ambas variables (Seoane et al., 2007, p.466), deducir la opinión de la población a partir de la muestra y contrastar las hipótesis de investigación que permitan establecer conclusiones (Rustom, 2012, p.109).

Para medir el grado de asociación entre las variables, al ser estas de escala ordinal no paramétricas, se utilizó el procedimiento de correlación de Spearman (Reguant-Álvarez et al., 2018, p.53), que también determina la dependencia o independencia de estas (Elorza y Medina, 1999, citado en Mondragón, 2014, p.100). La expresión matemática para el coeficiente de correlación de Spearman es la siguiente:

$$r = 1 - \frac{6\sum i d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

*Dónde:*

*r:* coeficiente de correlación de Spearman

*n:* número de datos

*x<sub>i</sub>:* rango de datos *i* con respecto a una variable

*y<sub>i</sub>:* rango de datos *i* con respecto a una segunda variable

*d<sub>i</sub>=x<sub>i</sub> - y<sub>i</sub>*

Los valores de correlación van desde -1 hasta +1, donde -1 indica que la asociación es fuerte y negativa inversa cuando al aumentar los rangos de una variable la otra decrece; +1 indica una asociación fuerte y positiva directa cuando al aumentar los rangos de una variable la otra también aumenta. Cuando el valor resulta 0.0 indica que no existe correlación alguna entre las variables (Anderson et al, 1999, citado en Mondragón, 2014, p.100).

La Tabla 4 presenta una de varias interpretaciones de los valores de correlación de Spearman.

**Tabla 4.***Interpretación de valores de correlación.*

Rango	Interpretación
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
0.00	No existe correlación
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta

Fuente: Hernández & Fernández (1998), citado en Mondragón (2014, p.100)

Se establecen dos hipótesis. La hipótesis nula ( $H_0$ ), que es la suposición conservadora que representa el orden establecido, y la hipótesis alternativa o de investigación ( $H_i$ ), que es la suposición que se quiere probar y que representa el cambio (Rustom, 2012, p.114). La hipótesis nula es la negación de la hipótesis de investigación (bilateral). Se procede a la prueba de hipótesis, la cual consiste en tomar la decisión de aceptar o rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) a partir de la muestra, se acepta cuando la muestra no proporciona evidencia suficiente para rechazarla o se rechaza cuando la muestra evidencia una mínima incertidumbre de rechazarla (Rustom, 2012, p.115).

Cuando se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) se acepta la hipótesis de investigación ( $H_i$ ) o viceversa. Sin embargo, para cualquiera de los dos casos se fija un parámetro de probabilidad denominado nivel de significancia, que no es otra cosa que el límite a establecer ante la posibilidad de cometer el siguiente error: rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) cuando esta es la hipótesis verdadera (Rustom, 2012, p.116). Por consiguiente, se fijó un valor de 0.05 como límite para el nivel de significancia, en ese sentido, cuando el valor de significancia para el coeficiente de correlación de Spearman sea menor que 0.05 se concluye que la asociación de nuestras variables de investigación es

significativa, real y no casual (Mondragón, 2014, p.101). Por lo tanto, se rechaza con certeza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis de investigación ( $H_i$ ).

El análisis estadístico se efectuó con ayuda del software Statistical Package for Social Sciences (SPSS) versión 25.0 que facilitó el proceso de manera rápida y automática dejando al autor únicamente la tarea de interpretar los resultados.

### **3.7 Aspectos éticos**

La ética en el ámbito de la investigación debe entenderse como el ente regulador en el ser del investigador, que explora a través de la ciencia conocimientos y soluciones a cuestiones irresueltas, que traza el camino a seguir en esa búsqueda haciendo uso de las técnicas que precisan como debe hacerlo (Carcausto y Morales, 2017, p.58).

El desarrollo del presente estudio tuvo en cuenta los tres (3) principios fundamentales en toda investigación científica, a saber: respeto a las personas, en cuanto a la participación voluntaria e independencia de opinión en sus respuestas a la encuesta bajo protección de su identidad (anonimato), las personas que participan en la investigación son mayores de edad, jefes de familia y con pleno uso de su raciocinio; beneficencia, que no se vean de alguna manera perjudicadas más bien que estén informadas de los beneficios de la investigación; y justicia, en el sentido que se ha tratado a todos los encuestados por igual, sin sesgo de condición social, cultural y religioso (The National Commission for the Protection of Human Subjects of Biomedical and Behavioral Research, 1979); respetando la integridad, dignidad y libertad con conocimiento informado de los participantes en la presente investigación (World Medical Association, 2000).

El citado y referenciado de los diferentes autores e investigadores mencionados, se ha realizado teniendo en cuenta el estándar para la redacción de la Asociación Psicológica Americana (APA) en su séptima edición, respetando así los derechos de autoría y autenticidad intelectual.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultados descriptivos

#### Variable: Proyecto de infraestructura vial

A continuación, se presentan los resultados para la variable independiente del procesamiento de la información recolectada en campo:

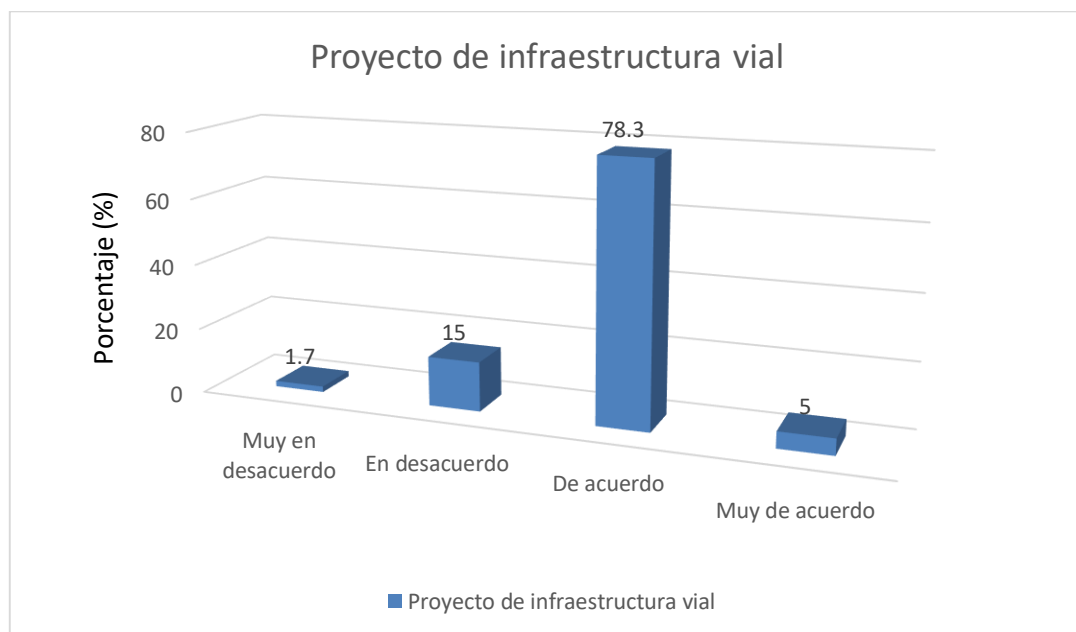
**Tabla 5.**

*Resultados de la variable independiente "Proyecto de infraestructura vial"*

Proyecto de infraestructura vial					
		Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)	Porcentaje acumulado
Escala	Muy en desacuerdo	1	1,7	1,7	1,7
	En desacuerdo	9	15,0	15,0	16,7
	De acuerdo	47	78,3	78,3	95,0
	Muy de acuerdo	3	5,0	5,0	100,0
Total		60	100,0	100,0	

**Figura 1.**

*Representación gráfica de resultados de la variable independiente "Proyecto de infraestructura vial"*





El nivel de aprobación consolidado dió cuenta del promedio general, considerando las tres dimensiones consultadas: *mejoramiento de la accesibilidad vehicular, mejoramiento de la accesibilidad peatonal y mejoramiento de áreas verdes*. Los resultados mostrados en la Tabla 5 y Figura 1 señalan que, de la muestra de sesenta (60) personas encuestadas, moradores del Grupo 8 Sector 6 del distrito de Villa El Salvador, 3 que corresponden al 5% manifestaron encontrarse muy de acuerdo; 47 que equivalen al 78.3% respondieron estar de acuerdo; 9 que representan al 15% expresaron su desacuerdo y únicamente 1 individuo que significa el 1.7% de los encuestados indicó hallarse muy en desacuerdo.

Por lo tanto, se infirió que existe un nivel alto de aprobación, correspondiente al 83.3% de los encuestados, con los resultados de la ejecución del proyecto de infraestructura vial denominado “Mejoramiento del entorno urbano, acceso vehicular y peatonal del Grupo 08 del Sector 06 del distrito de Villa El Salvador, provincia de Lima y departamento de Lima”.

### **Dimensiones de la variable “Proyecto de infraestructura vial”**

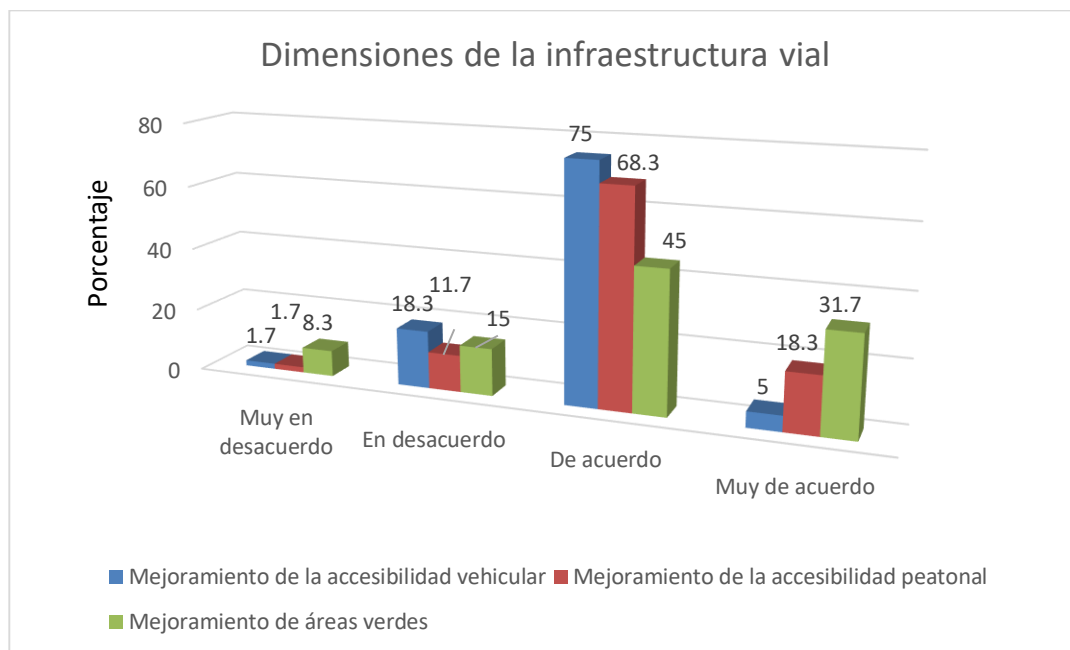
**Tabla 6.**

*Resultados de las dimensiones de la variable “Proyecto de infraestructura vial”*

<b>Dimensiones de proyecto de infraestructura vial</b>						
	Mejoramiento de la accesibilidad vehicular		Mejoramiento de la accesibilidad peatonal		Mejoramiento de áreas verdes	
	Frecuencia	Porcentaje (%)	Frecuencia	Porcentaje (%)	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy en desacuerdo	1	1,7	1	1,7	5	8,3
En desacuerdo	11	18,3	7	11,7	9	15,0
De acuerdo	45	75,0	41	68,3	27	45,0
Muy de acuerdo	3	5,0	11	18,3	19	31,7
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>

**Figura 2.**

*Representación gráfica de resultados de las dimensiones de la variable “Proyecto de infraestructura vial”*



Los resultados de la Tabla 6 y Figura 2, muestran que para la dimensión *mejoramiento de la accesibilidad vehicular*, del total de encuestados, el 5% manifestó estar muy de acuerdo, el 75% de acuerdo, el 18.3% en desacuerdo y el 1.7% muy en desacuerdo; para la dimensión *mejoramiento de la accesibilidad peatonal*, el 18.3% respondió encontrarse muy de acuerdo, el 68.3% de acuerdo, el 11.7% en desacuerdo y el 1.7% muy en desacuerdo; mientras que para la dimensión *mejoramiento de áreas verdes*, el 31.7% expresó hallarse muy de acuerdo, el 45% de acuerdo, el 15% en desacuerdo y finalmente el 8.3% muy en desacuerdo.

Por lo tanto, se infirió que existe un nivel alto de aprobación hacia las tres dimensiones, correspondiente al 80%, 86.6% y 76.7% de los encuestados respectivamente. Se pudo observar también que la acción de más importancia para los vecinos y vecinas del grupo 8 sector 6 del distrito de Villa El Salvador fue la segunda dimensión, es decir, la construcción de veredas tuvo mayor relevancia que la de pistas y el mejoramiento de las áreas verdes de su grupo y sector.

### Variable: Satisfacción vecinal

Asimismo, se presentan los resultados para la variable dependiente del procesamiento de la información recolectada en campo:

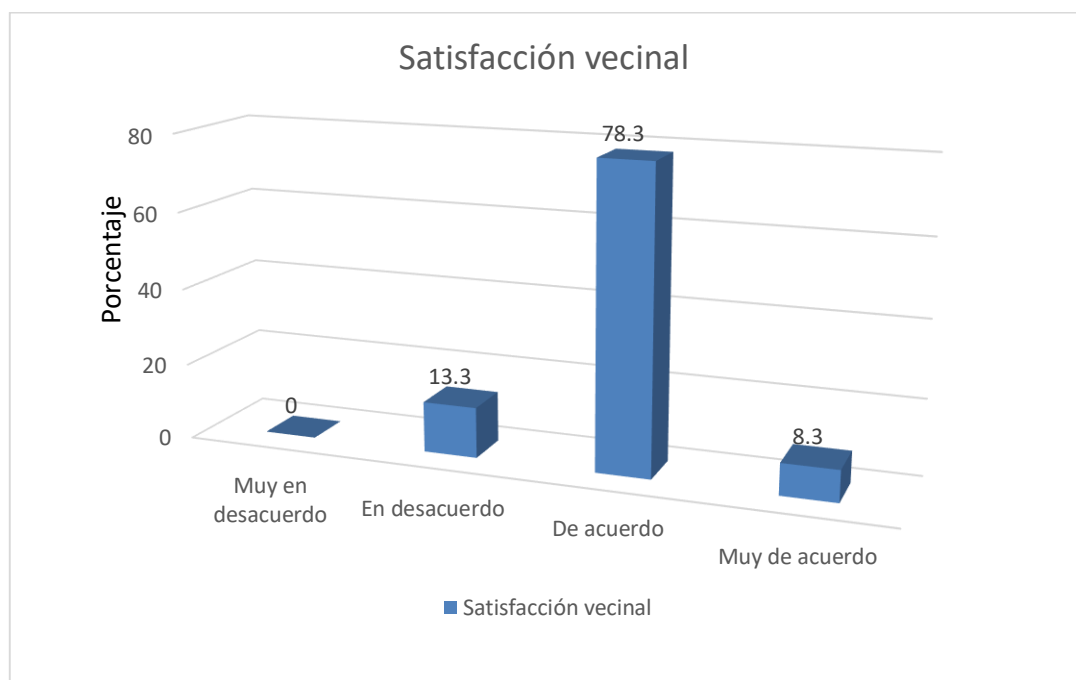
**Tabla 7.**

*Resultados de la variable dependiente “Satisfacción vecinal”*

Satisfacción vecinal				
	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)	Porcentaje acumulado
Escala	Muy en desacuerdo			
	En desacuerdo	8	13,3	13,3
	De acuerdo	47	78,3	91,7
	Muy de acuerdo	5	8,3	100,0
Total	60	60	100,0	100,0

**Figura 3.**

*Representación gráfica de resultados de la variable independiente “Proyecto de infraestructura vial”*



El nivel de satisfacción consolidado dió cuenta del promedio general, considerando las cuatro dimensiones consultadas: *expectativa, tiempo, aspectos tangibles y calidad*. Los resultados mostrados en la Tabla 7 y Figura 3 señalan que de la muestra de sesenta (60) personas encuestadas, moradores del Grupo 8 Sector 6 del distrito de Villa El Salvador, 5 que corresponden al 8.3% manifestaron estar muy de acuerdo; 47 que equivalen al 78.3% expresaron encontrarse de acuerdo; y solamente 8 individuos, que representan al 13.3%, indicaron hallarse en desacuerdo.

Por lo tanto, se infirió que existe un nivel alto de satisfacción vecinal, correspondiente al 86.6% de los encuestados, con los resultados de la ejecución del proyecto de infraestructura vial denominado “Mejoramiento del entorno urbano, acceso vehicular y peatonal del Grupo 08 del Sector 06 del distrito de Villa El Salvador, provincia de Lima y departamento de Lima”.

### Dimensiones de la variable “Satisfacción vecinal”

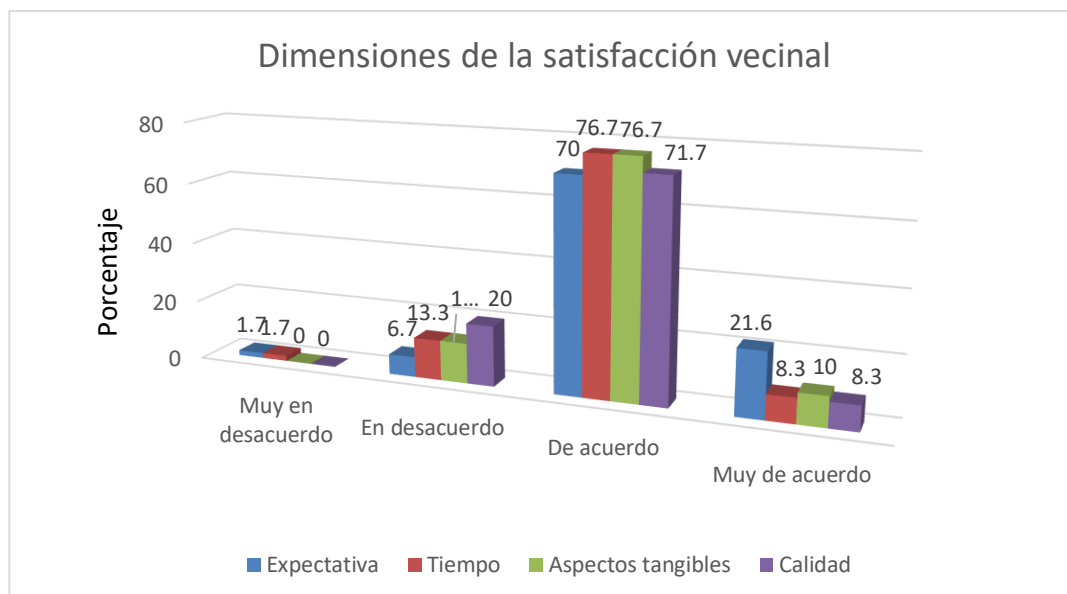
**Tabla 8.**

*Resultados de las dimensiones de la variable “Satisfacción vecinal”*

Dimensiones de satisfacción vecinal									
	Expectativa		Tiempo		Aspectos tangibles		Calidad		
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	
Muy en desacuerdo	1	1,7	1	1,7					
En desacuerdo	4	6,7	8	13,3	8	13,3	12	20,0	
De acuerdo	42	70,0	46	76,7	46	76,7	43	71,7	
Muy de acuerdo	13	21,6	5	8,3	6	10,0	5	8,3	
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>	

**Figura 4.**

Representación gráfica de resultados de las dimensiones de la variable “Satisfacción vecinal”



Los resultados de la Tabla 8 y Figura 4, muestran que para la dimensión *expectativa*, del total de encuestados, el 21.6% manifestó estar muy de acuerdo, el 70% de acuerdo, el 6.7% en desacuerdo y el 1.7% muy en desacuerdo; para la dimensión *tiempo*, el 8.3% respondió encontrarse muy de acuerdo, el 76.7% de acuerdo, el 13.3% en desacuerdo y el 1.7% muy en desacuerdo; para la dimensión *aspectos tangibles*, el 10% expresó hallarse muy de acuerdo, el 76.7% de acuerdo y el 13.3% en desacuerdo; mientras que para la dimensión *calidad*, el 8.3% indicó permanecer muy de acuerdo, el 71.7% de acuerdo y finalmente el 20% en desacuerdo.

Por lo tanto, se infirió que existe un nivel muy alto de satisfacción para la primera dimensión (*expectativa*), correspondiente al 91.6%, y alto hacia los tres restantes, equivalentes al 85%, 86.7% y 80% de los encuestados respectivamente. En la práctica, esto quiere decir, que los vecinos del grupo 8 sector 6 del distrito de Villa El Salvador consideraron de suma importancia y relevancia los asuntos asociados a sus expectativas; en segundo lugar, los aspectos tangibles; en tercero, el tiempo y finalmente último la calidad.

## 4.2 Resultados inferenciales: contrastación de hipótesis

A continuación, se presenta la contratación de hipótesis específicas más la general, materia de la presente investigación.

### Hipótesis específica 1:

H<sub>0</sub>: El mejoramiento de la accesibilidad vehicular no se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción vecinal del grupo 08 sector 06 del distrito de Villa El Salvador.

H<sub>1</sub>: El mejoramiento de la accesibilidad vehicular se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción vecinal del grupo 08 sector 06 del distrito de Villa El Salvador.

**Tabla 9.**

*Prueba de correlación de Rho de Spearman entre la variable “Satisfacción vecinal” y la dimensión “Mejoramiento de la accesibilidad vehicular”*

Correlación de Rho de Spearman			
		Satisfacción vecinal	Mejoramiento de la accesibilidad vehicular
Satisfacción vecinal	Coeficiente de correlación	1.000	.573**
	Sig. (bilateral)	.	.000
	N	60	60
Mejoramiento de la accesibilidad vehicular	Coeficiente de correlación	.573**	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	.
	N	60	60

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

De lo mostrado en la Tabla 9, se puede apreciar que el coeficiente de correlación del Rho de Spearman de la dimensión “Mejoramiento de la

accesibilidad vehicular” con la variable dependiente “Satisfacción vecinal” arrojó un valor de +0.573, lo que quiere decir que al ser positiva existe una asociación de dependencia directa entre ambas. Así mismo, el nivel de significancia alcanzado fue de 0.000, la cual es menor a 0.05, por lo tanto: se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se admite la hipótesis de investigación ( $H_1$ ); en ese sentido, se demuestra que la relación es significativamente considerable.

### Hipótesis específica 2:

$H_0$ : El mejoramiento de la accesibilidad peatonal no se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción vecinal del grupo 08 sector 06 del distrito de Villa El Salvador.

$H_2$ : El mejoramiento de la accesibilidad peatonal se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción vecinal del grupo 08 sector 06 del distrito de Villa El Salvador.

### Tabla 10.

*Prueba de correlación de Rho de Spearman entre la variable “Satisfacción vecinal” y la dimensión “Mejoramiento de la accesibilidad peatonal”*

Correlación de Rho de Spearman			
		Satisfacción vecinal	Mejoramiento de la accesibilidad peatonal
Satisfacción vecinal	Coeficiente de correlación	1.000	.323**
	Sig. (bilateral)	.	.012
	N	60	60
Mejoramiento de la accesibilidad peatonal	Coeficiente de correlación	.323**	1.000
	Sig. (bilateral)	.012	.
	N	60	60

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral)

De lo mostrado en la Tabla 10, se puede apreciar que el coeficiente de correlación del Rho de Spearman de la dimensión “Mejoramiento de la accesibilidad peatonal” con la variable dependiente “Satisfacción vecinal” arrojó un valor de +0.323, lo que quiere decir que al ser positiva existe una asociación de dependencia directa entre ambas. Así mismo, el nivel de significancia alcanzado fue de 0.012, la cual es menor a 0.05, por lo tanto: se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se admite la hipótesis de investigación ( $H_2$ ); en ese sentido, se demuestra que la relación es significativamente media.

### Hipótesis específica 3:

$H_0$ : El mejoramiento de áreas verdes no se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción vecinal del grupo 08 sector 06 del distrito de Villa El Salvador.

$H_3$ : El mejoramiento de áreas verdes se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción vecinal del grupo 08 sector 06 del distrito de Villa El Salvador.

### Tabla 11.

*Prueba de correlación de Rho de Spearman entre la variable “Satisfacción vecinal” y la dimensión “Mejoramiento de áreas verdes”*

Correlación de Rho de Spearman			
		Satisfacción vecinal	Mejoramiento de áreas verdes
Satisfacción vecinal	Coeficiente de correlación	1.000	.352**
	Sig. (bilateral)	.	.006
	N	60	60
Mejoramiento de áreas verdes	Coeficiente de correlación	.352**	1.000
	Sig. (bilateral)	.006	.
	N	60	60

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)



De lo mostrado en la Tabla 11, se puede apreciar que el coeficiente de correlación del Rho de Spearman de la dimensión “Mejoramiento de áreas verdes” con la variable dependiente “Satisfacción vecinal” arrojó un valor de +0.352, lo que quiere decir que al ser positiva existe una asociación de dependencia directa entre ambas. Así mismo, el nivel de significancia alcanzado fue de 0.006, la cual es menor a 0.05, por lo tanto: se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se admite la hipótesis de investigación ( $H_3$ ); en ese sentido, se demuestra que la relación es significativamente media.

### Hipótesis general:

$H_0$ : El proyecto de infraestructura vial no se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción vecinal del grupo 08 sector 06 del distrito de Villa El Salvador.

$H_g$ : El proyecto de infraestructura vial se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción vecinal del grupo 08 sector 06 del distrito de Villa El Salvador.

### Tabla 12.

*Prueba de correlación de Rho de Spearman entre la variable “Satisfacción vecinal” y la variable “Proyecto de infraestructura vial”*

Correlación de Rho de Spearman			
		Proyecto de infraestructura vial	Satisfacción vecinal
Proyecto de infraestructura vial	Coefficiente de correlación	1.000	.533**
	Sig. (bilateral)	.	.000
	N	60	60
Satisfacción vecinal	Coefficiente de correlación	.533**	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	.
	N	60	60

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

De lo mostrado en la Tabla 12, se puede apreciar que el coeficiente de correlación del Rho de Spearman de la variable independiente “Proyecto de infraestructura vial” con la variable dependiente “Satisfacción vecinal” arrojó un valor de +0.533, lo que quiere decir que al ser positiva existe una asociación de dependencia directa entre ambas. Así mismo, el nivel de significancia alcanzado fue de 0.000, la cual es menor a 0.05, por lo tanto: se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se admite la hipótesis de investigación ( $H_9$ ); en ese sentido, se demuestra que la vinculación entre ambas variables es significativamente considerable.

## V. DISCUSIÓN

Esta investigación ha comprobado que la metodología utilizada, ha sido de utilidad para determinar la relación asociativa entre la ejecución del proyecto de infraestructura vial y el nivel de satisfacción vecinal de los residentes del grupo 8 sector 6 del distrito de Villa El Salvador, así como también de la valoración que estos les dan a las dimensiones de estas dos variables estudiadas, por lo cual puede ser replicado fácilmente en proyectos similares. Si bien, por un tema de coyuntura actual debido a la pandemia del COVID-19, razones expuestas en el capítulo tres, se ha tenido que utilizar muestreo no probabilístico por conveniencia; sin embargo, esto no invalida los resultados del presente estudio a causa de que este proceder es bastante utilizado en investigaciones con enfoque cuantitativo.

De esta manera, se ha logrado determinar que existe una vinculación directa de la ejecución del proyecto de infraestructura vial con la satisfacción vecinal por cuanto la prueba estadística del Rho de Spearman arrojó un coeficiente de correlación positivo de 0.533 y un nivel de significancia de 0.000, muy por debajo del límite establecido de 0.05, lo que demuestra que la asociación entre ambas variables es significativamente considerable, rechazando por lo tanto la hipótesis nula y aceptando la de investigación. En ese sentido, se concluye que la variable independiente guarda una relación estrecha con la dependiente.

Estos resultados confirman lo señalado por Arboleda (2016) su trabajo de investigación donde señala que existe una cercana vinculación entre infraestructura y satisfacción en la cual la primera influye directamente en la segunda; y por Huamán (2018) que concluye también que la priorización de proyectos de inversión pública en infraestructura, basados en las necesidades y expectativas urgentes de la población, es un elemento determinante en la satisfacción. Sin embargo, contrasta con la conclusión de Coñez (2018) en su estudio, quién, al no poder determinar una correlación del gasto de capital en inversión pública con la satisfacción vecinal, infiere que la primera no afecta el comportamiento de la segunda variable debido al alto porcentaje de insatisfacción que manifestó su muestra encuestada.

Con respecto a las hipótesis específicas, los resultados fueron similares. En la primera se logró determinar que la dimensión *mejoramiento de la accesibilidad vehicular* se relaciona significativamente considerable con la satisfacción vecinal, rechazando así la hipótesis nula, por cuanto el coeficiente de correlación fue de +0.573 y el nivel de significancia de 0.000 lo que indica que existe una asociación directa.

En la segunda se logró determinar que la dimensión *mejoramiento de la accesibilidad peatonal* se relaciona medianamente significativa con la satisfacción vecinal, rechazando la hipótesis nula, por cuanto el coeficiente de correlación de Spearman arrojó un valor de +0.323 y el nivel de significancia una estimación de 0.012, lo cual indica una asociación también directa.

Y en el tercer supuesto, se determinó también que la dimensión *mejoramiento de áreas verdes* se relaciona medianamente significativa con la satisfacción vecinal, rechazando la hipótesis nula, toda vez que el valor del coeficiente de correlación que se obtuvo fue de +0.352 y el nivel de significancia de 0.006, lo cual indica que la asociación es positiva y directa.

Dichos resultados permiten concluir que el nivel de satisfacción vecinal se encuentra asociada en forma directa a las tres dimensiones de la variable independiente proyecto de infraestructura vial, por cuanto los valores estadísticos de significancia para todas las hipótesis resultaron por debajo del límite establecido ( $p < 0,05$ ) en el presente estudio.

En cuanto a la variable independiente "Proyecto de infraestructura vial", el efecto que produjo su ejecución obtuvo en el global un valor de 83.3% de aprobación vecinal, mientras que, de sus tres dimensiones, el mejoramiento de la accesibilidad peatonal fue la dimensión mejor rankeada con un 86.6%, luego el mejoramiento de la accesibilidad vehicular con 80% y en último puesto el mejoramiento de áreas verdes con 76.7%, lo cual quiere decir que los vecinos del grupo 8 sector 6 de Villa El Salvador le dan mayor importancia o prioridad a que le construyan sus veredas, antes que las pistas y ornamentas vegetales en ese orden; recordemos que Villa El Salvador es un distrito levantado en medio de arenales al sur de Lima, donde en épocas de verano los vientos generan extensas polvaredas

y en invierno las lloviznas ocasionan barro en toda la zona, por lo que es entendible que por una cuestión de mejora de la transitabilidad de personas, estética de las fachada urbana, salubridad comunal y reducción del impacto que genera el polvo en sus viviendas, prefieran en primer lugar la construcción de aceras.

Sin embargo, es conveniente resaltar aquí que el instrumento utilizado en la encuesta de esta investigación, no se incluyó algún ítem que discriminara quienes, de la muestra de personas seleccionadas aleatoriamente, poseían cierto tipo de vehículo automotor de transporte privado, por lo que la preferencia de los vecinos, manifestada en el sondeo, en la construcción de veredas pueda ser un tanto sesgada, ya que por sentido común aquel vecino que posea uno lógicamente preferirá primero la construcción de pistas; razón por la cual, este estudio se presta para que diversos profesionales puedan ampliar en otras investigaciones la satisfacción del usuario, discretizando sus preferencias y/o necesidades por condición social, sexo, entre otros.

Respecto de la variable “Satisfacción vecinal”, se consiguió una valoración alta de 86.6% de vecinos satisfechos con los productos de la ejecución de la obra de infraestructura vial, siendo la dimensión expectativa la que obtuvo mejor puntuación con 91.6%; segundo, la dimensión aspectos tangibles con 86.7%; tercero, la dimensión tiempo con 85%; y por último, la dimensión calidad con el 80% de satisfacción, lo cual quiere decir que en el vecindario se valora más, que los resultados del proyecto iguallen o superen sus expectativas.

Este resultado es similar con lo encontrado por Cortés y Sepúlveda (2015) quienes hallaron una satisfacción vecinal del 68.7% de sus encuestados con los resultados del programa gubernamental de recuperación de infraestructura de viviendas, espacios públicos y entornos urbanos, “Quiero Mi Barrio”, donde las dimensiones más valoradas fueron gestión de obras, gestión de espacios públicos y gestión social.

Para lograr aquello Bizerra (2016) señala que se debe dar valor a las preferencias de todos los involucrados, comenzando por la población beneficiaria hasta los gestores, en el planteamiento inicial, durante el proceso de ejecución,

culminación y la entrega del mismo, debido a que la satisfacción del usuario es determinante en garantizar el éxito de todo proyecto.

De manera similar Forero y Ospina (2013, citado en Cortés y Sepúlveda, p.81) menciona que el producto o resultado final genera sensaciones de agrado y felicidad cuando se cubre necesidades que son de puro interés del usuario y no del que lo produce. Por lo que claramente, como lo señala Cortés y Sepúlveda (2015, p.75) la medición del nivel de satisfacción se vincula a la utilización y consumo de productos o bienes o servicios donde los resultados entregan información conveniente para optimizar los atributos de los mismos o tratándose de una política pública, la calidad del servicio.

Hu et al. (2014, citado en Man & Qifa, 2018, p.49) va más allá al señalar que la satisfacción ciudadana es una medida principal de la administración pública y desempeño gubernamental.

Si bien en los sistemas democráticos actuales existe el mecanismo llamado *presupuesto participativo*, este sólo es un instrumento de gestión en la cual los gobiernos regionales y locales en conjunto con las poblaciones organizadas representadas definen el cómo y en que se van a destinar los fondos públicos basándose en necesidades priorizadas de la población. Sin embargo, la información recogida a través de reuniones participativas funciona de manera global o general, mas no consideran los detalles individuales, comunales y funcionales por sectores de las expectativas y prioridades, al momento de ejecutar proyectos y programas para cumplir con los objetivos institucionales.

Bizerra (2016) agrega que saber cuáles son los intereses y expectativas de la comunidad es muy relevante durante los procesos de diálogo para la concepción de los proyectos, lo cual contribuye a mejorar las oportunidades de concretar un proyecto exitoso que complazca a todas las partes interesadas directa o indirectamente.

Esto se confirma en lo encontrado por Huamán (2018) donde, a causa de que la máxima autoridad provincial de su zona de estudio prefirió atender promesas electorales un 55% calificó de inadecuada la priorización de proyectos de inversión pública y un 78% declaró su insatisfacción; y por Coñez (2018) que, de manera

similar, un 84.10% se pronunció estar insatisfecha con la construcción de la obra de infraestructura vial influida tal vez, según manifiesta el autor, a que la población se oponía a su realización debido a que esta causaría malestar e interrupción de servicios durante el proceso constructivo sumado a la desaprobación a la gestión edil de sus autoridades, de ahí que la satisfacción del ciudadano no solamente se debe manifestar en el resultado tangible de un proyecto, sino también a lo largo de su ejecución.

De manera similar Risco (2019) al evaluar la percepción que tienen los trabajadores de la entidad municipal sobre el nivel de la variable inversión pública y sus dimensiones transporte y saneamiento obtuvo calificaciones bajas de 61%, 71% y 68% respectivamente, con respecto a la ejecución de tres proyectos de infraestructura pública (dos viales y una de saneamiento) en su provincia; sin embargo, estos valores contienen sesgo por cuanto su muestra estudiada fue de 90 colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, es decir, no incluyó al elemento más importante: el usuario, que como lo argumenta Bizerra (2016), es el factor determinante para cuantificar el éxito de los proyectos públicos.

En tal sentido, los proyectos públicos, fundamentales para el desarrollo social, al tener como objetivo primordial brindar un servicio al público debe tener en cuenta las necesidades y expectativas del ciudadano (Man & Qifa, 2018, p.51).

Énfasis aparte, la presente investigación presenta una nueva perspectiva de la importancia de la relación satisfacción del usuario respecto de la ejecución de un proyecto de inversión pública en infraestructura. La literatura existente acerca del tema, en su mayoría está orientado en evaluar y medir la satisfacción del cliente o ciudadano en razón a la calidad de una gestión administrativa, de un servicio de atención, de un entorno laboral y así por el estilo; o enfocado también en la vinculación al efecto que tiene en el crecimiento de un sector geográfico en lo económico y social, tratándose de inversión pública; es decir, que no están encausados en un proyecto específico de la inversión pública, como lo es para nuestro caso: un proyecto de infraestructura vial.

En ese sentido, los resultados de esta investigación se han desarrollado en un contexto particular y aun así pueden ser comunes a los de otras investigaciones,

sin embargo, están dirigidos a los actores y profesionales de la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador que toman las decisiones respecto del diseño y funcionalidad de un proyecto de infraestructura vial y también de algún otro tipo de proyecto de infraestructura pública que se diseñe, implemente y construya en el distrito; pero esto no limita a que aún se pueda aplicar en cualquier gestión gubernamental ya sea nacional, regional y local donde se financie proyectos con recursos públicos.



## VI. CONCLUSIONES

Habiendo planteado las hipótesis generales y específicas para la problemática de la presente investigación, recolectado y procesado la información recogida en campo, con el respectivo análisis comparativo de los resultados a través de la metodología planteada; se llega a las conclusiones siguientes:

1. Existe una relación de dependencia directa entre la dimensión “mejoramiento de la accesibilidad vehicular” y el nivel de satisfacción vecinal de los moradores del grupo 8 sector 6 del distrito de Villa El Salvador. Por cuanto el coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.573, es una correlación positiva considerable.
2. Existe una relación de dependencia directa entre la dimensión “mejoramiento de la accesibilidad peatonal” y el nivel de satisfacción vecinal de los moradores del grupo 8 sector 6 del distrito de Villa El Salvador. Por cuanto el coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.323, es una correlación positiva media.
3. Existe una relación de dependencia directa entre la dimensión “mejoramiento de áreas verdes” y el nivel de satisfacción vecinal de los moradores del grupo 8 sector 6 del distrito de Villa El Salvador. Por cuanto el coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.352, es una correlación positiva media.
4. Existe una relación de dependencia directa entre la ejecución del proyecto de infraestructura vial y el nivel de satisfacción vecinal de los moradores del grupo 8 sector 6 del distrito de Villa El Salvador. Por cuanto el coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.533, es una correlación positiva considerable.
5. En promedio general, existe un nivel alto de aprobación de 83.3% con los resultados de la ejecución del proyecto de infraestructura vial, siendo el mejoramiento de la accesibilidad peatonal la dimensión con mayor relevancia con el 86.6%.
6. En promedio general, existe un nivel alto de satisfacción vecinal de 86.6% con los resultados de la ejecución del proyecto de infraestructura vial, siendo la expectativa la dimensión con mayor relevancia con el 91.6%.

## VII. RECOMENDACIONES

Basándose en las conclusiones expuestas, se plantean las recomendaciones siguientes:

1. Que los gestores y actores encargados de llevar adelante los diseños y ejecución de los proyectos de infraestructura pública, ya sea por administración directa o por contrata, recojan información acerca de las expectativas, necesidades y/o preferencias de satisfacción de sus ciudadanos para que estos sean tomados en cuenta al momento de la concepción, diseño y realización hasta su puesta en servicio, de manera tal que garantice el éxito del proyecto.
2. Establecer mecanismos o instrumentos comunicación ciudadano-autoridad para la recolección de información de dichas necesidades y expectativas ciudadanas, de tal manera que sean incluidas como parte de las políticas públicas que benefician a la población.
3. Que el empresariado privado contratado para llevar a cabo la realización de los proyectos de infraestructura pública, establezcan también mecanismos e instrumentos de comunicación con la comunidad donde se ejecutan estos, de manera que durante el proceso de ejecución del proyecto este se lleve en armonía sin entorpecer servicios básicos y accesos que a la postre generan malestar.
4. Se recomienda a la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo y demás universidades, promover en sus estudiantes investigaciones similares, que determinen los niveles y prioridades de satisfacción en contextos distintos y proyectos específicos de infraestructura como en salud, educación, vivienda, saneamiento, transporte, agricultura, entre otros, teniendo en cuenta status educativo, social, económico y sexo de la población a estudiar.
5. Difundir los resultados de la presente investigación a la comunidad universitaria, profesional y científica para fuente de consulta, debate, discusión, aplicación o refutar lo aquí expuesto.

## REFERENCIAS

- Albala-Bertrand, J. & Mamatzakis, E. (2001). The Impact of Public Infrastructure on the Productivity of the Chilean Economy. *SSRN Electronic Journal*, n° 435. <https://doi.org/10.2139/ssrn.261313>
- Arboleda, L. (2016). *Incidencia de la infraestructura sobre la satisfacción de los clientes y vendedores en la Empresa Municipal Mercado de Productores Agrícolas San Pedro de Riobamba (EMMPA)* (Tesis de doctorado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/5590>
- Arciniegas, A. (2019). La elaboración de proyectos de inversión como estudio de casos de estudio para lograr aprendizajes significativos. *Revista Educación y Desarrollo Social*, 12(1), 5–29. <https://doi.org/10.18359/reds.3215>
- Aschauer, D. (1989). Is public expenditure productive? *Journal of Monetary Economics*, 23(2), 177–200. [https://doi.org/10.1016/0304-3932\(89\)90047-0](https://doi.org/10.1016/0304-3932(89)90047-0)
- Berg, C., Deichmann, U., Liu, Y. & Selod, H. (2015). *Transport Policies and Development. World Bank Group Development Research Group Environment and Energy Team*. <http://documents1.worldbank.org/curated/en/893851468188672137/pdf/WPS7366.pdf>
- Bizerra, I. (2016). *Estudio de las prioridades en la satisfacción de los stakeholders en proyectos de colaboración público privada de agua y saneamiento*. (Tesis de doctorado). Universitat Ramon Llull. [https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/352471/Tesi\\_Italo\\_J\\_Bizerra.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/352471/Tesi_Italo_J_Bizerra.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Carcausto-Calla, W. y Morales-Quispe, J. (2017). Publicaciones sobre ética en la investigación en revistas biomédicas peruanas indizadas. *Anales de La Facultad de Medicina*, 78(2), 166–170. <https://doi.org/10.15381/anales.v78i2.13199>

- Cazau, P. (2006). *Introducción a la investigación en ciencias sociales* (3rd ed.). Rundinguskín.  
<http://alcazaba.unex.es/asg/400758/MATERIALES/INTRODUCCI%C3%93N%20A%20LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20EN%20CC.SS..pdf>
- Coñez, E. (2018). *Gasto de capital y satisfacción de los vecinos con la obra mejoramiento transitabilidad avenida Argentina 2017-2018*. (Tesis de maestría). <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39030>
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. (2018). *Reglamento de Calificación, Clasificación y Registro de los Investigadores – RENACYT*. <https://Portal.Concytec.Gob.Pe/Index.Php>.  
[https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf)
- Cortés, S. y Sepúlveda, H. (2016). Medición del nivel de satisfacción de vecinos y vecinas con los resultados del Programa Quiero mi Barrio en Chile. *Revista Temas Sociológicos*, 19, 71–103.  
<https://doi.org/10.29344/07196458.19.263>
- Cronin, J. & Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68.  
<https://doi.org/10.2307/1252296>
- Easterly, W. & Rebelo, S. (1993). A Fiscal Policy and Economic Growth: An Empirical Investigation. *Journal of Monetary Economics*, 32(3), 417–458.  
[https://www.nber.org/system/files/working\\_papers/w4499/w4499.pdf](https://www.nber.org/system/files/working_papers/w4499/w4499.pdf)
- Edgar, T. & Manz, D. (2017). Chapter 3 - Starting Your Research. In *Research Methods for Cyber Security* (pp. 63–92). Science Direct.  
<https://doi.org/10.1016/B978-0-12-805349-2.00003-0>
- Escrivá, J., Fuentes, E. y García-Herrero, A. (2010, May 12). *Balance y proyecciones de la experiencia en infraestructura de los fondos de pensiones en Latinoamérica*. BBVA Research.

<https://www.bbvaresearch.com/publicaciones/balance-y-proyecciones-de-la-experiencia-en-infraestructura-de-los-fondos-de-pensiones-en-latinoamerica/>

Espinoza, E. (2018). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Parte I. *Revista Conrado*, 14(65), 39–49.

<https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/814/845>

Espinoza, E. (2019). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Segunda parte. *Revista Conrado*, 15(69), 171–180.

<https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1052/1068>

Esquivel, H. (2019). *Impacto de la inversión pública sobre el crecimiento de la economía peruana. Período: 1990 – 2015*. (Tesis de maestría).

<http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1603>

Grijalva, D., Ponce, P. y Rojas, M. (2017). Brechas de infraestructura en Ecuador: una estimación basada en un modelo VEC. *Polémika*, 5(12), 117–158.

<https://revistas.usfq.edu.ec/index.php/polemika/article/view/958>

Guba, E. & Lincoln, Y. (2005). Chapter 8 - Paradigmatic Controversies, Contradictions, and Emerging Confluences. In *Handbook of qualitative research* (pp. 191–215).

<https://iu.instructure.com/courses/1540267/files/60211224/download?wrap=1>

Guevara, J. (2019). *Inversión pública y desarrollo local del distrito de la Tinguña, 2015-2018*. (Tesis de maestría).

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27480>

Hagan, T. (2014). Measurements in Quantitative Research: How to Select and Report on Research Instruments. *Oncology Nursing Forum*, 41(4), 431–433. <https://doi.org/10.1188/14.onf.431-433>

- Heale, R. & Twycross, A. (2015). Validity and reliability in quantitative studies. *Evidence Based Nursing*, 18(3), 66–67. <https://doi.org/10.1136/eb-2015-102129>
- Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación* (6th ed.). McGraw-Hill Education. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Huamán, J. (2018). *Priorización de proyectos de inversión pública y satisfacción del usuario en la provincia de Alto Amazonas, región Loreto, 2014*. (Tesis de maestría). <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29007>
- Koganl, J. y Bondorevsky, D. (2016). La infraestructura en el desarrollo de América Latina. *Economía y Desarrollo*, 156(1), 168–186. <https://www.redalyc.org/pdf/4255/425547537012.pdf>
- Kotler, P. & Keller, K. (2012). *Marketing Management* (14th ed.). Pearson. [http://eprints.stiperdharma.wacana.ac.id/24/1/%5BPhillip\\_Kotler%5D\\_Marketing\\_Management\\_14th\\_Edition%28BookFi%29.pdf](http://eprints.stiperdharma.wacana.ac.id/24/1/%5BPhillip_Kotler%5D_Marketing_Management_14th_Edition%28BookFi%29.pdf)
- Lardé, J. y Sánchez, R. (2014). *La brecha de infraestructura económica y las inversiones en América Latina* (No. 332). Naciones Unidas - CEPAL. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/37286>
- López-Roldán, P. y Fachelli, S. (2015). Parte II. Capítulo 4: Diseño de la muestra. In *Metodología de la investigación social cuantitativa*. (pp. 5–58). Universitat Autònoma de Barcelona. [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua\\_cap2-4a2017.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua_cap2-4a2017.pdf)
- Man, L. & Qifa, J. (2018). Construction of performance evaluation system for public projects based on public satisfaction. *International Management Review*, 14(1), 48–53. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=129331360&lang=es&site=eds-live>

- Mathers, N., Fox, N. & Hunn, A. (2009). Surveys and questionnaires. *The NIHR Research Design Service for the East Midlands*, 1–51. [https://www.rds-yh.nihr.ac.uk/wp-content/uploads/2013/05/12\\_Surveys\\_and\\_Questionnaires\\_Revision\\_2009.pdf](https://www.rds-yh.nihr.ac.uk/wp-content/uploads/2013/05/12_Surveys_and_Questionnaires_Revision_2009.pdf)
- McLeod, S. (2018, February 2). *Questionnaire: Definition, examples, design and types*. Simply Psychology. <https://www.simplypsychology.org/questionnaires.html>
- Méndez, D. (2020). *El impacto de la infraestructura vial sobre la educación rural*. (Trabajo de suficiencia profesional). <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2823>
- Meza, J. (2017). Capítulo 1. Generalidades sobre proyectos de inversión. In *Evaluación financiera de proyectos*. (4th ed., pp. 17–32). ECOE ediciones. <https://www.ecoeediciones.com/wp-content/uploads/2017/04/Evaluación-financiera-de-proyectos-4ta-Edición.pdf>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2019). *Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de las Inversiones*. <https://www.gob.pe/mef>. [https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv\\_publica/docs/capacitacion/20190402/0\\_Presentacion\\_INVIERTE.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/capacitacion/20190402/0_Presentacion_INVIERTE.pdf)
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2020). *Marco Macroeconómico Multianual 2021-2024*. <https://gob.pe/mef>. [https://www.mef.gob.pe/pol\\_econ/marco\\_macro/MMM\\_2021\\_2024.pdf](https://www.mef.gob.pe/pol_econ/marco_macro/MMM_2021_2024.pdf)
- Ministerio de Transportes y Comunicaciones. (2020). *Diagnóstico de la situación de las brechas de infraestructura o de acceso a servicios*. Programación Multianual de Inversiones 2021-2023. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/477819/Diagnostico\\_Brechas\\_PMI2021-2023.PDF](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/477819/Diagnostico_Brechas_PMI2021-2023.PDF)

- Mohajan, H. (2017). Two criteria for good measurements in research: validity and reliability. *Annals of Spiru Haret University*, 17(4), 56–82.  
[https://mpr.aub.uni-muenchen.de/83458/1/MPRA\\_paper\\_83458.pdf](https://mpr.aub.uni-muenchen.de/83458/1/MPRA_paper_83458.pdf)
- Mondragón, M. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Movimiento Científico*, 8(1), 98–104.  
<https://doi.org/10.33881/2011-7191.mct.08111>
- Monsiváis, A. (2019). La insatisfacción con la democracia en México (2014-2017). *Perfiles Latinoamericanos*, 27(53), 1–31. <https://doi.org/10.18504/pl2753-012-2019>
- Montano, L. (2007). *Inversión pública y privada bajo el estudio de la econometría*. Universidad Dr. José Matías Delgado - Facultad de Economía.  
<https://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/BIBLIOTECA%20VIRTUAL/LIBROS/ADM10000015.pdf>
- Muijs, D. (2004). *Doing quantitative research in education with SPSS* (1st ed.) [E-book]. SAGE Publications.  
<https://dl.uswr.ac.ir/bitstream/Hannan/132194/1/076194382X.Sage.Publications.Ltd.Doing.Quantitative.Research.in.Education.with.SPSS.May.2004.pdf>
- Municipalidad Distrital de Villa El Salvador. (2020). *Diagnóstico de la situación de brechas en el distrito*.  
<http://www.munives.gob.pe/WebSite/file/Diagnostico%20PMI%202021-2023.pdf>
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227–232.  
<https://doi.org/10.4067/s0717-95022017000100037>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.



[https://www.researchgate.net/publication/225083802\\_SERVQUAL\\_A\\_multiple\\_Item\\_Scale\\_for\\_measuring\\_consumer\\_perceptions\\_of\\_service\\_quality](https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple_Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality)

Perrotti, D. y Sánchez, R. (2011). *La brecha de infraestructura en América Latina* (No. 153). Naciones Unidas - CEPAL.

[https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/sanchez\\_perrotti\\_2011\\_brecha\\_infraestructura.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/sanchez_perrotti_2011_brecha_infraestructura.pdf)

Quijada, A. y Feal-Zubimendi, S. (2019). *Notas de infraestructura de país: Cono Sur* (IDB-PB-315). Banco Interamericano de Desarrollo.

[https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Notas\\_de\\_infraestructura\\_de\\_pais\\_Cono\\_Sur.pdf](https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Notas_de_infraestructura_de_pais_Cono_Sur.pdf)

Ramya, N. & Ali, M. (2016). Factors affecting consumer buying behavior.

*International Journal of Applied Research*, 2(10), 76–80.

[https://www.researchgate.net/publication/316429866\\_Factors\\_affecting\\_consumer\\_buying\\_behavior](https://www.researchgate.net/publication/316429866_Factors_affecting_consumer_buying_behavior)

Reguant, M. y Martínez-Olmo, F. (2014). *Operacionalización de conceptos/variables*. Universidad de Barcelona.

<http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/57883/1/Indicadores-Repository.pdf>

Reguant-Álvarez, M., Vilá-Baños, R. y Torrado-Fonseca, M. (2018). La relación entre dos variables según la escala de medición con SPSS. *REIRE*.

*Revista d'Innovació i Recerca En Educació*, 11(2), 45–60.

<https://doi.org/10.1344/reire2018.11.221733>

Rey, C. (2000). La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. *Anales de Documentación*, 3, 139–153.

<https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451>

Risco, K. (2019). *Inversión pública y generación de valor público en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2019* (Tesis de maestría).

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39556>

- Rodríguez, M., Cogco, A. y Pérez, J. (2014). *Evaluación de la satisfacción de los beneficiarios del programa para el desarrollo de zonas prioritarias (PCZP) 2014*. Universidad Autónoma de Tamaulipas.  
[http://www.sedesol.gob.mx/work/models/SEDESOL/EvaluacionProgramasSociales/2014/ESB\\_PDZP/IF\\_ESB\\_PDZP\\_2014.pdf](http://www.sedesol.gob.mx/work/models/SEDESOL/EvaluacionProgramasSociales/2014/ESB_PDZP/IF_ESB_PDZP_2014.pdf)
- Rossi, J. (2019). *Notas de infraestructura de país: Cono Sur* (IDB-PB-315). Banco Interamericano de Desarrollo.  
[https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Notas\\_de\\_infraestructura\\_de\\_pais\\_Conosur.pdf](https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Notas_de_infraestructura_de_pais_Conosur.pdf)
- Rustom, A. (2012). *Estadística descriptiva, probabilidad e inferencia: Una visión conceptual y aplicada*. Universidad de Chile - Facultad de Ciencias Agronómicas.  
[http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/120284/Rustom\\_Antonio\\_Estadistica\\_descriptiva.pdf?sequence=1](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/120284/Rustom_Antonio_Estadistica_descriptiva.pdf?sequence=1)
- Salim, M., Peng, X., Almakary, S. & Karmoshi, S. (2017). The impact of citizen satisfaction with government performance on public trust in the government: Empirical evidence from urban Yemen. *Open Journal of Business and Management*, 05(02), 348–365. <https://doi.org/10.4236/ojbm.2017.52030>
- Saunders, M., Thornhill, A., Lewis, P. & Bristow, A. (2019). Chapter 4: Understanding research philosophy and approaches to theory development. In *Research Methods for Business Students* (8th ed., Vol. 1, pp. 128–171). Pearson.  
[https://www.researchgate.net/publication/330760964\\_Research\\_Methods\\_for\\_Business\\_Students\\_Chapter\\_4\\_Understanding\\_research\\_philosophy\\_and\\_approaches\\_to\\_theory\\_development](https://www.researchgate.net/publication/330760964_Research_Methods_for_Business_Students_Chapter_4_Understanding_research_philosophy_and_approaches_to_theory_development)
- Scotland, J. (2012). Exploring the philosophical underpinnings of research: Relating ontology and epistemology to the methodology and methods of the scientific, interpretive, and critical research paradigms. *English Language Teaching*, 5(9), 9–16. <https://doi.org/10.5539/elt.v5n9p9>

Seoane, T., Martín, J., Martín-Sánchez, E., Lurueña-Segovia, S. y Alonso-Moreno, F. (2007). Capítulo 7 - Estadística: Estadística descriptiva y estadística inferencial. *SEMERGEN - Medicina de Familia*, 33(9), 466–471.  
[https://doi.org/10.1016/s1138-3593\(07\)73945-x](https://doi.org/10.1016/s1138-3593(07)73945-x)

Sistema Nacional de Información Ambiental. (n.d.). *Indicador: Superficie de área verde urbana por habitante en Lima Metropolitana*. SINIA | Sistema Nacional de Información Ambiental.  
<https://sinia.minam.gob.pe/indicador/998>

Sotelo, J. (2016). Instrumento para medir la satisfacción de usuarios en base a la norma ISO 9001:2008. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 7(13), 607–620.  
<https://doi.org/10.23913/ride.v7i13.247>

The Editors of Encyclopaedia Britannica. (2020). *hypothetico-deductive method | Definition & Facts*. Encyclopedia Britannica.  
<https://www.britannica.com/science/hypothetico-deductive-method>

The National Commission for the Protection of Human Subjects of Biomedical and Behavioral Research. (1979). *The Belmont report: Ethical principles and guidelines for the protection of human subjects of research*.  
<https://www.hhs.gov/ohrp/regulations-and-policy/belmont-report/index.html>

Urrunaga, R. y Aparicio, C. (2012). Infraestructura y crecimiento económico en el Perú | Digital Repository | Economic Commission for Latin America and the Caribbean. *Revista CEPAL*, 107.  
<https://repositorio.cepal.org/handle/11362/11553>

Vásquez, A. y Bendezú, L. (2008). *Ensayos sobre el rol de la infraestructura vial en el crecimiento económico del Perú*. Consorcio de Investigación Económica y Social - Banco Central de Reserva del Perú.  
<http://www.cies.org.pe/sites/default/files/files/diagnosticoypropuesta/archivos/dyp-39.pdf>

Volpe, C., Carballo, J. & Cusolito, A. (2013). *Routes, exports and employment in developing countries: following the trace of the Inca Roads*.

[https://www.econ.berkeley.edu/sites/default/files/Routes,%20Exports,%20and%20Employment%20in%20Developing%20Countries%20-%20Following%20the%20Trace%20of%20the%20Inca%20Roads\\_0.pdf](https://www.econ.berkeley.edu/sites/default/files/Routes,%20Exports,%20and%20Employment%20in%20Developing%20Countries%20-%20Following%20the%20Trace%20of%20the%20Inca%20Roads_0.pdf)

World Economic Forum. (2014). *The Global Competitiveness Report 2014–2015: Index of data tables. p.428-436*.

[http://www3.weforum.org/docs/WEF\\_GlobalCompetitivenessReport\\_2014-15.pdf](http://www3.weforum.org/docs/WEF_GlobalCompetitivenessReport_2014-15.pdf)

World Medical Association (Ed.). (2000). *Declaration of Helsinki – Ethical principles for medical research involving human subjects*.

<https://www.wma.net/policies-post/wma-declaration-of-helsinki-ethical-principles-for-medical-research-involving-human-subjects/>

Young, T. (2015). Questionnaires and surveys. *Research Methods in Intercultural Communication*, 163–180. <https://doi.org/10.1002/9781119166283.ch11>

Zenker, S., Petersen, S. & Aholt, A. (2013). The citizen satisfaction index (CSI): Evidence for a four basic factor model in a German sample. *Cities*, 31, 156–164. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2012.02.006>

# **ANEXOS**

## ANEXO 1

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Proyecto de infraestructura vial	<p>Toda intervención estatal de manera temporal, financiado de forma total o parcial con fondos públicos destinado al desarrollo de capital con la finalidad de crear bienes y servicios, y la infraestructura vial, que viene a ser una parte de este capital, es el conjunto de activos físicos (carreteras, puentes, pistas, veredas, semáforos, señales de tránsito, entre otros) que organiza el servicio de transporte de bienes y personas por vía terrestre</p>	<p>Conjunto de activos físicos que conforman la infraestructura de transporte. Está conformado por tres dimensiones: pistas, veredas y áreas verdes. El instrumento de medición consta de 10 ítems.</p>	Mejoramiento de la accesibilidad vehicular	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Construcción de pistas de concreto</li> <li>- Señalización en el pavimento</li> </ul>	<p>Escala: Likert</p> <p>Muy de acuerdo (4)</p> <p>De acuerdo (3)</p> <p>En desacuerdo (2)</p> <p>Muy en desacuerdo (1)</p>
			Mejoramiento de la accesibilidad peatonal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Construcción de veredas y rampas de concreto</li> <li>- Reubicación de postes de alumbrado y comunicaciones</li> </ul>	
			Mejoramiento de áreas verdes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sembrado de plantas ornamentales</li> </ul>	
Satisfacción vecinal	<p>Goce o decepción que siente una persona como resultado de contrastar la percepción del valor de un bien o servicio recibido con sus expectativas</p>	<p>Instrumento que mide la satisfacción de los vecinos y sus dimensiones (tales como la expectativa. Tiempo, aspectos tangibles y calidad) en relación a la ejecución del proyecto de infraestructura vial. Consta de 16 ítems.</p>	Expectativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expectativa del proyecto</li> <li>- Costo de inversión del proyecto</li> </ul>	<p>Escala: Likert</p> <p>Muy de acuerdo (4)</p> <p>De acuerdo (3)</p> <p>En desacuerdo (2)</p> <p>Muy en desacuerdo (1)</p>
			Tiempo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plazo de ejecución del proyecto</li> </ul>	
			Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Infraestructura</li> <li>- Seguridad ciudadana</li> </ul>	
			Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad del proyecto</li> </ul>	

## ANEXO 2

### INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### ESTUDIO DE SATISFACCION VECINAL CON LA EJECUCION DEL PROYECTO DE INFRAESTRUCTURA VIAL

#### "MEJORAMIENTO DEL ENTORNO URBANO, ACCESO VEHICULAR Y PEATONAL DEL GRUPO 08 DEL SECTOR 06 DEL DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR, PROVINCIA DE LIMA Y DEPARTAMENTO DE LIMA"

La presente encuesta tiene como finalidad recabar información acerca de la satisfacción de los vecinos del grupo 8 sector 6 de Villa El Salvador. Para lo cual se pide responder con mayor sinceridad según su percepción con la obra, la misma que permitirá conocer el grado de satisfacción de la población con la ejecución de obras públicas realizadas por la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador.

Marque con una equis (X) la respuesta de acuerdo a su nivel de percepción, apreciación o forma de pensar, para lo cual tiene 4 opciones categorizadas tal como se presenta:

1. Muy en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. De acuerdo
4. Muy de acuerdo

Preguntas (Variable: proyecto de infraestructura vial)		Escala			
DIMENSIÓN 1: MEJORAMIENTO DE LA ACCESIBILIDAD VEHICULAR		1	2	3	4
1	El ancho de la pista ha permitido la circulación de dos vehículos en direcciones opuestas a la vez.				
2	La pista de concreto brinda seguridad a la circulación de vehículos, sin temor a patinar en condiciones húmedas.				
3	La circulación vehicular ha sido fluida sin baches ni obstáculos que interrumpan la movilidad.				
4	Los rompemuelles (reductores de velocidad) colocados han contribuido con la seguridad de los vecinos.				
5	Las señales de circulación vehicular y cruce peatonal marcadas en el pavimento, han mejorado la convivencia en la vía pública: brindando seguridad del tránsito y prevención de accidentes.				
DIMENSIÓN 2: MEJORAMIENTO DE LA ACCESIBILIDAD PEATONAL					
6	El ancho de veredas ha permitido la circulación de dos personas en direcciones opuestas a la vez.				
7	Las veredas brindaron seguridad al caminar sin temor a resbalarse aun cuando esta mojada.				
8	La circulación por las veredas ha sido fluida, estando libre de obstáculos como postes de alumbrado público y telefónico				
9	El ancho y pendiente de las rampas de acceso ha permitido la circulación de personas con movilidad reducida: adultos mayores, discapacitados, embarazadas y coches con bebés.				
DIMENSIÓN 3: MEJORAMIENTO DE AREAS VERDES					
10	El sembrado de plantas ornamentales ha contribuido con la mejora del aspecto visual de las calles.				



Preguntas (Variable: satisfacción vecinal)		Escala			
		1	2	3	4
<b>DIMENSIÓN 1: EXPECTATIVA</b>					
11	La municipalidad tomó en cuenta las necesidades y sugerencias de los vecinos al momento de elaborar el expediente técnico del proyecto de pistas y veredas.				
12	El proyecto de pistas y veredas se adaptó a las necesidades del vecindario superando ampliamente las expectativas.				
13	Considero que se pudo hacer más para el mejoramiento urbano de mi grupo y sector de mi distrito.				
14	El proyecto de pistas y veredas satisfizo las necesidades del vecindario en cuanto a mejoramiento del tránsito, seguridad y reducción del impacto ambiental: ruido, polvo y salubridad.				
<b>DIMENSIÓN 2: TIEMPO</b>					
15	La municipalidad o la empresa contratista informó acerca del alcance, costo y el tiempo que tomaría la ejecución del proyecto de pistas y veredas.				
16	La empresa contratista cumplió con ejecutar el proyecto de pistas y veredas dentro del plazo establecido.				
17	La municipalidad o la empresa contratista atendió y dió solución a los problemas presentados durante la ejecución del proyecto de construcción de pistas y veredas.				
18	La ejecución del proyecto se realizó sin causar molestias como cierre de acceso a calles o domicilios, generación de ruido y polvo, interrupción de servicios de agua, desagüe, electricidad y teléfono.				
19	Durante la ejecución del proyecto, la empresa contratista implementó medidas de seguridad como letreros de advertencia, señales visuales y sonoras para identificar peligros y evitar accidentes.				
<b>DIMENSIÓN 3: ASPECTOS TANGIBLES</b>					
20	Durante la ejecución del proyecto la empresa contratista utilizó equipos y maquinaria de tecnología en los procesos constructivos.				
21	El proyecto de pistas y veredas ha mejorado la presentación urbana del vecindario y la transitabilidad de los vecinos, la percepción de seguridad ciudadana y aumentado el valor de los predios.				
22	El proyecto fomenta las actividades recreativas, sociales y culturales, fortaleciendo las relaciones con los vecinos.				
<b>DIMENSIÓN 4: CALIDAD</b>					
23	El personal de la empresa contratista demostró habilidad y destreza en los diferentes procesos de construcción del proyecto de pistas y veredas.				
24	Considero que el proyecto se ejecutó cumpliendo requisitos de calidad de materiales, equipos y procesos constructivos.				
25	El costo de la inversión del se ve reflejado en los elementos físicos del proyecto.				
26	El proyecto ha elevado la calidad de vida del vecindario, haciéndolo más limpio, más seguro, más agradable la convivencia y más turístico.				



### ANEXO 3

Matriz de consistencia							
Título: "Proyecto de infraestructura vial y satisfacción vecinal del grupo 08 sector 06 de Villa El Salvador, 2019"							
Autor: Alfonso Arturo Hidalgo Moreno							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
Problema General	Objetivo General	Hipótesis general	Variable(X): PROYECTO DE INFRAESTRUCTURA VIAL				
<p>¿En qué medida la ejecución del proyecto de inversión pública de infraestructura vial se relaciona con la satisfacción vecinal del grupo 08 sector 06 del distrito de Villa El Salvador?</p> <p>Problema específico 1 ¿En qué medida el mejoramiento de la accesibilidad vehicular se relaciona con la satisfacción vecinal del grupo 08 sector 06 del distrito de Villa El Salvador?</p> <p>Problema específico 2 ¿En qué medida el mejoramiento de la accesibilidad peatonal se relaciona con la satisfacción vecinal del grupo 08 sector 06 del distrito de Villa El Salvador?</p> <p>Problema específico 3 ¿En qué medida el mejoramiento de áreas verdes se relaciona con la satisfacción vecinal del grupo 08 sector 06 del distrito de Villa El Salvador?</p>	<p>Determinar la relación del proyecto de infraestructura vial con la satisfacción vecinal del grupo 08 sector 06 del distrito de Villa El Salvador.</p> <p>Objetivo específico 1 Determinar la relación del mejoramiento de la accesibilidad vehicular con la satisfacción vecinal del grupo 08 sector 06 del distrito de Villa El Salvador.</p> <p>Objetivo específico 2 Determinar la relación del mejoramiento de la accesibilidad peatonal con la satisfacción vecinal del grupo 08 sector 06 del distrito de Villa El Salvador.</p> <p>Objetivo específico 3 Determinar la relación del mejoramiento de áreas verdes con la satisfacción vecinal del grupo 08 sector 06 del distrito de Villa El Salvador.</p>	<p>El proyecto de infraestructura vial se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción vecinal del grupo 08 sector 06 del distrito de Villa El Salvador.</p> <p>Hipótesis específicas:1 El mejoramiento de la accesibilidad vehicular se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción vecinal del grupo 08 sector 06 del distrito de Villa El Salvador.</p> <p>Hipótesis específicas:2 El mejoramiento de la accesibilidad peatonal se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción vecinal del grupo 08 sector 06 del distrito de Villa El Salvador.</p> <p>Hipótesis específicas:3 El mejoramiento de áreas verdes se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción vecinal del grupo 08 sector 06 del distrito de Villa El Salvador.</p>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos  1, 2, 3, 4
			Mejoramiento de la accesibilidad vehicular	- Construcción de pistas de concreto - Señalización en el pavimento	1 - 5	Escala: Likert  Muy de acuerdo (4) De acuerdo (3) En desacuerdo (2)  Muy en desacuerdo (1)	
			Mejoramiento de la accesibilidad peatonal	- Construcción de veredas y rampas de concreto - Reubicación de postes de alumbrado y comunicaciones	6 - 9		
Mejoramiento de áreas verdes	- Sembrado de plantas ornamentales	10					
			Variable(Y): SATISFACCION VECINAL				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
			Expectativa	- Expectativa del proyecto - Costo de inversión del proyecto	11-14	Escala: Likert  Muy de acuerdo (4) De acuerdo (3) En desacuerdo (2)  Muy en desacuerdo (1)	1, 2, 3, 4
			Tiempo	- Plazo de ejecución del proyecto	15-19		
			Aspectos tangibles	- Infraestructura - Seguridad ciudadana	20-22		
			Calidad	- Calidad del proyecto	23-26		

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION	POBLACION Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS	
<p>TIPO: Aplicada.</p> <p>DISEÑO: No experimental, transversal, Descriptivo, Correlacional.</p> <p>MÉTODO: Hipotético, Deductivo</p> <p>DISEÑO: No experimental, transversal, Descriptivo, Correlacional.</p> <div data-bbox="212 459 313 550" style="text-align: center;"> </div> <p>M=muestra  O<sub>x</sub> y O<sub>y</sub>= observaciones en cada variable  r= correlaciones en cada variable</p> <p>MÉTODO: Hipotético, Cuantitativo, estadístico, Deductivo.</p>	<p>POBLACION: <b>440</b> contribuyentes, habitantes del grupo 05 sector 05 del distrito de Villa El Salvador, provincia de Lima, departamento de Lima.</p> <p>TIPO DE MUESTRA: muestra no probabilística por conveniencia, debido a la coyuntura actual que vive el país por la pandemia del COVID-19.</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: <b>60</b> vecinos contribuyentes del grupo 05 sector 05 del distrito de Villa El Salvador, provincia de Lima, departamento de Lima.</p>	<p>Variable X:  <b>PROYECTO DE INFRAESTRUCTURA VIAL</b>  Técnica: Encuesta  Instrumentos: Cuestionario - encuesta de proyecto de Infraestructura vial  Procedencia: Lima, Perú  Año: 2020  Estructura: Está conformada por <b>10</b> ítems.  Las dimensiones que mide el inventario son:  - Mejoramiento del acceso vehicular  - Mejoramiento del acceso peatonal  - Mejoramiento de áreas verdes</p> <p>Variable Y: <b>SATISFACCION VECINAL</b>  Técnicas: Encuesta  Instrumentos: Cuestionario - encuesta de satisfacción vecinal  Procedencia: Lima, Perú  Año: 2020  Técnica: Encuesta  Estructura. Está conformada por <b>10</b> ítems.  Las dimensiones que mide el inventario son:  - Expectativa  - Tiempo  - Aspectos tangibles  - Calidad</p>	<p>DESCRIPTIVA  Se usarán tablas de frecuencias y gráficos estadísticos con gráfico de barras,</p> <p>INFERENCIAL:  Se usará el índice de correlación de Rho de Spearman.</p> $\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$ <p>Donde:  D: es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x - y.  N: es el número de parejas.</p>

## ANEXO 4



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: PROYECTO DE INFRAESTRUCTURA VIAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: MEJORAMIENTO DE LA ACCESIBILIDAD VEHICULAR</b>								
1	El ancho de la pista ha permitido la circulación de dos vehículos en direcciones opuestas a la vez.	X		X		X		
2	La pista de concreto brinda seguridad a la circulación de vehículos, sin temor a patinar en condiciones húmedas.	X		X		X		
3	La circulación vehicular ha sido fluida sin baches ni obstáculos que interrumpan la movilidad.	X		X		X		
4	Los rompe muelles (reductores de velocidad) colocados han contribuido con la seguridad de los vecinos.	X		X		X		
5	Las señales de circulación vehicular y cruce peatonal marcadas en el pavimento, han mejorado la convivencia en la vía pública: brindando seguridad del tránsito y prevención de accidentes.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: MEJORAMIENTO DE LA ACCESIBILIDAD PEATONAL</b>								
6	El ancho de veredas ha permitido la circulación de dos personas en direcciones opuestas a la vez.	X		X		X		
7	Las veredas brindaron seguridad al caminar sin temor a resbalarse aun cuando esta mojada.	X		X		X		
8	La circulación por las veredas ha sido fluida, estando libre de obstáculos como postes de alumbrado público y telefónico	X		X		X		



9	El ancho y pendiente de las rampas de acceso ha permitido la circulación de personas con movilidad reducida: adultos mayores, discapacitados, embarazadas y coches con bebés.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: MEJORAMIENTO DE AREAS VERDES</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	
10	El sembrado de plantas ornamentales ha contribuido con la mejora del aspecto visual de las calles.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

**Opinión de aplicabilidad:**      Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr.: Juan GODOY CASO

**DNI:** 43297741

**Especialidad del validador:** Educación

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**03 de noviembre del 2020**



Dr. Juan GODOY CASO  
Firma del experto informante

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:  
PROYECTO DE INFRAESTRUCTURA VIAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: MEJORAMIENTO DE LA ACCESIBILIDAD VEHICULAR</b>								
1	El ancho de la pista ha permitido la circulación de dos vehículos en direcciones opuestas a la vez.	X		X		X		
2	La pista de concreto brinda seguridad a la circulación de vehículos, sin temor a patinar en condiciones húmedas.	X		X		X		
3	La circulación vehicular ha sido fluida sin baches ni obstáculos que interrumpan la movilidad.	X		X		X		
4	Los rompe muelles (reductores de velocidad) colocados han contribuido con la seguridad de los vecinos.	X		X		X		
5	Las señales de circulación vehicular y cruce peatonal marcadas en el pavimento, han mejorado la convivencia en la vía pública: brindando seguridad del tránsito y prevención de accidentes.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: MEJORAMIENTO DE LA ACCESIBILIDAD PEATONAL</b>								
6	El ancho de veredas ha permitido la circulación de dos personas en direcciones opuestas a la vez.	X		X		X		
7	Las veredas brindaron seguridad al caminar sin temor a resbalarse aun cuando esta mojada.	X		X		X		
8	La circulación por las veredas ha sido fluida, estando libre de obstáculos como postes de alumbrado público y telefónico	X		X		X		
9	El ancho y pendiente de las rampas de acceso ha permitido la circulación de personas con movilidad reducida: adultos mayores, discapacitados, embarazadas y coches con bebés.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: MEJORAMIENTO DE AREAS VERDES</b>								
10	El sembrado de plantas ornamentales ha contribuido con la mejora del aspecto visual de las calles.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_ **Si hay suficiencia** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [X]**        **Aplicable después de corregir [ ]**        **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** *Dr/ Mg: Dra. Mendoza Retamozo Noemi*.....        **DNI:**    **23271871**.....

**Especialidad del validador:** **Temático – Metodología de la investigación**.....

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**10 de Noviembre del 2020**



DR/ Mg. NOEMI MENDOZA RETAMOZO  
EXCERTE EPOLCV

---

*Dra. Noemi Mendoza Retamozo*

## ANEXO 5



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SATISFACION VECINAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: EXPECTATIVA</b>								
11	La municipalidad tomó en cuenta las necesidades y sugerencias de los vecinos al momento de elaborar el expediente técnico del proyecto de pistas y veredas.	X		X		X		
12	El proyecto de pistas y veredas se adaptó a las necesidades del vecindario superando ampliamente las expectativas.	X		X		X		
13	Considero que se pudo hacer más para el mejoramiento urbano de mi grupo y sector de mi distrito.	X		X		X		
14	El proyecto de pistas y veredas satisfizo las necesidades del vecindario en cuanto a mejoramiento del tránsito, seguridad y reducción del impacto ambiental: ruido, polvo y salubridad.	X		X		X		
<b>DIMENSION 2: TIEMPO</b>								
15	La municipalidad o la empresa contratista informaron acerca del alcance, costo y el tiempo que tomaría la ejecución del proyecto de pistas y veredas.	X		X		X		
16	La empresa contratista cumplió con ejecutar el proyecto de pistas y veredas dentro del plazo establecido.	X		X		X		
17	La municipalidad o la empresa contratista atendió y dió solución a los problemas presentados durante la ejecución del proyecto de construcción de pistas y veredas.	X		X		X		
18	La ejecución del proyecto se realizó sin causar molestias como cierre de acceso a calles o domicilios, generación de ruido y polvo, interrupción de servicios de agua, desagüe, electricidad y teléfono.	X		X		X		
19	Durante la ejecución del proyecto, la empresa contratista implementó medidas de seguridad como letreros de advertencia, señales visuales y sonoras para identificar peligros y evitar accidentes.	X		X		X		
<b>DIMENSION 3: ASPECTOS TANGIBLES</b>								
20	Durante la ejecución del proyecto la empresa contratista utilizó equipos y maquinaria de tecnología en los procesos constructivos.	X		X		X		
21	El proyecto de pistas y veredas ha mejorado la presentación urbana del vecindario y la transitabilidad de los vecinos, la percepción de seguridad ciudadana y aumentado el valor de los predios.	X		X		X		



22	El proyecto fomenta las actividades recreativas, sociales y culturales, fortaleciendo las relaciones con los vecinos.	X		X		X		
<b>DIMENSION 4: CALIDAD</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
23	El personal de la empresa contratista demostró habilidad y destreza en los diferentes procesos de construcción del proyecto de pistas y veredas.	X		X		X		
24	Considero que el proyecto se ejecutó cumpliendo requisitos de calidad de materiales, equipos y procesos constructivos.	X		X		X		
25	El costo de la inversión del se ve reflejado en los elementos físicos del proyecto.	X		X		X		
26	El proyecto ha elevado la calidad de vida del vecindario, haciéndolo más limpio, más seguro, más agradable la convivencia y más turístico.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable** [ X ]      **Aplicable después de corregir** [ ]      **No aplicable** [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador, Dr.:** Juan GODOY CASO

**DNI:** 43297741

**Especialidad del validador:** Educación

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

03 de noviembre del 2020

  
 Dr. Juan GODOY CASO  
 Firma del experto informante

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:  
SATISFACION VECINAL**

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: EXPECTATIVA</b>								
11	La municipalidad tomó en cuenta las necesidades y sugerencias de los vecinos al momento de elaborar el expediente técnico del proyecto de pistas y veredas.	X		X		X		
12	El proyecto de pistas y veredas se adaptó a las necesidades del vecindario superando ampliamente las expectativas.	X		X		X		
13	Considero que se pudo hacer más para el mejoramiento urbano de mi grupo y sector de mi distrito.	X		X		X		
14	El proyecto de pistas y veredas satisfizo las necesidades del vecindario en cuanto a mejoramiento del tránsito, seguridad y reducción del impacto ambiental: ruido, polvo y salubridad.	X		X		X		
<b>DIMENSION 2: TIEMPO</b>								
15	La municipalidad o la empresa contratista informaron acerca del alcance, costo y el tiempo que tomaría la ejecución del proyecto de pistas y veredas.	X		X		X		
16	La empresa contratista cumplió con ejecutar el proyecto de pistas y veredas dentro del plazo establecido.	X		X		X		
17	La municipalidad o la empresa contratista atendió y dió solución a los problemas presentados durante la ejecución del proyecto de construcción de pistas y veredas.	X		X		X		
18	La ejecución del proyecto se realizó sin causar molestias como cierre de acceso a calles o domicilios, generación de ruido y polvo, interrupción de servicios de agua, desagüe, electricidad y teléfono.	X		X		X		
19	Durante la ejecución del proyecto, la empresa contratista implementó medidas de seguridad como letreros de advertencia, señales visuales y sonoras para identificar peligros y evitar accidentes.	X		X		X		
<b>DIMENSION 3: ASPECTOS TANGIBLES</b>								
20	Durante la ejecución del proyecto la empresa contratista utilizó equipos y maquinaria de tecnología en los procesos constructivos.	X		X		X		
21	El proyecto de pistas y veredas ha mejorado la presentación urbana del vecindario y la transitabilidad de los vecinos, la percepción de seguridad ciudadana y aumentado el valor de los predios.	X		X		X		
22	El proyecto fomenta las actividades recreativas, sociales y culturales, fortaleciendo las relaciones con los vecinos.	X		X		X		

<b>DIMENSIÓN 4: CALIDAD</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
<b>23</b>	El personal de la empresa contratista demostró habilidad y destreza en los diferentes procesos de construcción del proyecto de pistas y veredas.	X		X		X	
<b>24</b>	Considero que el proyecto se ejecutó cumpliendo requisitos de calidad de materiales, equipos y procesos constructivos.	X		X		X	
<b>25</b>	El costo de la inversión del se ve reflejado en los elementos físicos del proyecto.	X		X		X	
<b>26</b>	El proyecto ha elevado la calidad de vida del vecindario, haciéndolo más limpio, más seguro, más agradable la convivencia y más turístico.	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_ **Si hay suficiencia** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ X ]**        **Aplicable después de corregir [ ]**        **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: **Dra. Mendoza Retamozo Noemi**.....    **DNI:**    **23271871**.....

**Especialidad del validador:** **Temático – Metodología de la investigación**.....

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

...10.....de...Noviembre....del 2020



\_\_\_\_\_  
*Dra. Noemi Mendoza Retamozo*



32	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
33	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
34	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	2	3	2	2	4	3	4	2	3	3	3	3	2	4	1
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
36	3	3	4	3	4	4	4	3	3	1	2	3	3	4	3	2	2	3	3	3	4	3	2	2	1	
37	4	2	2	3	3	3	3	2	1	4	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
38	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	1	3
39	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	2	2	3	1	4
40	4	2	1	4	3	4	4	3	4	1	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4
41	4	3	3	3	1	2	3	2	3	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
42	4	4	4	3	3	3	3	1	2	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
43	1	2	2	3	3	4	4	4	3	1	4	4	3	3	2	2	1	1	1	3	3	2	2	3	3	2
44	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	2	3	3	4
45	2	3	2	4	3	3	3	4	3	3	4	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
46	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	1	1	1	3	3	3	3	1	3	3	1	1
47	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
48	2	2	3	2	3	3	3	3	4	1	1	2	3	1	3	4	2	4	1	3	2	3	3	2	3	2
49	3	3	2	2	2	3	2	2	1	2	1	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3
50	4	1	2	3	1	3	2	2	2	4	2	3	3	3	2	2	3	3	1	3	3	3	2	3	2	3
51	1	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	3	1	2	1	3
52	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2
53	4	3	2	4	3	4	3	3	3	4	3	2	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3
54	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4
59	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4
60	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3

## ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	60	96,8
	Excluido <sup>a</sup>	2	3,2
	Total	62	100,0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,892	25

## DETERMINACIÓN DE LA POBLACIÓN

14/10/2020

Correo de Municipalidad de Villa El Salvador - NRO DE CONTRIBUYENTES STR.6, GTRP.8



SG de Participación Ciudadana <sgparticipacionc@munives.gob.pe>

### NRO DE CONTRIBUYENTES STR.6, GTRP.8

3 mensajes

SG de Participación Ciudadana <sgparticipacionc@munives.gob.pe>  
Para: Hilda Aldy Gonzales Ortiz <hgonzales@munives.gob.pe>

13 de octubre de 2020, 11:33

Buenos días

Reciba el saludo de la Sub Gerencia de Participación Ciudadana.

Por medio del presente me dirijo a usted para comunicarle que la Oficina de Contraloría Interna - OCI, está solicitando la cantidad de población del Sector 06, Grupo 08 - VES, Por lo expuesto solicito a la brevedad posible, la información que consiste en la cantidad de contribuyentes del Sector 06, Grupo 8, para dar la atención correspondiente.

A la espera de la atención a la presente

Atentamente,  
SUB GERENCIA DE PARTICIPACION CIUDADANA

Jhonatan Antonio Licapa Navarro <jllcapa@munives.gob.pe>  
Para: SG de Participación Ciudadana <sgparticipacionc@munives.gob.pe>  
Cc: Hilda Aldy Gonzales Ortiz <hgonzales@munives.gob.pe>

13 de octubre de 2020, 16:28

Mis cordiales saludos,

el motivo de mi presente es para remitir información solicitada a nuestra sub gerencia de Recaudación, Control y Ejecutoría Coactiva, en la cual se detalla a continuación:



MUNICIPALIDAD DE VILLA EL SALVADOR  
Gerencia de Rentas y Administración Tributaria  
Subgerencia de Recaudación, Control y Ejecutoría Coactiva

Sector 06 Grupo 08	
Contribuyentes	440

- \* Data de la base de la emisión 2020
- \* Información a considerar que cada contribuyente es la inscripción de un predio, y por cada predio hay 4 habitantes

sin otro particular

atte

El mar., 13 oct. 2020 a las 12:21, Hilda Aldy Gonzales Ortiz (<hgonzales@munives.gob.pe>) escribió:

**Aldy Gonzales Ortiz**  
Sub Gerente de Recaudación, Control y Ejecutoría Coactiva  
Gerencia de Rentas y Administración Tributaria  
Municipalidad de Villa El Salvador  
Cel. 945825923

[El texto citado está oculto]

--  
**Jhonatan A. Licapa Navarro**