



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

**Impacto de la gestión de infraestructura vial en la
satisfacción del ciudadano del distrito de Lambayeque,
2022**

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

AUTORA:

Paredes Vasquez, Claudia Estefania ([orcid.org/ 0000-0002-1456-1517](https://orcid.org/0000-0002-1456-1517))

ASESORES:

Mtra. Alza Salvatierra, Maria Soledad (orcid.org/0000-0001-7639-1886)

Mg. Baquedano Cabrera, Luis Clemente (orcid.org/0000-0002-3890-0640)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2024

DEDICATORIA

A toda mi familia, en especial a mis padres, por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, por su gran amor infinito, por sus sacrificios y su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

A mis padres, quienes son mi fortaleza e impulso en cada momento de mi vida.

A la universidad por brindarme el asesoramiento para el culminar de esta tesis.



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALZA SALVATIERRA MARIA SOLEDAD, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Impacto de la gestión de infraestructura vial en la satisfacción del ciudadano del distrito de Lambayeque, 2022", cuyo autor es PAREDES VASQUEZ CLAUDIA ESTEFANIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 08 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALZA SALVATIERRA MARIA SOLEDAD DNI: 40469174 ORCID: 0000-0001-7639-1886	Firmado electrónicamente por: MALZASA el 16-01- 2024 08:38:29

Código documento Trilce: TRI - 0726034



ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, PAREDES VASQUEZ CLAUDIA ESTEFANIA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Impacto de la gestión de infraestructura vial en la satisfacción del ciudadano del distrito de Lambayeque, 2022", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
PAREDES VASQUEZ CLAUDIA ESTEFANIA DNI: 71339930 ORCID: 0000-0002-1456-1517	Firmado electrónicamente por: CPAREDESVA92 el 17- 01-2024 13:55:24

Código documento Trilce: INV - 1443260

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARATULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/ AUTORES	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	10
3.2. Variables y operacionalización.....	10
3.3. Población, muestra y muestreo	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	12
3.5. Procedimientos.....	12
3.6. Método de análisis de datos.....	13
3.7. Aspectos éticos	13
IV. RESULTADOS	14
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES.....	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	42

ÍNDICE DE TABLAS

	Pag
Tabla 1 Niveles porcentuales de gestión de la infraestructura vial	14
Tabla 2 <i>Niveles porcentuales de satisfacción del ciudadano</i>	15
Tabla 3 <i>Niveles porcentuales de satisfacción del ciudadano según dimensiones</i>	16
Tabla 4 <i>Niveles porcentuales de gestión de la infraestructura vial en sus dimensiones</i>	17
Tabla 5 <i>Modelo de ajuste</i>	18
Tabla 6 <i>Pseudo R cuadrado</i>	18
Tabla 7 <i>Estimaciones de parámetro</i>	19
Tabla 8 <i>Modelo de ajuste</i>	20
Tabla 9 <i>Pseudo R cuadrado</i>	20
Tabla 10 <i>Estimaciones de parámetro</i>	21
Tabla 11 <i>Modelo de ajuste</i>	22
Tabla 12 <i>Pseudo R cuadrado</i>	22
Tabla 13 <i>Estimaciones de parámetro</i>	23
Tabla 14 <i>Modelo de ajuste</i>	24
Tabla 15 <i>Pseudo R cuadrado</i>	24
Tabla 16 <i>Estimaciones de parámetro</i>	25
Tabla 17 <i>Anexo 1 Matriz de Operacionalización de variables</i>	43
Tabla 18 <i>Anexo 2 matriz de consistencia</i>	44
Tabla 19 <i>Listado de expertos que evaluaron el instrumento de recopilación de datos</i>	51
Tabla 20 <i>Matriz para evaluación calificación de jueces según coeficiente V de Aiken, para el cuestionario de gestión de infraestructura vial</i>	51
Tabla 21 <i>Matriz para evaluación calificación de jueces según coeficiente V de Aiken, para el cuestionario de satisfacción del ciudadano.</i>	53

Tabla 22 <i>Baremos de la gestión de la infraestructura vial</i>	59
Tabla 23 Baremos de la satisfacción del ciudadano	59

RESUMEN

La presente investigación se tituló “Impacto de la gestión de infraestructura vial en la satisfacción del ciudadano del distrito de Lambayeque”, se planteó como objetivo general, determinar el impacto de la gestión de infraestructura vial en la satisfacción del ciudadano del distrito de Lambayeque. Esta investigación es tipo básica, de enfoque cuantitativo. Se utilizó el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transversal. La técnica es la encuesta y como instrumento el cuestionario. Se tuvo una muestra de 381 ciudadanos. Como resultados se obtuvo como coeficiente de fiabilidad para la primera variable 0.925 y para la segunda 0.909, por lo que el instrumento es confiable, asimismo con la técnica de regresión logística ordinal se tiene un coeficiente Pseudo R cuadrado de Nagerkerke de 74.5% y sobre estimaciones de los parámetros una significancia menor a 0.05. Concluyendo que existe un impacto de la gestión de la infraestructura en la satisfacción del ciudadano. Se recomienda al alcalde y a los gestores de la municipalidad distrital de Lambayeque, busquen capacitarse en gestión de infraestructura vial con el fin de elevar el nivel de eficiencia de la misma y propiciar la satisfacción en la población.

Palabras clave: Gestión de infraestructura vial, mantenimiento periódico, mantenimiento rutinario y satisfacción de los ciudadanos.

ABSTRACT

This research was titled “Impact of road infrastructure management on citizen satisfaction in the district of Lambayeque”, and the general objective was to determine the impact of road infrastructure management on citizen satisfaction in the district of Lambayeque. This research is basic, with a quantitative approach. The cross-sectional correlational level non-experimental design was used. The technique is the survey and the instrument is the questionnaire. There was a sample of 381 citizens. As results, the reliability coefficient was obtained for the first variable 0.925 and for the second 0.909, so the instrument is reliable, also with the ordinal logistic regression technique there is a Nagerkerke Pseudo R-squared coefficient of 74.5% and overestimation of the parameters a significance less than 0.05. Concluding that there is an impact of infrastructure management on citizen satisfaction. It is recommended that the mayor and managers of the district municipality of Lambayeque seek training in road infrastructure management in order to raise its level of efficiency and promote satisfaction in the population.

Keywords: Road infrastructure management, periodic maintenance, routine maintenance and citizen satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

Cevallos, (2017) afirmó que la necesidad de asegurar una movilidad, que pueda trasladar los productos locales al sector de comercialización, ofrece la posibilidad de generar actividad económica y turismo, así como mejorar la calidad de vida generando la satisfacción del ciudadano. El impulso de la economía endógena en el territorio hace necesaria la gestión de la infraestructura viaria.

Según Solminihac et al. (2018) para que una civilización se desarrolle o decaiga significativamente, depende enteramente de la infraestructura, en su mayoría carreteras, que son la base de la mejor calidad de vida y la riqueza. Si se pierde la capacidad de transportar alimentos y personas, es porque se han descuidado infraestructuras de verdadera importancia.

Según Bishnu et al. (2021), para analizar la satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos se tiene que medir el desempeño del gobierno.

Según Kulathayan et al (2019), el desarrollo de la gestión de la infraestructura vial en un área determinada conduce a un aumento del crecimiento de las exportaciones que también contribuye al crecimiento económico.

Para Roa (2022), en la Latinoamérica las redes de caminos rurales en países en desarrollo están representados por una parte vital en el sistema.

Según Quispe (2021), en el Perú existen diversos problemas relacionados a los servicios y sus infraestructuras, esto es demostrado por el Foro Económico Mundial, el cual muestra el nivel de competitividad, según el análisis desarrollado este país ocupa en el ranking de infraestructura de transporte el lugar N° 97, el cual muestra que aún se genera una inadecuada gestión vial, el cual no está enfocada en priorizar las necesidades de comunicar a la población, esto a su vez origina una deficiente organización en las instituciones.

Según el Sistema Nacional de Carreteras (2022), de acuerdo al inventario en el 2022, en el Perú existe 146,000 km de vías, a los cuales 28,000 km corresponden a vías departamentales, de las cuales un 17% equivalente a 4,700 km se encuentran pavimentadas a nivel de carpeta asfáltica, en cuanto a las vías vecinales se tiene un total de 118,000 km de vías vecinales existente, donde un 3% equivalente a 2,800 km se encuentra pavimentada a nivel de carpeta asfáltica.

A nivel nacional durante el período del 2020 al 2022 mediante la gestión de Provias Descentralizado, se asignaron recursos con el DU070-2020 EF a 190 municipalidades provinciales para ejecutar mantenimiento vial en más de 48 mil kilómetros de vía vecinal, esto equivale al 40% de la red vial vecinal reconocida por el SINAC. En el 2023 se ha gestionado la asignación de recursos para mantenimiento vial en aproximadamente 12 000 kilómetros de vías departamentales y en 24 000 kilómetros de vías vecinales.

A nivel regional en Lambayeque; hay una red vial total de 2,055 kilómetros, el 36,1% corresponde a vías afirmadas, el 9,50% a vías asfaltadas, dejando senderos y vías sin pavimentar, con el 43,8% y 10,5% respectivamente. (SINAC, 2022)

A nivel del distrito de Lambayeque, existe 193.8 kilómetros de red vial total, donde 36.9 corresponde a la red vial nacional, 10.8 kilómetros a la red vial departamental y 146.1 kilómetros a la red vial vecinal.

La competencia para realizar la gestión de infraestructura vial en el Perú, es de la siguiente manera, en la red vial nacional es Provias Nacional y en la red vial departamental y vecinal son los gobiernos regionales y locales, este último debido a la baja asignación presupuestal anual, tiene como brazo de apoyo a Provias Descentralizado.

En la actualidad la falta de infraestructura vial es una realidad triste y preocupante pues desencadena un crecimiento paupérrimo en el país, cayendo netamente la responsabilidad en los gobiernos nacionales, regionales y locales por darle tan poco interés en solucionar los problemas que están perjudicando en gran medida al país, al no generar inversiones en infraestructura como consecuencia está poniendo en juego el crecimiento del país.

Considerando la problemática se planteó el problema general y problemas específicos para la investigación. El problema general fue ¿Cuál es el impacto de la gestión de infraestructura vial en la satisfacción del ciudadano del distrito de Lambayeque?, y los problemas específicos fueron los indicados a continuación: el primer problema específico fue ¿Cuál es el impacto de la construcción de vías en la satisfacción del ciudadano del distrito de Lambayeque?, el segundo problema específico ¿Cuál es el impacto del mantenimiento rutinario de vías en la satisfacción del ciudadano del distrito de Lambayeque?, el tercer problema

específico ¿Cuál es el impacto del mantenimiento periódico de vías en la satisfacción del ciudadano del distrito de Lambayeque?

Para Gallardo (2017), la justificación es explicar las razones que motivan el estudio de investigación, se sustenta en la perspectiva teórica, ya que los resultados de este estudio van a permitir una mejor comprensión del objeto de estudio. En relación a la justificación práctica, es fundamentada por los resultados a encontrar, con el objetivo de conocer si la gestión de la infraestructura vial impacta en la satisfacción ciudadana, así mismo la justificación metodológica, consiste en el uso de herramientas, técnicas y recursos para lograr el objetivo, finalmente con respecto a la justificación social, esta investigación permitirá las autoridades gestoras puedan utilizar los resultados obtenidos como un referente para plantear mejoras en el transporte.

En esta indagación el objetivo general es determinar cuál es el impacto de la gestión de la infraestructura vial en la satisfacción del ciudadano del distrito de Lambayeque y los objetivos específicos fueron los siguientes: para el primer objetivo específico fue determinar cuál es el impacto de la construcción de vías en la satisfacción del ciudadano del distrito de Lambayeque, el segundo objetivo específico fue determinar Cuál es el impacto del mantenimiento rutinario de vías en la satisfacción del ciudadano del distrito de Lambayeque, el tercer objetivo específico fue determinar cuál es el impacto del mantenimiento periódico de vías en la satisfacción del ciudadano del distrito de Lambayeque.

La hipótesis general de esta investigación fue que existe impacto de la gestión de la infraestructura vial en la satisfacción del ciudadano del distrito de Lambayeque, la primera hipótesis específica fue existe impacto de la construcción de vías en la satisfacción del ciudadano del distrito de Lambayeque, la segunda hipótesis específica fue existe impacto del mantenimiento rutinario de vías en la satisfacción del ciudadano del distrito de Lambayeque, la tercera hipótesis específica fue existe impacto del mantenimiento periódico de vías en la satisfacción del ciudadano del distrito de Lambayeque.

II. MARCO TEÓRICO

En el contexto nacional, se tiene a Arévalo (2021), que planteó como objetivo determinar el efecto de la gestión de la red vial Morales-San Roque en la calidad de vida del poblador beneficiado, la metodología empleada fue no experimental con diseño correlacional causal, la muestra fue de 132 jefes de familia, los resultados arrojaron un nivel de sig. de 0.000 menor de 0.05 y un coeficiente de Tau de Kendal de 0.786, concluyendo que existe efecto de la primera variable en la segunda.

Por otro lado, se tiene a Rojas (2018), cuyo objetivo es hallar la influencia de la gestión de mantenimiento vial en la satisfacción del usuario Shapaja-Chazuta, 2018, la metodología es no experimental, correlaciona causal con un corte transversal, respecto a muestra fue de 67 pobladores, en los resultados se halló un coeficiente de correlación de 0.891 y un sig. Bilateral menor a 0.05, concluyendo que se afirma que hay influencia entre ambas variables.

Así mismo, para Delgado (2020) tuvo como finalidad determinar las implicaciones de la gestión de la infraestructura vial en el tramo Nuevo Lima-Barranca para la calidad de vida de los ciudadanos, el estudio fue tipo básica, cuantitativa, descriptivo correlacional, donde la muestra fueron 135 jefes de hogar, el resultado del estudio respecto a la gestión de infraestructura vial se encontró que un 50% está en un nivel correcto, la calidad de vida del habitante se situó en la escala “muchacha mejora” con un 56%, el estudio concluyó que la gestión de la infraestructura es trascendental para la calidad de vida de los pobladores.

De igual manera, Bonilla (2022), objetivo de su investigación es evaluar el impacto de los presupuestos públicos en infraestructura vial en el bienestar de los residentes urbanos del barrio José Leonardo Ortiz en el año 2020. La metodología es un enfoque determinista La cantidad y tipo de estudio fueron correlacionales y la metodología de diseño no fue transversal. Finalmente, los resultados confirman que la inversión en infraestructura vial afecta significativamente el bienestar de los residentes urbanos del condado.

Del mismo modo, Macedo et al. (2023), menciona en su investigación determinar la gestión del mantenimiento vial urbano en la ciudad de Tacna. Contó con una metodología cualitativa, para lo cual se elaboraron una lista de preguntas. Como resultados se obtuvo que las deficiencias principales son los baches y huecos con un 63%, fisuras y grietas en las pistas con un 46% y desgaste en el

pavimento con un 45%. Finalmente, se concluyó que para gestionar el mantenimiento de las vías urbanas es necesario aprobar el plan de mantenimiento anual, publicar los avances mensuales, establecer un centro de reclamaciones y realizar mantenimientos rutinarios, rutinarios, periódicos y de emergencia.

A nivel internacional, se tiene a Aggarwal (2018) de la India, cuyo objetivo de su investigación era evidenciar el impacto de los caminos en una amplia variedad de resultados económicos en las áreas rurales, la metodología es cuasi experimental, la muestra fue 562 distritos de la india, el resultado es que en los distritos con mayor construcción de carreteras, hubo una disminución en los precios pagados por los hogares rurales por los bienes producidos en las áreas urbanas, esto concluye en que las pavimentaciones generan potenciales impactos en otras variables económicas, como es el acceso a la prestación de servicios, los mercados de crédito, atención médica y cambios a la geografía económica.

Se tiene a Jerez et al. (2017) de Ecuador, en su artículo científico tuvo como objetivo determinar los cambios vividos por los pobladores de los sectores que se encuentran en la vía intercomunitaria Quisapincha-Pasa, así como su nivel de satisfacción de la obra, la metodología es estadística con un enfoque mixto, se utilizó una muestra de 401 personas, como resultado se observó que el 12,49% mencionaron que la construcción de la red vial condujo a mejorar la calidad de vida , concluyendo que los trabajos realizados en dicha vía han dado las facilidades para mejorar la calidad de vida de los pobladores.

Para Mendoza et al. (2021) de Ecuador, en su artículo científico tuvieron como finalidad identificar la situación actual de la vía ubicada en la zona rural de Patricia del Pilar, la metodología empleada fue bajo un paradigma positivista con un enfoque cuantitativo de tipo descriptiva, cuyo resultado es que el 43% menciona que se encontró una urgente necesidad de realizar gestiones estratégicas con el fin de minimizar los índices de accidentes en la zona. Así mismo como principal conclusión se encontró que la vía principal presentaba irregularidades, en las cuales se encontró que la vía era insuficiente para atender las necesidades de los vehículos e insegura para los usuarios, por lo que en su mayoría los encuestados dijo que existe alta posibilidad de que la víctima tenga un accidente mientras viajaba en esta ruta.

Así mismo Kadyraliev et al. (2022), de Rusia, en su investigación, buscó identificar el impacto del servicio de transporte básico en el socio economía y los servicios prestados por la infraestructura vial. Contó con una metodología empírico analítico en donde se seleccionaron más de 40 ciudades con objeto de transporte interrelacionadas. Finalmente se llegó a la conclusión que las ciudades de pocos ingresos se benefician significativamente de una mejor infraestructura vial y del crecimiento de los ingresos y, en cualquier caso, esto también tiene un impacto positivo en las poblaciones más pobres. De esta manera, el desafío inicia en el desarrollo de políticas específicas para obtener mejoras nacionales al nivel de vida de las personas con pocos ingresos.

De igual manera, Tapia, R. (2016), de Ecuador, cuyo objetivo es determinar la evaluación Ex – Post de la implementación del programa de mantenimiento vial por niveles de servicio en la red vial estatal del Ecuador. Se desarrollo con un enfoque cualitativo, el tipo de estudio es bibliográfica o documental. La muestra estuvo conformada por las vías del estado de El Ecuador, concluyendo que es transcendental tener contar con un plan de mantenimiento de las carreteras, para utilizar las medidas correctivas pertinentes, y así abstenerse de realizar gastos innecesarios.

Dando inicio las teorías respecto a la primera variable de la gestión de infraestructura vial, según el reglamento de gestión de infraestructura vial del MTC (2016), la gestión de infraestructura vial es la administración de la infraestructura vial, la que comprende las funciones de planificar, organizar, ejecutar, dirigir, coordinar, controlar y mantener la infraestructura vial.

De igual manera, para Solminihac (2019) la gestión de infraestructura vial permite realizar diagnóstico, planificar, evaluar y programar mantenimientos para que los activos tengan una vida útil más larga y así lograr la optimización de los recursos.

Velásquez, C. (2019) indica que uno de los elementos más importantes en un país es la infraestructura vial, el cual debe estar tener un óptimo funcionamiento operativo. Guzmán (2018), comentó que es necesario que existan 9 infraestructuras viales para que el transitar de personas y mercancías, así generaría orden y un mejor tránsito. Es por ello que la infraestructura puede ser adecuada si es que todos los involucrados realizan una planificación armónica y correcta.

Para la primera variable, se ha considerado las dimensiones: construcción de vías, mantenimiento rutinario y mantenimiento periódico.

En cuanto a la construcción de vías, que según el MTC (2016), es la construcción o el desarrollo de una nueva carretera, alcantarillas con geométricas características que cumplan con las normas de diseño y construcciones actuales, de igual manera, para Castro (2020), es un conjunto de medios técnicos, servicios e instalaciones que configuran una vía pública, necesarios para el desplazamiento seguro y cómodo de personas y cosas de un punto a otro.

Así mismo se tiene al mantenimiento rutinario, según Ferreyra (2012), son actividades preventivas que se realizan de forma continua a lo largo de la vía y se realizan diariamente con el objetivo principal de preservar todos los tramos de la vía con mínimas modificaciones o daños. Es decir, se busca mantener en la medida de lo posible las condiciones que existían después de la construcción, conservación periódica, restauración o reconstrucción. En la misma línea el MTC (2016), lo define como todas las operaciones que periódicamente se ejecutan en carretera para mantener sus niveles de servicio. Estas operaciones pueden ser mecánicas o manuales y consisten principalmente en limpiar, parchar y nivelar la base del camino, fregar y limpiar el camino. Así mismo Las actividades se llevan a cabo tantas veces como sea necesario durante cada año para garantizar capacidad de servicio en todo momento y en todas las condiciones climáticas, que se financian con cargo al presupuesto recurrente (Basahel y Taylan, 2016)

Para Nedevska et al. (2017) el mantenimiento rutinario se refiere a pequeños trabajos de mantenimiento que se deben realizar en todas las vías que necesiten la limpieza y despeje de diferentes elementos de la vía para garantizar que funcionen correctamente y se eviten daños a la carretera.

Finalmente se tiene al mantenimiento periódico, para SUTRAN (2015), es el conjunto de operaciones realizadas a intervalos, en general, superiores a un año y destinadas a evadir la aparición o agravamiento de defectos importantes, a mantener las características del firme, a mantener la integridad estructural de la vía y a reparar los daños de carreteras. De la misma manera, el MTC (2016), lo define como un conjunto de operaciones, programadas a intervalos específicos, realizadas en el camino de regreso a un estado activo. Estas operaciones pueden

ser manuales o mecánicas y se mencionan, principalmente reparación específica de sistemas de drenaje, señalización, seguridad, muros, carreteras. Del mismo modo para Mkilania, (2016), el mantenimiento proporciona la maximización del uso de los componentes de la carretera y la confiabilidad de estos activos para lograr objetivos operativos.

Según Galar et al. (2017), las operaciones de mantenimiento periódico son costosas y requieren identificación y planificación para la implementación y a menudo requieren diseño.

Con respecto a la segunda variable; Zeithaml y Bitner (2003) citado en Bustamante et al. (2019) comenta que es la percepción que tiene el usuario con respecto a un servicio y logra identificar si se ajusta a su necesidad incluso se supera su expectativa. Así mismo para Fernández y Campiña (2015), la satisfacción es un estado mental que crea alegría y complacencia para realizar plenamente las necesidades y expectativas creadas.

Por otro lado, considerando las dimensiones:

Se tiene en cuenta la calidad percibida, que para García (2014), es la evaluación subjetiva que hace el consumidor sobre el nivel de calidad de un servicio o un producto al haberlo utilizado o experimentado. De la misma manera, el instituto nacional de administración pública - INAP (1998), sostiene que es el grado de seguridad y comodidad en el que satisfacen las necesidades de las personas que usan algún bien o servicio. Así como también se tiene a Solin et al.(2023) que la define como el juicio del consumidor sobre la excelencia o superioridad general de un producto a través del cumplimiento de atributos específicos. Para Van Ryzin et al. (2015), una suposición en la satisfacción ciudadana es que la calidad del servicio público es importante.

Del mismo modo se tiene a la accesibilidad, que según la INAP (1998) es la capacidad de un servicio de lograrse dentro de las tolerancias y otras condiciones especificadas para ese servicio, según lo requiera el usuario.

De igual manera, López (2007), lo define como un conjunto de características que permiten implementar, diseñar o dar acceso a cualquier sistema de servicio, de gestión o de mantenimiento para que exista un mayor número posible de personas

con buenas condiciones de confort, seguridad e igualdad. Así mismo Bifulco(2014), indica que es la ventaja que tiene una zona respecto a todas las demás y combina las propiedades de la sistema de transporte con las características del territorio

En cuanto a la rentabilidad, que según INAP (1998), es la capacidad de un servicio que, una vez adquirido, continúa prestándose en condiciones específicas durante un período de tiempo deseado. Así mismo para Nishanthini (2013) lo define como la capacidad de una determinada inversión para obtener un retorno de su uso.

Para medir la calidad del servicio, la satisfacción ciudadana se considera un indicador principal (Osborne, 2010). La satisfacción es la sensación placentera que obtienes cuando recibes algo que deseas (Remoaldo et al. 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Fue de tipo básica, que según Hernández (2014) su objetivo es adquirir conocimientos nuevos de forma sistemática, con el propósito de incrementar el conocimiento sobre un hecho en concreto.

3.1.2 Diseño de investigación

Fue no experimental, de acuerdo con Arias (2021) comenta con respecto a este diseño que no existen estímulos experimentales a las cuales son sometidas las variables o sujetos de estudio, es decir no existirá manipulación de las variables presentes en el estudio. También será de nivel correlacional causal, porque se buscará evidenciar la causa y efecto en la investigación y finalmente de corte transversal porque se analizaron variables en un solo tiempo y espacio.

De igual manera tendrá un enfoque cuantitativo, debido a que se utilizarán información cuantificable. (Pimienta y De la Orden, 2018)

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión de infraestructura vial.

Definición conceptual: Para Castro (2020), es un conjunto de medios técnicos, servicios e instalaciones que configuran una vía pública, necesarios para el desplazamiento seguro y cómodo de personas y cosas de un punto a otro.

Definición operacional: Será medido a través de sus 3 dimensiones: la primera es construcción de vías, que tiene cuatro indicadores que son construcción de vías, alcantarillas, badenes y cunetas; la segunda es mantenimiento rutinario con cinco indicadores que son limpieza de plataforma, alcantarillas, badenes, cunetas y de señales de seguridad vial y la tercera es mantenimiento periódico con cinco indicadores que son perfilado de camino, reparación de alcantarillas, de badenes, de cunetas y reposición de señales de seguridad vial, se utilizó cuestionarios y con una escala de medición ordinal, a través de cinco escalas de valores.

Variable 2: Satisfacción del ciudadano.

Definición conceptual: Para Ulloa et al. (2023), es la reacción activa de los ciudadanos, es el juicio momentáneo, es la característica del producto o servicio, lo que produce el nivel de florecimiento placentero asociado con el consumo y puede cambiar.

Definición operacional: Será medido a través de sus 3 dimensiones: la primera es calidad percibida que tiene dos indicadores que son seguridad y comodidad; la segunda es accesibilidad que tiene dos indicadores que son acceso a colegios y acceso a puestos de salud; la tercera es rentabilidad que tiene dos indicadores que son costos de transportes y costo de predio; se utilizarán cuestionarios y con una escala de medición ordinal, a través de cinco escalas de valores.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Es un grupo de elementos infinitos o finitos con rasgos similares al cual se extenderán los resultados de la investigación (Arias, 2019). Este estudio está conformado por una población de 79 845 habitantes del distrito de Lambayeque (INEI,2017).

Criterios de inclusión: aquellos habitantes que sean mayores de 19 y menores de 70 años.

Criterios de exclusión: aquellos con discapacidad mental.

De acuerdo a la data del INEI (2017), se tiene una población de 41,688 habitantes mayores de 19 años y que sean menores de 70 años.

3.3.2 Muestra

Según Turner (2020), es la selección de un subconjunto poblacional. En ese sentido, para la muestra de este estudio se aplicó la fórmula de cálculo para una población finita, desarrollando el cálculo, se obtiene una muestra de 381 habitantes, el cálculo de la muestra se encuentra en el anexo 3.

3.3.3 Muestreo

Se empleó el muestreo probabilístico, que para Boza et al. (2016) este muestreo consiste en que, para formar la muestra, cada unidad poblacional tiene una probabilidad de ser seleccionada. Así mismo según Bhardwaj (2019), en este tipo de muestreo cuando la población es muy homogénea,

hay altas posibilidades que cada miembro sea seleccionado en una muestra.

3.3.4 Unidad de análisis

Para Arizona et al. (2013), es tipo de objeto delimitado por el investigador para ser investigado. En este estudio es el distrito de Lambayeque.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Ñaupas et al. (2018), la técnica son las acciones que realizamos para conseguir la información necesaria para el estudio. En el presente estudio será utilizada como técnica la encuesta, mediante la cual se recopilará información sobre las variables de estudio.

Para Hernández (2018), los instrumentos son herramientas que reforzada en las técnicas de investigación admiten presentar de manera completa los datos obtenidos. Así mismo para Sukmawati (2023), son herramientas que utilizan diversos tipos de información en la investigación para recopilarla, procesarla cuantitativa o cualitativamente y luego organizarla sistemáticamente. En el presente estudio será utilizado como instrumento los cuestionarios, estos serán procesados y aplicados para medir su confiabilidad mediante el coeficiente del Alfa de Cronbach, obteniendo 0,909 y 0,925 para ambas variables, indicando que son instrumentos confiables, para el cálculo de esto se utilizó el programa estadístico SPSS VS 26, seguidamente se validaron por 3 profesionales con maestría registrados en la SUNEDU, así mismo para la validez se utilizó la fórmula del V AIKEN, resultando 0.97 para el cuestionario de la primera variable y 0.98 para el cuestionario de la segunda variable, cuyos valores son menores a 1 e indican que los cuestionarios tienen una apropiada validez.

3.5. Procedimientos

Se definió la muestra con data de la INEI utilizando la fórmula de población finita, luego se pasó a elaborar los cuestionarios para las dos variables, seguidamente se empleó los cuestionarios de manera presencial incluyendo la aplicación del consentimiento informado. Posteriormente se procedió a ingresar los resultados agrupados por cada variable en una base de datos de Excel, con el fin de ser procesados y tabulados en el programa de SPSS V26.

3.6. Método de análisis de datos

Para realizar la evaluación de información se empleó Excel y el programa SPSS V26 aplicando una estadística descriptiva e inferencial. La estadística descriptiva se utilizó para representar los resultados mediante tablas para cada variable y sus dimensiones, así mismo se empleó la estadística inferencial agrupando los resultados para el objetivo general y específicos aplicando la técnica de regresión logística ordinal.

Para Ross (2017), la estadística descriptiva se utiliza para caracterizar una muestra e incluye cálculos que no requieren ninguna inferencia sobre una población.

Para Mildred (2017), la estadística inferencial consiste en pruebas de significancia, que ayudan a los investigadores a decidir si las diferencias en las estadísticas descriptivas son confiables.

Así mismo se empleó método hipotético-deductivo, permitiendo obtener conclusiones basadas en una o más premisas, las cuales se asumen como verdaderas.

3.7. Aspectos éticos

El presente estudio practica con el código de ética en investigación de la universidad Cesar Vallejo, RCU N°0470-2022/UCV, cuyos principios éticos son: autonomía ya que participantes que participaran en el estudio tomaran la decisión de manera voluntaria a participar o no, con una explicación previa del instrumento y del estudio; beneficencia, este criterio se refiere a los beneficios que generará a la ciudad, pues se realizará sin ningún beneficio económico; no maleficencia ya que se les informará a los participantes que el estudio no generara daños a los que participan, el participante es libre para responder las preguntas que desee; y justicia, se refiere a que los datos compilados serán confidenciales y solo serán utilizados para el presente estudio.

La presente investigación ha cumplido con un turnitin menor al 20% y se ha utilizado la guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos aprobados mediante la RVI N°062-2023-VI-UCV.

IV. RESULTADOS

Resultados Descriptivos

Con los resultados conseguidos de la aplicación del cuestionario a los pobladores del distrito de Lambayeque, se tiene lo siguiente:

Objetivo general: Determinar el impacto de la gestión de infraestructura vial en la satisfacción del ciudadano del distrito de Lambayeque.

Tabla 1

Niveles porcentuales de gestión de la infraestructura vial

Nivel	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	26 – 61	90	23,6%
Medio	62 – 95	208	54,6%
Alto	96 – 130	83	21,8%
Total		381	100,0%

Nota. Datos conseguidos del software SPSS.

Interpretación: Se observa el nivel porcentual de gestión de la infraestructura vial es así que, de 381 pobladores, el 54,6% indica un nivel de gestión medio; 23,6% de pobladores manifestó que el nivel de gestión es bajo y 21,8% indicó que el nivel de gestión es alto.

Tabla 2*Niveles porcentuales de satisfacción del ciudadano*

Nivel	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12 – 28	91	23,9%
Medio	29 – 44	174	45,7%
Alto	45 – 60	116	30,4%
Total		381	100,0%

Nota: Datos conseguidos del software SPSS.

Interpretación: Se observa el nivel porcentual de satisfacción del ciudadano es así que, de 381 pobladores, el 45,7% de los pobladores indica un nivel de satisfacción medio; mientras que 30,4% de pobladores manifestó que el nivel de satisfacción es alto, por último 23,9% indicó que el nivel de gestión es bajo.

Tabla 3*Niveles porcentuales de satisfacción del ciudadano según dimensiones*

	Calidad percibida		Accesibilidad		Rentabilidad	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Bajo	89	23,4%	85	22,3%	100	26,2%
Medio	175	45,9%	188	49,3%	160	42,0%
Alto	117	30,7%	108	28,4%	121	31,8%

Nota: Datos conseguidos del software SPSS

Interpretación: Los resultados manifiestan que el nivel de satisfacción del ciudadano en sus dimensiones es medio, esto es, en la dimensión calidad percibida de 381 pobladores 45,9% tienen un nivel de satisfacción medio; esto debido al nivel de seguridad y comodidad que tienen las vías en el distrito de Lambayeque; en la dimensión accesibilidad 49,3% tienen un nivel de satisfacción medio; esto es debido al nivel de acceso que tiene la población para llegar a los centros educativos y puestos de salud, así como para trasladarse a estos; en la dimensión rentabilidad 42,0% tienen un nivel de satisfacción medio; esto debido a que las variaciones en el costo de transporte que surgen por las obras de mantenimiento en las vías.

Tabla 4*Niveles porcentuales de gestión de la infraestructura vial en sus dimensiones*

	Construcción de vías		Mantenimiento rutinario		Mantenimiento periódico	
	Frec.	%	Frec.	Porcentaje	Frec.	%
Bajo	95	24,9%	101	26,5%	101	26,5%
Medio	194	50,9%	192	50,4%	178	46,7%
Alto	92	24,1%	88	23,1%	102	26,8%

Nota: Datos conseguidos del software SPSS

Interpretación: Se muestran los niveles porcentuales de la gestión de la infraestructura en sus dimensiones donde resalta el nivel medio, esto es de 381 pobladores en la dimensión construcción de vías el 50,9% debido a que la población considera que la gestión para la construcción de vías, alcantarillas, badenes y cunetas es regular; en la dimensión mantenimiento rutinario también el 50,4% indican que tiene un nivel medio, esto dado que al momento que se realiza el mantenimiento existe material que debe ser removido; además de la limpieza de alcantarillas, badenes y cunetas se realiza de manera regular por el exceso de basura acumulada; piedras y vegetación. Así mismo, en la dimensión mantenimiento periódico 46,7% indica que la gestión para perfilar los caminos, reparar las alcantarillas, badenes y cunetas es regular.

Resultados Inferenciales

Según Heredia et al. (2014) se recomienda utilizar regresión logística ordinal cuando se requiere identificar la incidencia una variable en otra.

Para dar respuesta al objetivo general se propone lo siguiente:

Ho: No existe impacto de la gestión de la infraestructura vial en la satisfacción del ciudadano del distrito de Lambayeque.

H1: Existe impacto de la gestión de la infraestructura vial en la satisfacción del ciudadano del distrito de Lambayeque.

La regla de decisión a considerar

Si sig < 0,05 se rechaza Ho

Si sig > 0,05 se acepta Ho

Tabla 5

Modelo de ajuste

Modelo	verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	434,876			
Final	28,139	406,737	2	,000

Interpretación: Resulta un nivel de sig. de 0,000 < 0,05 aplicado a la prueba Chicuadrado, entonces los datos se acomodan al modelo de regresión logística ordinal.

Tabla 6

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
,656	,745	,503

Interpretación: Los resultados mostrados en la tabla re anterior presenta el grado de impacto de la gestión de la infraestructura vial en la satisfacción del ciudadano del distrito de Lambayeque, siendo el 65,6% según Cox y Snell; del 74,5% según Nagelkerke y 50,3% según McFadden. En este contexto, se considera el porcentaje más alto lo que significa que hay un impacto de la gestión de la

infraestructura vial del 74,5% en la satisfacción del ciudadano del distrito de Lambayeque.

Tabla 7

Estimaciones de parámetro

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Confianza al 95%	
							Límite inf.	Límite sup.
Umbral	[V2 = 1]	-6,420	,487	173,621	1	,000	-7,375	-5,465
	[V2 = 2]	-2,109	,353	35,635	1	,000	-2,801	-1,416
Ubicació	[V1 =1]	-8,724	,610	204,785	1	,000	-9,919	-7,529
n	[V1l =2]	-3,501	,393	79,226	1	,000	-4,272	-2,730

Interpretación: Al observar los estadísticos de estimación de parámetros se observa un valor de significancia de $0,000 < 0,05$, entonces el coeficiente de la variable gestión de la infraestructura es significativamente diferente de cero, además nos permite no aceptar la hipótesis nula, por tanto, existe impacto de la gestión de la infraestructura vial en la satisfacción del ciudadano del distrito de Lambayeque.

Para dar respuesta al objetivo específico 1 se propone lo siguiente:

Ho: No existe impacto de la construcción de vías en la satisfacción del ciudadano del distrito de Lambayeque.

H1: Existe impacto de la construcción de vías en la satisfacción del ciudadano del distrito de Lambayeque.

La regla de decisión a considerar

Si sig < 0,05 se rechaza Ho

Si sig > 0,05 se acepta Ho

Tabla 8

Modelo de ajuste

Modelo	verosimilitud - 2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	385,806			
Final	26,870	358,936	2	,000

Interpretación: Como el nivel de sig. de 0,000 < 0,05 aplicado a la prueba Chicuadrado, entonces los datos se acomodan al modelo de regresión logística ordinal.

Tabla 9

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
,610	,693	,444

Interpretación: Representa el grado de impacto de la construcción de vías en la satisfacción del ciudadano del distrito de Lambayeque, siendo el 61,0% según Cox y Snell; del 69,3% según Nagelkerke y 44,4% según McFadden. En este sentido, se considera el porcentaje más alto lo que significa que hay un impacto de la construcción de vías del 69,3% en la satisfacción del ciudadano del distrito de Lambayeque.

Tabla 10*Estimaciones de parámetro*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Confianza 95%	
							Límite inf.	Límite sup.
Umbral	[V2= 1]	-5,606	,424	175,026	1	,000	-6,437	-4,776
	[V2 = 2]	-1,418	,263	29,066	1	,000	-1,934	-,903
Ubicación	[D1V1 = 1]	-7,426	,516	206,835	1	,000	-8,438	-6,414
	[D1V1 = 2]	-2,731	,316	74,930	1	,000	-3,350	-2,113

Interpretación: Al observar los estadísticos de estimación de parámetros se observa un valor de significancia de $0,000 < 0,05$, entonces el coeficiente de la dimensión construcción de vías es significativamente diferente de cero, además nos permite no aceptar la H_0 , por tanto, existe impacto de la construcción de vías en la satisfacción del ciudadano del distrito de Lambayeque.

Para dar respuesta al objetivo específico 2 se propone lo siguiente:

Ho: No existe impacto del mantenimiento rutinario de vías en la satisfacción del ciudadano del distrito de Lambayeque.

H1: Existe impacto del mantenimiento rutinario de vías en la satisfacción del ciudadano del distrito de Lambayeque.

La regla de decisión a considerar

Si sig < 0,05 se rechaza Ho

Si sig > 0,05 se acepta Ho

Tabla 11

Modelo de ajuste

Modelo	verosimilitud - 2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	367,934			
Final	36,465	331,470	2	,000

Interpretación: Resulta el nivel de sig. de 0,000 < 0,05 aplicado a la prueba Chicuadrado, entonces los datos se acomodan al modelo de regresión logística ordinal.

Tabla 12

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
,581	,660	,410

Interpretación: Los resultados mostrados en la tabla 12 representa el grado de impacto del mantenimiento rutinario en la satisfacción del ciudadano del distrito de Lambayeque, siendo el 58,1% según Cox y Snell; del 66,0% según Nagelkerke y 41,0% según McFadden. En este contexto, se considera el porcentaje más alto lo que significa que hay un impacto del mantenimiento rutinario del 66,0% en la satisfacción del ciudadano del distrito de Lambayeque.

Tabla 13*Estimaciones de parámetro*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Confianza 95%	
							Límite inf.	Límite sup.
Umbral	[V2 = 1]	-5,582	,419	177,569	1	,000	-6,403	-4,761
	[V2 = 2]	-1,656	,290	32,503	1	,000	-2,225	-1,087
Ubicación	[D2V1 =1]	-6,936	,485	204,775	1	,000	-7,886	-5,986
	[D2V1 =2]	-2,951	,338	75,999	1	,000	-3,614	-2,287

interpretación: Al observar los estadísticos de estimación de parámetros se observa un valor de significancia de ,000 < 0,05, entonces el coeficiente de la dimensión mantenimiento rutinario es significativamente diferente de cero, además nos permite no aceptar la Ho, por tanto, existe impacto del mantenimiento rutinario en la satisfacción del ciudadano del distrito de Lambayeque.

Para dar respuesta al objetivo específico 3 se propone lo siguiente:

Ho: No existe impacto del mantenimiento periódico de vías en la satisfacción del ciudadano del distrito de Lambayeque.

H1: Existe impacto del mantenimiento periódico de vías en la satisfacción del ciudadano del distrito de Lambayeque.

La regla de decisión a considerar

Si sig < 0,05 se rechaza Ho

Si sig > 0,05 se acepta Ho

Tabla 14

Modelo de ajuste

Modelo	verosimilitud - 2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	341,140			
Final	35,942	305,198	2	,000

Función de enlace: Logit.

Interpretación: Resulta un nivel de sig. de 0,000 < 0,05 aplicado a la prueba Chicuadrado, entonces los datos se acomodan al modelo de regresión logística ordinal.

Tabla 15

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
,551	,626	,377

Interpretación: Los resultados mostrados en la tabla 15 representa el grado de impacto del mantenimiento periódico en la satisfacción del ciudadano del distrito de Lambayeque, siendo el 55,1% según Cox y Snell; del 62,6% según Nagelkerke y 37,7% según McFadden. En este contexto, se considera el porcentaje más alto lo que significa que hay un impacto del mantenimiento periódico del 62,6% en la satisfacción del ciudadano del distrito de Lambayeque.

Tabla 16*Estimaciones de parámetro*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Confianza 95%	
							Límite inf.	Límite sup.
Umbral	[V2 = 1]	-4,853	,378	165,168	1	,000	-5,593	-4,113
	[V2 = 2]	-,969	,221	19,149	1	,000	-1,403	-,535
Ubicación	[D3V1 =1]	-6,272	,452	192,364	1	,000	-7,158	-5,385
	[D3V1 =2]	-2,179	,282	59,602	1	,000	-2,733	-1,626

Interpretación: Al observar los estadísticos de estimación de parámetros se observa un valor de significancia menor a 0,05 entonces el coeficiente de la dimensión mantenimiento periódico es significativamente diferente de cero, además nos permite rechazar la H_0 , por tanto, existe impacto del mantenimiento periódico en la satisfacción del ciudadano del distrito de Lambayeque.

V. DISCUSIÓN

En esta investigación, con relación al objetivo general, cuyo fin fue determinar el impacto de la gestión de infraestructura vial en la satisfacción del ciudadano del distrito de Lambayeque, 2022, se tiene lo siguiente: los resultados son fundamentados para la variable 1, por el MTC (2016) donde menciona que es fundamental que la gestión de infraestructura vial se pueda ejecutar a través de operaciones, programas, planes, propuestas establecidas de manera periódicas ya sean semanales, mensuales o anuales, pero que estos cambios sean de manera activos durante un periodo de tiempo

Por otro lado, respecto al variable 2, Ulloa et al (2023), quien en una investigación en paralelo sobre la satisfacción del ciudadano logro definirla como la activa reacción de los ciudadanos en un momento determinado, esto se puede determinar gracias al nivel de sentimiento placentero que un bien o servicio puede generar, eh ahí la satisfacción, así mismo en evaluar maneras de realizar mejorar según las oportunidades de mejora que pueda tener el bien o servicio que se le ofreció.

Así mismo los resultados descriptivos con respecto a niveles porcentuales de la primera variable, el cual se menciona que, del total de los pobladores, el 54,6% de ellos la calificó como de nivel media y solo el 21,8% la calificó como alta. Así mismo, en función a la variable satisfacción del ciudadano, se puede apreciar que más del 45.7% califica su satisfacción como media, solo el 30,4% menciona que cuenta con un alto nivel de satisfacción en el distrito.

Así mismo, estos resultados son respaldados por lo mencionado por Delgado (2020), el cual al desarrollar su investigación pudieron determinar que del 100% de sus encuestados, en función a la gestión de infraestructura vial, el 50% de los habitantes menciona que es buena, así mismo en el punto de la calidad de vida en función a la satisfacción de los habitantes se menciona que en un 56% es de nivel en mejora/ regularmente satisfecho. Dichos resultados de estas investigaciones previas precisan resultados similares, lo que permite afirmar que, con respecto a la primera variable, en su mayoría los ciudadanos la califican como media y con respecto a la variable satisfacción es lo mismo, las dos variables son calificadas como nivel medio.

Por otro lado, los resultados inferenciales se detallan de la siguiente manera: (1) el modelo de regresión logística ordinal sí es relevante, ya que el resultado de significancia P de 0.000 es menor a 0.05, (2) el coeficiente Pseudo R cuadrado de Nagelkerke igual a 0.745 evidenciando que hay un impacto de la gestión de la infraestructura vial en la satisfacción del ciudadano del distrito de Lambayeque en un 74.5% y (3) sobre estimaciones de los parámetros resultó una significancia P menor a 0.000 menor a 0.05 y un coeficiente de prueba de Wald mayor a 1. En efecto se permiten aceptar H1 y se rechaza H0.

Esto es reafirmado por lo mencionado por Arévalo (2021), quien en su investigación encontró una correlación muy alta entre ambas variables, de tal manera que la gestión de la red vial Morales - San Roque de Cumbaza genera un efecto significativo en la calidad de vida del habitante, por lo que permite reforzar la hipótesis planteada en esta investigación.

Asu vez, Jerez et al. (2017), el cual, en su investigación, los resultados mostraron que, al mejorar la infraestructura en las vías, se mejora la calidad de vida y los habitantes se sienten satisfechos. En la misma línea, Mendoza et al.(2021), en su investigación mencionaron que el 43% de los estudiados en su investigación, muestran preocupación por las gestiones realizadas para minimizar los accidentes zonales, lo cual les genera incertidumbre, lo que les permitió concluir finalmente que mientras las gestiones de mejora en las rutas no se ejecuten los ciudadanos no se sentirán satisfechos. Estos resultados son reforzados por la teoría de Zeithaml et al. (2003) quien indica que los ciudadanos al tener una buena percepción de las acciones que se realicen para desarrollar una buena infraestructura vial, mejor será la expectativa que se genere ya que, el panorama se ajustará a sus necesidades con formé se generé un cambio progresivo.

En ese sentido, examinando la teoría y habiendo analizado los resultados, se verificó que existe impacto de la gestión de infraestructura vial en la satisfacción del ciudadano.

En cuanto al objetivo específico 1, el cual pretende determinar el impacto de la construcción de vías referente a la satisfacción del ciudadano,2022.

Para Castro (2020), la construcción de vías es un conjunto de medios técnicos, servicios e instalaciones que configuran una vía pública, necesarios para

el desplazamiento seguro y cómodo de personas y cosas de un punto a otro es decir configura una serie de acciones necesarios para el correcto y seguro desplazamiento de los ciudadanos, lo que mantendría su nivel de satisfacción alto. Esta teoría también se complementa con lo implementado por Zeithaml et al. (2003), quien indica que la satisfacción es la percepción del ciudadano con respecto al servicio brindado por la comuna y que se logre ajustar a las necesidades de la ciudadanía y a su vez buscar superar las expectativas de la misma.

Los resultados descriptivos, indican que para la población del distrito de Lambayeque la construcción de vías, alcantarillas, badenes y cunetas es medio con un 50.9 %. En relación resultados inferenciales se detallan de la siguiente manera: (1) el modelo de regresión logística ordinal aplicado sí es relevante, ya que el resultado de significancia P de 0.000 es menor a 0.05, (2) el coeficiente Pseudo R cuadrado de Nagelkerke igual a 0.693 evidenciando que hay un impacto de la construcción de vías en la satisfacción del ciudadano del distrito de Lambayeque en un 69.3% y (3) sobre estimaciones de los parámetros resultó una significancia P menor a 0.000 menor a 0.05 y un coeficiente de prueba de Wald mayor a 1. En efecto se permiten aceptar la H1 y se rechaza la H0.

En la misma línea, Aggarwal (2018), en su investigación buscó comprobar el impacto de las vías en la búsqueda de mejoras económicas en la zona de estudio, mientras las pavimentaciones mejoran las rutas económicas, esto cambiará los estilos de vida de los habitantes y de esta manera su satisfacción aumentaría.

Así mismo, Kadyraliev et al. (2022), en su investigación determinó el impacto del servicio vial, en base al uso del transporte público básico en relación a la satisfacción social – económico, logró determinar que el poco costo del servicio sumado a la buena infraestructura vial es un punto de fuerte en el nivel de satisfacción ciudadana.

De la misma manera, Tapia (2016), mencionaron que es importante tener un plan de mantenimiento de carreteras, para para generar apoyo y seguridad a la población.

En ese sentido, examinando la teoría y habiendo analizado los resultados, se verificó que existe impacto de la construcción de vías en la satisfacción del ciudadano.

En cuanto al objetivo específico 2, el cual permite determinar el impacto del mantenimiento rutinario de las vías en la satisfacción ciudadana, 2022.

Para Echaveguren (2019), menciona que, para un buen nivel infraestructural, es necesario planificar y programar mantenimientos activos de manera periódica. En la misma línea, Ferreyra (2012), menciona que el mantenimiento rutinario es un conjunto de actividades preventivas de manera continua a lo largo de la ruta vial, puede ser incluso revisiones de manera diaria en donde el objetivo central sea preservar los tramos viales realizando modificaciones estructurales y García (2014), menciona que la satisfacción es la evaluación subjetiva que hacen los consumidores sobre el nivel de calidad del servicio o producto que utilice o experimente durante un tiempo. Así mismo, la INAP (1998), determinó que el nivel de accesibilidad de un bien o servicio según lo requiera su usuario es el punto más fuerte de la satisfacción ciudadana.

Los resultados descriptivos, indican que para la población del distrito de Lambayeque la limpieza de plataforma, alcantarillas, cunetas y señales de seguridad es medio con un 50.4 %. Asimismo, resultados inferenciales se detallan de la siguiente manera: (1) el modelo de regresión logística ordinal aplicado sí es relevante, ya que el resultado de significancia P de 0.000 es menor a 0.05, (2) el coeficiente Pseudo R cuadrado de Nagelkerke igual a 0.660 evidenciando que hay un impacto del mantenimiento rutinario en la satisfacción del ciudadano del distrito de Lambayeque en un 66% y (3) sobre estimaciones de los parámetros resultó una significancia P menor a 0.000 menor a 0.05 y un coeficiente de prueba de Wald mayor a 1. En efecto se permiten aceptar la hipótesis alterna H1 y se rechaza la hipótesis nula H0.

En la misma perspectiva Rojas (2018) en su investigación sobre el mantenimiento vial y su influencia en la satisfacción del usuario, el cual los resultados mostraron que con un coeficiente de correlación de 0.891 conlleva afirmar que existe influencia de manera directa del mantenimiento vial en la satisfacción del usuario. Esto reforzado por, Macedo et al. (2023), en su investigación sobre la gestión de mantenimiento, el cual en sus resultados mostraron que las deficiencias en las vías como los huecos, grietas y baches en más de un 40% influye de manera directa en la satisfacción; así mismo, el

probar un buen plan para mejorar los avances mensuales de manera rutinaria, disminuirá los reclamos e influirá en los niveles satisfactorios.

Bonilla (2022), realizó una investigación en paralelo, la cual mencionó que el bienestar de los pobladores está relacionado directamente en la infraestructura en sus calles y al presupuesto que los organismos municipales les pueda brindar.

En ese sentido, examinado la teoría y habiendo analizado los resultados, se verificó que existe impacto del mantenimiento rutinario en la satisfacción del ciudadano.

En función al objetivo específico 3, el cual pretende determinar el impacto del mantenimiento periódico en vías con respecto a los ciudadanos, 2022. Para la SUTRAN (2015), el mantenimiento periódico es el conjunto de operaciones realizadas a intervalos, en general, superiores a un año y destinadas a mantener la integridad estructural de la vía y a reparar los daños de carreteras.

Los resultados descriptivos, indican que para la población del distrito de Lambayeque la reparación de plataforma, alcantarillas, cunetas y señales de seguridad es medio con un 46.7 %. Asimismo, los resultados inferenciales se detallan de la siguiente manera: (1) el modelo de regresión logística ordinal aplicado sí es relevante, ya que el resultado de significancia P de 0.000 es menor a 0.05, (2) el coeficiente Pseudo R cuadrado de Nagelkerke igual a 0.626 evidenciando que hay un impacto del mantenimiento periódico en la satisfacción del ciudadano del distrito de Lambayeque en un 62.6% y (3) sobre estimaciones de los parámetros resultó una significancia P menor a 0.000 menor a 0.05 y un coeficiente de prueba de Wald mayor a 1. En efecto se permiten aceptar la H1 y se rechaza la Ho.

Así mismo, Mendoza et al. (2021), en una zona rural al determinar el contexto en el que se encontraba la zona en la que desarrollo su investigación pudo determinar, que es esencial para el progreso de una comunidad la ejecución de acciones estratégicas para minorar los accidentes en las carreteras, debido a ellos los pobladores de la zona se encuentran en un estado de zozobra al tener accidentes terrestres de manera periódica debido a los defectos que se encuentran en la carretera de la zona esto ocasionado por las pistas poco o nada pavimentadas, zonas sin señalización, carreteras con huecos piedras o tramos de las vías sin asfaltar, esto repercute en la perspectiva que tienen los pobladores de la zona de

su comunidad la cual indica que debido a estos accidentes no es segura y algunos la declaran insuficiente para poder cubrir en su totalidad su necesidad de transporte, así mismo en un 87% los entrevistados de este estudio declararon que se encuentran propensos a ser víctimas de algún accidente mientras viajan por las rutas de la comunidad.

En la misma línea, Kadyraliev et al. (2022), quien en su estudio encontró que al mejorar la infraestructura vial el crecimiento económico de la población mejorará por lo que de manera paralela la satisfacción también aumentará, esta correlación fue directa encontrando un Rho de Spearman de 0781, poniendo énfasis en el nivel de crecimiento económico que se pueda generar en la población estudiada, se tendrá en cuenta la satisfacción de los ciudadanos frente al plan de acción que generen las autoridades de la comuna donde residen con respecto a la infraestructura vial, puesto a que si cuenta con buenas rutas comerciales, habrán mucho más fuentes de trabajo lo que generará un progreso de la calidad de vida de la población gracias al comercio, el turismo, la inversión privada o pública, etc.

De la misma manera, Macedo et al. (2023), mencionó que para poder mantener un correcto mantenimiento periódicamente es necesario, tener en cuenta las deficiencias infraestructurales y buscar una solución vial a través de un plan de mantenimiento anual, el cual se pueda ejecutar avances de manera periódicas para evitar situaciones de incomodidad en los usuarios de las vías, emergencias o congestionamientos.

Para concluir, bajo criterio personal en esta investigación busca encontrar el impacto que genera una variable sobre la otra, lo cual se pudo apreciar que, si se encuentran directamente influenciadas, a su vez considero que, si bien la situación de la infraestructura vial no es mala, se podría mejorar, esto se puede apreciar en las investigación y teorías mencionadas a lo largo de la investigación, a nivel internacional y nacional. Así mismo la satisfacción poblacional de los ciudadanos en referente a la infraestructura no es muy buena, esto debido a que la gestión para mantener el estado de las vías, en su mayoría no se han dado de tal manera que la población se encuentre conforme y satisfecha, en ese sentido es necesario indicar que mediante un buen plan de gestión infraestructura podrá ayudar a la

mejora de este panorama, así mismo servirá de guía para las mejoras en otros departamentos de la ciudad.

VI. CONCLUSIONES

Primera: En cuanto al objetivo general, se muestra que la gestión de la infraestructura vial y la satisfacción del ciudadano se encuentran en un nivel medio ya que el porcentaje de aceptación mayor es de 54.6%. Por otro lado, con la técnica de regresión logística ordinal se obtuvo un coeficiente Pseudo R cuadrado de Nagerkerke de 74.5% y sobre estimaciones de los parámetros una significancia igual a 0.000 que es menor a 0.05. En efecto, se admite la hipótesis H1 y se rechaza la hipótesis nula Ho.

Segunda: En cuanto al objetivo específico 1, se muestra que la construcción de vías y la satisfacción del ciudadano se encuentran en un nivel medio ya que el porcentaje de aceptación mayor es de 50.9%. Por otro lado, con la técnica de regresión logística ordinal se obtuvo un coeficiente Pseudo R cuadrado de Nagerkerke de 69.3% y sobre estimaciones de los parámetros una significancia igual a 0.000 que es menor a 0.05. En efecto, se admite la hipótesis H1 y se rechaza la hipótesis nula Ho.

Tercera: En cuanto al objetivo específico 2, se muestra que el mantenimiento rutinario y la satisfacción del ciudadano se encuentran en un nivel medio ya que el porcentaje de aceptación mayor es de 50.4%. Por otro lado, con la técnica de regresión logística ordinal, se obtuvo un coeficiente Pseudo R cuadrado de Nagerkerke de 66% y sobre estimaciones de los parámetros una significancia igual a 0.000 que es menor a 0.05. En efecto, se admite la hipótesis H1 y se rechaza la hipótesis nula Ho.

Cuarto: En cuanto al objetivo específico 3, se muestra que el mantenimiento periódico y la satisfacción del ciudadano se encuentran en un nivel medio ya que el porcentaje de aceptación mayor es de 46.7%. Por otro lado, con la técnica de regresión logística ordinal, se obtuvo un coeficiente Pseudo R cuadrado de Nagerkerke de 62.6% y sobre estimaciones de los parámetros una significancia igual a 0.000 que es menor a 0.05. En efecto, se admite la hipótesis H1 y se rechaza la hipótesis nula Ho.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Con relación al OG, se recomienda al alcalde y a los gestores de la municipalidad distrital de Lambayeque, capacitarse en gestión de infraestructura vial con el fin de elevar el nivel de eficiencia y propiciar la satisfacción en la población.

Segunda: Con relación al OE 1, se recomienda al alcalde distrital y gobernador regional, implementar estrategias de gestión pública que impulsen construcciones de vías, de tal manera que se mejoren los accesos a los servicios básicos para la población.

Tercera: Con relación al OE 2, se recomienda al alcalde distrital y al gobernador regional, realizar la gestión ante el MTC, para la asignación de recursos y así ejecutar mantenimientos rutinarios, que permitan mejorar la calidad de vida de la población.

Cuarto: Con relación al OE 3, se recomienda al alcalde distrital y el gobernador regional, realizar la gestión de recursos ante el MTC, con la finalidad de atender la ejecución de mantenimiento periódicos, y de esta manera propiciar desarrollo en la población.

REFERENCIAS

- Aggarwal, S. (2018). Do Rural Roads Create Pathways out of Poverty Evidence from India. *Journal of Development Economics*, 133, 375-395. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jdeveco.2018.01.004>
- Arévalo, F.(2021). Gestion de la red vial Morales-San Roque y su efecto en la calidad de vida del poblador. <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/1861>
- Arias,F.(2021). Diseño y metodologia de la investigacion. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>.
- Arias, F. (2019). Investigación e Innovación Metodológica: Poblacion y muestra. <http://investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com/2017/09/poblacion-y-muestra.html>.
- Arizona, M., Manzini, F. y Doroti, J. (2013). Precisiones metodológicas sobre la unidad de análisis y la unidad de observación. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/45512>
- Basahel, A., and Taylan, O. (2016). Using fuzzy ahp and fuzzy topsis approaches for assessing safety conditions. <https://doi.org/10.2495/SAFE-V6-N4-728-745>
- Bhardwaj, P. (2019). Types of sampling in research. https://doi.org/10.4103/jpcs.jpcs_62_19
- Bishnu, P. and Anil, G. (2021). Citizen Satisfaction with Public Service: What Factors Drive? <https://doi.org/10.30589/pgr.v6i1.470>
- Bifulco, G. and Leone, S.(2014). Exploiting the accessibility concept for toruistic mobility. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.01.076>
- Bonilla, y Rojas Santiago, S. E. (2022). La inversión pública en infraestructura vial y su incidencia en el bienestar de la población urbana del distrito de José Leonardo Ortiz, 2020. Universidad Pedro Ruiz Gallo. https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/10783/Bonilla_Burga_Etel_Clarita%20y%20Rojas_Santiago_Selene_%20Eugenia.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Boza, J., Perez, J. y Leon, J. (2016). Introducción a las técnicas de muestreo. <https://es.scribd.com/document/444950944/Introduccion-a-las-tecnicas-de-muestreo-Jose-Boza-Chirino-e-pub-me>
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., and Tello, M. (2019). Fundamentals of quality of service, the Servqual model. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>
- Castro Jaim, W. (2020). Construcción de una infraestructura vial y transitabilidad en las vías asociación de vivienda Las Américas distrito de Vegueta Huaura Lima 2019. https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3620/TESIS%20TERMINADA_CASTRO%20JAIMES.pdf?sequence=1
- Cevallos, A., Cevallos, J., Galarza, C., and Molina, A. (2017). La Infraestructura Vial y el Desarrollo Socio Económico: El Caso Colonia San Vicente de Villanos, Ecuador. Augusto Guzzo, 1(19), 21-37. <https://doi.org/10.22287/ag.v1i19.430>.
- Delgado, G. (2020). Gestión de infraestructura vial y su implicancia en la calidad de vida del poblador beneficiado del tramo Nuevo Lima – barranca, 2019. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46464>
- Ferreira, J. (2012). Actividades de mantenimiento rutinario y periodico en una carretera del Perú. https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1996/mas_icivl_020.pdf?sequence=1
- Fernández, H., Campiña, D. (2015). Madrid: Paraninfo
- Galar, D., Sandborn, P. and Kumar, U. (2017). Maintenance performance measurement. Maint. Costs Life Cycle Cost Anal. <https://doi.org/10.1201/9781315154183-4>

- Gallardo Echenique, E.(2017). Metodología de la investigación. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- Guzman, A. (2018). La red vial es imprescindible para el desarrollo y crecimiento de un país. <https://www.udep.edu.pe/hoy/2015/12/la-red-vial-es-imprescindible-para-el-desarrollo-y-crecimiento-de-un-pais/>
- Hernández, R. y Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018.
- Hernández, R., Fernández Collado , C., y Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación.
- Huamán, A. (2022). Gestión del mantenimiento vial y su satisfacción en los pobladores del distrito de Oyón,2021. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/86214>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática –INEI. (2017). Censos Nacionales 2017: XII de Población, VII de Vivienda y III de Comunidades Indígenas. <https://censo2017.inei.gob.pe/>
- Instituto nacional de la administración pública-INAP (1998), la medición de la calidad y la satisfacción del ciudadano - usuario de servicios públicos privatizados.[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/93B121E6639027E905257BDD0078F1BB/\\$FILE/MEDICI.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/93B121E6639027E905257BDD0078F1BB/$FILE/MEDICI.pdf)
- Jerez, M., Llerena, S. y Zamora, R. (2018). Estudio de Satisfacción Poblacional a la red vial intercomunitaria Quisapincha - Pasa. INNOVA Research Journal, 3(3), 95-108. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6368500>
- Kadyraliev, A., Supaeva, G., Bakas, B., Dzholdosheva, T., Dzholdoshev, N., Balova, S., Tyurina, Y., & Krinichansky, K. (2022). Investments in transport infrastructure as a factor of stimulation of economic development. Transportation Research Procedia.

- Kulanthayan S., CP Ng., TH law y FM J. Road infrastructure development and economic growth. <https://doi.org/10.1088/1757-899X/512/1/012045>
- López, F. A. (2007). Los ejes determinantes de las políticas de igualdad de oportunidades III: La accesibilidad universal y el diseño para todos. <https://familiavance.com/wp-content/uploads/2018/07/Accesibilidad-y-DpT.-Tratado-sobre-Discapacidad-2007>
- Macedo, J., y Cárdenas, R.(2023). Gestión del mantenimiento vial-urbano para mejorar la transpirabilidad en la ciudad de Tacna, 2022. Universidad Privada de Tacna
- Mendoza, M. y Valle, A. (2021). Situación actual de la vía ubicada en la zona rural Patricia Pilar. Polo del Conocimiento, 6(4), 683-700. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7927008>
- Mildred, P.(2017). Understanding Research Methods. <https://doi.org/10.4324/9781315213033>.
- Mkilania, J. N. (2016). Factors affecting best maintenance practice in Tanzania public sector. International Journal of Mechanical Engineering and Technology, <https://iaeme.com/Home/journal/IJMET>.
- Nedevska, I., Ognjenović, S., Pustovgar, A., and Murgul, V. (2017). Review on the pavement-repairing measures as a condition for the choice of road-maintenance strategy. <https://doi.org/10.1051/mateconf/201710602023>
- Parida, A., & Kumar, U. (2007). M
- Nishanthini, A. y Nimalathasan, B.(2013). Determinants of profitability: A case study of listed manufacturing companies in Sri Lanka. <https://doi.org/10.4038/jm.v8i1.7556>
- MTC. (2016). Reglamento Nacional de Gestión de Infraestructura vial. Dirección general de caminos y ferrocarriles del Ministerio de transportes y comunicaciones.

- Ñaupas H., Valdivia M., Palacios J., Romero H. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=8046>
- Osborne, P. (2010). Delivering Public Services: Time for a New Theory. <https://doi.org/10.1080/14719030903495232>
- Pimiento, J. y De la Orden, A. (2018). Metodología de la investigación. <https://issuu.com/maiquim.floresm./docs/259310380-metodologia-de-la-investi>
- Quispe, M. R. (2021). Perú requiere con urgencia cerrar brechas en infraestructura. <https://www.resumenlatinoamericano.org/2021/04/15/peru-requiere-conurgencia-cerrar-brechas-en-infraestructura/>.
- Remoaldo, P., Mansour, G, and Alves, J. (2020). Exploring the Experience of Creative Tourism in the Northern Region of Portugal—A Gender Perspective. <https://doi.org/10.3390/su122410408>
- Rojas, A. (2018). Gestión de Mantenimiento Vial y su Influencia en la Satisfacción del Usuario de la Carretera Shapaja - Chazuta, 2018. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/26015>
- Ross, A., Willson, V.L. (2017). Descriptive Statistics. In: Basic and Advanced Statistical Tests. SensePublishers, Rotterdam. https://doi.org/10.1007/978-94-6351-086-8_1
- Roa, N. (2022). Hacia una infraestructura vial con cero emisiones netas en América Latina y el Caribe. Moviliblog. <https://blogs.iadb.org/transporte/es/hacia-una-infraestructura-vial-con-cero-emisiones-netas-en-america-latina-y-el-caribe/>
- Sistema nacional de carreteras SINAC (2022), estadísticas del MTC. <https://www.gob.pe/institucion/mtc/informes-publicaciones/344790-estadistica-infraestructura-de-transportes-infraestructura-vial>

- Solin, A. and Curry, A. (2023), "Perceived quality: in search of a definition", *The TQM Journal*, Vol. 35 No. 3, pp. 778-795. <https://doi.org/10.1108/TQM-09-2021-0280>
- Solminihac, H., Echaveguren, T. y Chamorro, A. (2018). *Procesos y técnicas de construcción*, Santiago: Ediciones UC.
- Solminihac, H., Echaveguren, T. y Chamorro, A. (2019). *Gestión de infraestructura vial*. (3ª ed.). Santiago: Ediciones UC.
- Sutran. (2015). *Manual técnico de mantenimiento periodico para la red vial departamental no pavimentada*. <https://www.sutran.gob.pe>
- Sukmawati, Sudarmin y Salmia (2023). Development of quality instruments and data collection techniques. <https://doi.org/10.55215/jppguseda.v6i1.7527>
- Tapia, R. S. (2016). *Evaluación Ex – Post de la implementación del programa de mantenimiento vial por niveles de servicio en la red vial estatal del Ecuador*. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/11084/TESIS%20SUSANA%20TAPIA%20O..pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Turner, D.(2020). *Sampling Methods in Research Desing*. <https://doi.org/10.1111/head.13707>
- Ulloa, J., Taborda, O (2023). *Metodología para evaluar la satisfacción del ciudadano en la gobernación del Valle del Cauca*. <https://hdl.handle.net/10614/14898>
- Universidad Cesar Vallejo (2022). *Resolución del consejo universitario N° 0470-2022 / UCV*. <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2021/07/RCU.-N%C2%B0-0403-2021-Reglamento-de-Academico-de-Facultad.pdf>
- Van Ryzin, G. (2015). *Service Quality, Administrative Process, and Citizens' Evaluation of Local Government in the US*. <https://doi.org/10.1080/14719037.2013.841456>

Velásquez, M. (2019). Espacio público y movilidad urbana.
https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/319707/01.CVVM_1de5.pdf.

Zeithaml, V.A. and Bitner, M.J. (2003) Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm. 3rd Edition, Irwin McGraw-Hill, New York.

ANEXOS

Tabla 17

Anexo 1 Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	
Gestión de infraestructura vial	Conjunto de medios técnicos, servicios e instalaciones que configuran una vía pública, necesarios para el desplazamiento seguro y cómodo de personas y cosas de un punto a otro. Castro (2020)	Será analizada a través de sus 3 dimensiones: construcción de vías, con sus cuatro indicadores; mantenimiento rutinario, con cinco indicadores y mantenimiento periódico, con cinco indicadores, se utilizarán cuestionarios y serán evaluadas con una escala de medición ordinal, a través de cinco escalas de valores.	Construcción de vías	Construcción de vías	Ordinal Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo(1)	
				Construcción de Alcantarillas		
				Construcción de badenes		
				Construcción de cunetas		
			Mantenimiento rutinario	Limpieza de plataforma.		
				Limpieza de alcantarillas		
				Limpieza de badenes.		
			Mantenimiento periódico	Limpieza de cunetas.		
				Limpieza de señales de seguridad vial.		
				Perfilado del camino.		
Reparación de alcantarillas						
Reparación de badenes.	Reparación de cunetas.					
	Reposición de señales de seguridad vial.					
	Satisfacción del ciudadano	Para Ulloa et al. (2023), es la reacción activa de los ciudadanos, es el juicio momentáneo, es la característica del producto o servicio, lo que produce el nivel de florecimiento placentero asociado con el consumo y puede cambiar.	Será analizada a través de sus 3 dimensiones: calidad percibida, accesibilidad y rentabilidad con sus dos indicadores cada uno, se utilizarán cuestionarios y serán evaluadas con una escala de medición ordinal, a través de cinco escalas de valores.	Calidad percibida	Seguridad	Ordinal Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo(1)
					Comodidad	
				Accesibilidad	Acceso a colegios	
Acceso a puestos de salud						
Rentabilidad				Costo de transportes		
	Costo de predios					

Acceso a puestos de salud	2. En desacuerdo	Bajo (45-60)
Rentabilidad	3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.	
Costo de transporte	4. De acuerdo	
Costo de predios	5. Totalmente de acuerdo.	

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA
<p>Tipo: Básica</p> <p>Nivel: correlacional causal, transversal.</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Método: Hipotético deductivo</p> <p>Diseño: No experimental</p>	<p>Población: 79 845 habitantes</p> <p>Muestra: 381</p> <p>Muestreo: probabilístico simple</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Técnica: encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario</p> <p>Variable 2:</p> <p>Técnica: encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario</p>	<p>Descriptiva: Se usarán tablas de frecuencia y gráficos estadístico.</p> <p>Inferencial: Se utilizará Regresión logística ordinal</p>

ANEXO 3: Cálculo de muestra

$$\eta = \frac{Z^2 pq N}{E^2(N - 1) + Z^2 pq}$$
$$\eta = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 41688}{0.05^2 * (41688 - 1) + 1.96^2(0.5 * 0.5)}$$

$$\mathbf{n = 381}$$

Donde:

n = 381, muestra.

N = 41,688, población.

Z = 1.96, nivel de confianza.

E = 5% Error permisible.

p = 50%, probabilidad de éxito.

q = 50%, probabilidad de fracaso.

ANEXO 4: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Gestión de infraestructura vial

N° de cuestionario:

Fecha de recolección:

Estimado poblador, el presente instrumento tiene por finalidad recabar información sobre el impacto de la gestión de infraestructura vial en la satisfacción del ciudadano del distrito de Lambayeque en el 2022, que será utilizado para un proyecto de investigación con motivo de obtener el grado académico de maestro.

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta, deberá tener en cuenta que las preguntas del siguiente cuestionario corresponden a su percepción en el año 2022.

Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Finalmente, la respuesta recolectada es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de conversión	
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

PREGUNTAS			RESPUESTAS				
			1	2	3	4	5
VARIABLE (X) GESTION DE INFRAESTRUCTURA VIAL							
DIMENSION 1: CONSTRUCCION DE VIAS							
Construcción de vías	1	Existía vías intransitables					
	2	Se construyeron caminos					
Construcción de Alcantarillas	3	Existía alcantarillas deterioradas					
	4	Se construyeron alcantarillas					
Construcción de badenes	5	Existía badenes deterioradas					
	6	Se construyeron badenes					
Construcción de cunetas	7	Existía cunetas deterioradas					
	8	Se construyeron cunetas.					
DIMENSION 2: MANTENIMIENTO RUTINARIO							
Limpieza de plataforma.	9	Existía material en la calzada que requería ser removido.					
	10	La plataforma de la vía permaneció libre de basura u obstáculos.					
Limpieza de alcantarillas.	11	Las alcantarillas están libres de basuras, piedras y vegetación.					
	12	Se realizaron trabajos de limpieza en las alcantarillas.					
Limpieza de badenes.	13	Los badenes estaban libres de basuras, piedras y vegetación.					
	14	Se realizaron trabajos de limpieza en los badenes.					
Limpieza de cunetas.	15	Las cunetas están libres de basuras, piedras y vegetación.					
	16	Se realizaron trabajos de limpieza en las cunetas.					
Limpieza de señales de seguridad vial.	17	Se observó la limpieza de las señalizaciones de seguridad vial.					
DIMENSION 3: MANTENIMIENTO PERIODICO							
Perfilado del camino.	18	Existía caminos en mal estado					
	19	Se observó trabajos de perfilado de vías en mal estado.					
Reparación de alcantarillas.	20	Existía alcantarillas en mal estado					
	21	Se repararon alcantarillas que estaban deterioradas.					
Reparación de badenes.	22	Existía badenes en mal estado					
	23	Se repararon badenes que estaban deteriorados.					
Reparación de cunetas.	24	Existía cunetas en mal estado.					
	25	Se repararon cunetas que estaban deterioradas					
Reposición de señales de seguridad vial	26	Se repararon señalizaciones de seguridad vial que estaban deterioradas.					

Cuestionario: Satisfacción del ciudadano

N° de cuestionario:

Fecha de recolección:

Estimado poblador, el presente instrumento tiene por finalidad recabar información sobre el impacto de la gestión de infraestructura vial en la satisfacción del ciudadano del distrito de Lambayeque en el 2022, que será utilizado para un proyecto de investigación con motivo de obtener el grado académico de maestro.

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta, deberá tener en cuenta que las preguntas del siguiente cuestionario corresponden a su percepción en el año 2022.

Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Finalmente, la respuesta recolectada es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de conversión	
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

PREGUNTAS			RESPUESTAS				
			1	2	3	4	5
VARIABLE (Y) SATISFACCION DEL CIUDADANO							
DIMENSION 1: CALIDAD PERCIBIDA							
Seguridad	1	Percibió seguridad vial con las condiciones de las alcantarillas y cunetas.					
	2	Percibió confianza al momento de transitar por las vías reparadas.					
Comodidad	3	Sintió comodidad con las mejoras que presentan las cunetas y alcantarillas					
	4	Percibió confort al momento de transitar por las vías.					
DIMENSION 2: ACCESIBILIDAD							
Acceso a colegios	5	Existe más accesibilidad a los centros educativos					
	6	Los estudiantes tienen mayor facilidad para trasladarse a sus centros educativos.					
Acceso a puestos de salud	7	Existe más accesibilidad a los puestos de salud					
	8	Se tiene mayor facilidad para trasladarse a los puestos de salud.					
DIMENSION 3: RENTABILIDAD							
Costo de transporte	9	La intervención en las vías generó disminución de pasajes de traslado.					
	10	Ha aumentado la demanda vehicular por las vías mejoradas.					
Costo de predios	11	La intervención en las vías mejoró el valor de costo de los predios aledaños.					
	12	Ha aumentado la inversión en la productividad agrícola.					

ANEXO 5: Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos.

Tabla 19

Listado de expertos que evaluaron el instrumento de recopilación de datos

N°	Grado académico	Nombres y apellidos	Dictamen
1	Maestro en ingeniería vial con mención en carreteras, puentes y túneles	Mayanga Pinedo Angie Dessire	Aplicable
2	Maestro en ingeniería vial con mención en carreteras, puentes y túneles	Choque Gavilán Ángel Samuel	Aplicable
3	Maestra en administración de Negocios	Davalos Mejía Blanca Silvia	Aplicable

Validez

Tabla 20

Matriz para evaluación calificación de jueces según coeficiente V de Aiken, para el cuestionario de gestión de infraestructura vial

Impacto de la gestión de infraestructura vial en la satisfacción del ciudadano del distrito de Lambayeque, 2022		Habitantes del distrito de Lambayeque				3	Fecha:	6/11/2023	
N°	Escala evaluativa	1=Totalmente en desacuerdo,2=En desacuerdo,3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo,4=De acuerdo, 5=Totalmente de acuerdo				Máximo valor de la escala			5
	Ítems	Exp. 1 - EF	Exp.2 - CM	Exp. 3 - OT	Promedio (Xij)	Punt. máximo	CVCi=	Pei= (1/J)^J	CVC=CVCi-Pei
1	Existía vías intransitables	4	4	4	4.00	4.00	1.00	0.004	1.00

2	Se construyeron caminos	4	4	4	4.00	4.00	1.00	0.004	1.00
3	Existía alcantarillas deterioradas	4	4	4	4.00	4.00	1.00	0.004	1.00
4	Se construyeron alcantarillas	4	4	4	4.00	4.00	1.00	0.004	1.00
5	Existía badenes deterioradas	4	4	4	4.00	4.00	1.00	0.004	1.00
6	Se construyeron badenes	4	4	3	3.67	4.00	0.92	0.004	0.91
7	Existía cunetas deterioradas	4	4	4	4.00	4.00	1.00	0.004	1.00
8	Se construyeron cunetas.	4	4	4	4.00	4.00	1.00	0.004	1.00
9	Existía material en la calzada que requería ser removido.	4	4	4	4.00	4.00	1.00	0.004	1.00
10	La plataforma de la vía permaneció libre de basura u obstáculos.	4	4	4	4.00	4.00	1.00	0.004	1.00
11	Las alcantarillas están libres de basuras, piedras y vegetación.	4	4	4	4.00	4.00	1.00	0.004	1.00
12	Se realizaron trabajos de limpieza en las alcantarillas.	4	4	3	3.67	4.00	0.92	0.004	0.91
13	Los badenes estaban libres de basuras, piedras y vegetación.	4	4	4	4.00	4.00	1.00	0.004	1.00
14	Se realizaron trabajos de limpieza en los badenes.	4	4	4	4.00	4.00	1.00	0.004	1.00
15	Las cunetas están libres de basuras, piedras y vegetación.	4	4	3	3.67	4.00	0.92	0.004	0.91
16	Se realizaron trabajos de limpieza en las cunetas.	4	4	4	4.00	4.00	1.00	0.004	1.00
17	Se observó la limpieza de las señalizaciones de seguridad vial.	4	4	3	3.67	4.00	0.92	0.004	0.91
18	Existía caminos en mal estado	4	4	4	4.00	4.00	1.00	0.004	1.00
19	Se observó trabajos de perfilado de vías en mal estado.	4	4	4	4.00	4.00	1.00	0.004	1.00
20	Existía alcantarillas en mal estado	4	4	4	4.00	4.00	1.00	0.004	1.00
21	Se repararon alcantarillas que estaban deterioradas.	4	4	3	3.67	4.00	0.92	0.004	0.91

22	Existía badenes en mal estado	4	4	3	3.67	4.00	0.92	0.004	0.91
23	Se repararon badenes que estaban deteriorados.	4	4	4	4.00	4.00	1.00	0.004	1.00
24	Existía cunetas en mal estado.	4	4	4	4.00	4.00	1.00	0.004	1.00
25	Se repararon cunetas que estaban deterioradas	4	4	3	3.67	4.00	0.92	0.004	0.91
26	Se repararon señalizaciones de seguridad vial que estaban deterioradas.	4	4	4	4.00	4.00	1.00	0.004	1.00
PROMEDIO								0.97	

Al aplicar el coeficiente V de Aiken se cuantifica el contenido del instrumento compuesto por 26 ítems encontrando como resultado obtenido se obtuvo un coeficiente V de Aiken total de $1,0 > 0,97$ por lo que el cuestionario presenta evidencia de validez de contenido por lo que el instrumento es apropiado para la investigación propuesta.

Tabla 21

Matriz para evaluación calificación de jueces según coeficiente V de Aiken, para el cuestionario de satisfacción del ciudadano.

Título: Impacto de la gestión de infraestructura vial en la satisfacción del ciudadano del distrito de Lambayeque, 2022		Habitantes del distrito de Lambayeque			3	Fecha: 6/11/2023			
N°	Escala evaluativa	1=Totalmente en desacuerdo,2=En desacuerdo,3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo,4=De acuerdo, 5=Totalmente de acuerdo				Máximo valor de la escala			5
	Ítems	Exp. 1 - EF	Exp.2 - CM	Exp. 3 - OT	Promedio (Xij)	Punt. máximo	CVCi= Mx/Vmax	Pei= (1/J)^J	CVC=CVCi-Pei
1	Percibió seguridad vial con las condiciones de las alcantarillas y cunetas.	4	4	4	4.00	4.00	1.00	0.004	1.00
2	Percibió confianza al momento de transitar por las vías reparadas.	4	4	4	4.00	4.00	1.00	0.004	1.00

3	Sintió comodidad con las mejoras que presentan las cunetas y alcantarillas	4	4	3	3.67	4.00	0.92	0.004	0.91
4	Percibió confort al momento de transitar por las vías.	4	4	4	4.00	4.00	1.00	0.004	1.00
5	Existe más accesibilidad a los centros educativos	4	4	4	4.00	4.00	1.00	0.004	1.00
6	Los estudiantes tienen mayor facilidad para trasladarse a sus centros educativos.	4	4	4	4.00	4.00	1.00	0.004	1.00
7	Existe más accesibilidad a los puestos de salud	4	4	3	3.67	4.00	0.92	0.004	0.91
8	Se tiene mayor facilidad para trasladarse a los puestos de salud.	4	4	4	4.00	4.00	1.00	0.004	1.00
9	La intervención en las vías generó disminución de pasajes de traslado.	4	4	4	4.00	4.00	1.00	0.004	1.00
10	Ha aumentado la demanda vehicular por las vías mejoradas.	4	4	4	4.00	4.00	1.00	0.004	1.00
11	La intervención en las vías mejoró el valor de costo de los predios aledaños.	4	4	4	4.00	4.00	1.00	0.004	1.00
12	Ha aumentado la inversión en la productividad agrícola.	4	4	4	4.00	4.00	1.00	0.004	1.00
PROMEDIO									0.98

Al aplicar el coeficiente V de Aiken se cuantifica el contenido del instrumento compuesto por 12 ítems encontrando como resultado obtenido se obtuvo un coeficiente V de Aiken total de $1,0 > 0,98$ por lo que el cuestionario presenta evidencia de validez de contenido por lo que el instrumento es apropiado para la investigación propuesta.

La escala de conversión fue: Totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5); por otro lado, se tiene que para esta investigación han participado tres (3) jueces y además según la fórmula modificada para este tipo de escala de calificación politómica el rango es de tres (3). La fórmula para calcular el coeficiente V de Aiken – calificación politómica en fichas de evaluación es:

$$v = \frac{\bar{x} - l}{k}$$

donde:

X = Promedio de la calificación de los jueces expertos.

l = Es el valor mínimo en la escala de calificación de la ficha de evaluación del instrumento.

k = Rango (diferencia entre el valor máximo y mínimo de la escala utilizada en la ficha de evaluación de los jueces.

Concluyendo que el instrumento tiene validez, además existe concordancia de validez (favorable) entre los jueces en un 100%.

Confiabilidad

Para la variable de gestión de infraestructura vial

ALFA DE CRONBACH			
α	Alfa	=	0.925
K	N.º de ítems	=	26
Vi	Varianza ítems	=	54.30
Vt	Varianza Total	=	489.72

NIVEL DE CONFIABILIDAD																										
E1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	11	11	12	13	14	15	16	17	18	19	21	21	22	23	24	25	26
1	3	3	2	1	4	3	3	1	3	1	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	4	3	4	3	3	3	3
3	3	3	3	2	4	3	3	1	2	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	2	3	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	4	4	3
5	2	4	3	4	3	3	2	3	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	3	3	3	4	2	3	4
6	2	1	2	3	3	4	4	3	3	1	1	1	2	1	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	4	1	4	1	1	1	1
8	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	3	1	1	3	3	3
9	2	3	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	4	4	3
10	2	4	3	4	3	3	2	3	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	3	3	3	4	2	3	4
11	2	1	2	3	3	4	4	3	3	1	1	1	2	1	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	4	1	4	1	1	1	1

13	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	1	1	3	2	4	4	4	4	4	4	1	1	3	2	4	
14	2	1	1	2	1	1	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	3	1	1	1	1	4	4	4	4	4	3	
17	3	3	1	4	1	3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	
18	1	1	2	1	1	1	4	4	4	4	3	5	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	
19	4	3	2	4	3	2	4	5	4	4	4	5	4	5	1	4	4	4	4	4	1	1	3	2	4	4	
20	2	1	1	2	1	1	2	2	1	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	3	3	4	3	3	4	
21	5	5	1	5	5	1	1	5	1	5	1	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	3	5	5	4	
22	5	1	5	5	1	5	5	5	1	5	1	5	1	5	5	5	5	5	1	5	4	4	4	5	3	4	
23	3	3	5	3	5	4	5	3	5	1	5	1	5	5	1	5	5	1	4	5	5	5	5	5	4	4	
24	5	5	2	5	5	2	1	5	1	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4	3	5	3	3	3	4	4	
25	1	4	1	3	1	1	1	4	1	3	1	1	4	4	3	1	4	4	3	1	4	1	1	3	2	4	
26	2	1	1	1	4	4	2	1	1	1	4	4	1	1	4	1	1	1	4	1	3	3	3	4	3	4	
27	2	4	3	2	4	5	2	4	3	2	4	5	3	3	4	4	3	3	4	4	1	1	1	3	1	4	
28	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	5	1	4	4	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	1	5	5	1	1	5	1	5	5	1	1	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	1	1	1	1	4	
30	5	5	1	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	3	3	3	3	3	4	
31	5	3	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	3	2	4	4	
32	2	5	5	2	1	5	2	5	5	2	1	5	5	5	1	5	5	5	1	5	3	3	4	3	3	4	
33	3	3	4	4	3	2	4	3	4	2	3	3	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	
34	3	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	5	3	1	
35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	5	5	5	5	4	4	
36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	5	3	3	3	4	4	
37	3	3	3	3	3	1	4	1	3	1	3	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	
38	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1

Para la variable de satisfacción del ciudadano

ALFA DE CRONBACH			
α	Alfa	=	0.909
K	N.º de ítems	=	12
Vi	Varianza items	=	22.75
Vt	Varianza Total	=	136.23

El instrumento es altamente confiable pues el valor encontrado es muy cercano a 1

NIVEL DE CONFIABILIDAD												
E1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	3	3	2	1	4	3	3	1	3	3	3	3
2	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	3	3
3	3	3	3	2	4	3	3	1	4	4	4	3
4	2	3	2	2	2	1	1	1	3	4	4	3
5	2	4	3	4	3	3	2	3	4	2	3	4
6	2	1	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3
9	2	3	2	2	2	1	1	1	3	4	4	3
10	2	4	3	4	3	3	2	3	4	2	3	4
11	2	1	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	4	3	2	4	3	4	4	4	1	3	2	4
14	2	1	1	2	1	1	4	4	3	4	3	3
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1
16	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3
17	3	3	1	4	1	3	1	1	1	1	1	4
18	1	1	2	1	1	1	4	4	3	2	2	2
19	4	3	2	4	3	2	4	5	3	2	4	4
20	2	1	1	2	1	1	2	2	1	3	1	1
21	5	5	1	5	5	1	1	5	3	5	5	4
22	5	1	5	5	1	5	5	5	4	5	3	4
23	3	3	5		3	5	4	5	5	5	4	4

24	5	5	2	5	5	2	1	5	3	3	4	4
25	1	1	1	3	1	1	1	4	1	3	2	1
26	2	1	1	1	4	4	2	1	3	4	3	4
27	2	4	3	2	4	5	2	4	1	3	1	4
28	1	2	1	1	2	2	1	2	4	4	4	4
29	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1
30	5	5	1	5	5	5	5	5	3	3	3	4
31	5		3	5	4	5	5		3	2	4	4
32	2	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5
33	3	3	4	4	3	2	4	3	3	5	5	3
34	3	1	1	2	1	1	2	1	4	5	3	1
35	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	4	4
36	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	4	4
37	3	3	3	3	3	1	4	1	3	4	4	3
38	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1

ANEXO 6: Tabla de conversiones por variable

Tabla 22

Baremos de la gestión de la infraestructura vial

Nivel	Gestión de la infraestructura vial	Construcción de vías	Mantenimiento rutinario	Mantenimiento periódico
Bajo	26 – 61	8 – 19	9 – 21	9 – 21
Medio	62 – 95	20 – 30	22 – 33	22 – 33
Alto	96 – 130	31 - 40	34 - 45	34 - 45

Tabla 23

Baremos de la satisfacción del ciudadano

Nivel	Satisfacción del ciudadano	Calidad percibida	Accesibilidad	Rentabilidad
Bajo	12 – 28	4 – 9	4 – 9	4 – 9
Medio	29 – 44	10 – 14	10 – 14	10 – 14
Alto	45 – 60	15 - 19	15 - 19	15 - 19

ANEXO 7: Evaluación de juicio de expertos

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión de Infraestructura vial". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	MAYANGA PINEDO ANGIE DESSIRE
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa() Organizacional()
Área de experiencia profesional:	Infraestructura vial
Institución donde labora:	OSITRAN
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Mas de 5 años (X)
Experiencia en investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	
Autora:	Paredes Vasquez Claudia Estefanía
Procedencia:	Autoría
Administración:	Sector publico
Tiempo de aplicación:	15 min.
Ámbito de aplicación:	Distrito de Lambayeque
Significación:	Se tienen 03 dimensiones y 26 ítems, donde su escala de medición es de Likert, con respuestas de: Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), En desacuerdo (2), Totalmente en desacuerdo(1).

4. Soporte teórico

Escala/AREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión de infraestructura vial	Construcción de vías Mantenimiento rutinario Mantenimiento periódico	Conjunto de medios técnicos, servicios e instalaciones que configuran una vía pública, necesarios para el desplazamiento seguro y cómodo de personas y cosas de un punto a otro. Castro (2020)

5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Gestión de infraestructura vial" elaborado por Claudia Estefanía Paredes Vasquez en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.

El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1 No cumple con el criterio
2 Bajo Nivel
3 Moderado nivel
4 Alto nivel

Dimensiones del instrumento

Primera dimensión: Construcción de vías

Objetivo de la dimensión:

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Obs/Recomendaciones
Construcción de vías	Existía vías intransitables	4	4	4	-
	Se construyeron caminos	4	4	4	-
Construcción de Alcantarillas	Existía alcantarillas deterioradas	4	4	4	-
	Se construyeron alcantarillas	4	4	4	-
Construcción de badenes	Existía badenes deterioradas	4	4	4	-
	Se construyeron badenes	4	4	4	-
Construcción de cunetas	Existía cunetas deterioradas	4	4	4	-
	Se construyeron cunetas.	4	4	4	-

Segunda dimensión: Mantenimiento Rutinario

Objetivo de la dimensión:

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Obs/Recomendaciones
Limpieza de plataforma.	Existía material en la calzada que requería ser removido.	4	4	4	-
	La plataforma de la vía permaneció libre de basura u obstáculos.	4	4	4	-

Limpieza de alcantarillas.	Las alcantarillas están libres de basuras, piedras y vegetación.	4	4	4	-
	Se realizaron trabajos de limpieza en las alcantarillas.	4	4	4	-
Limpieza de badenes.	Los badenes estaban libres de basuras, piedras y vegetación.	4	4	4	-
	Se realizaron trabajos de limpieza en los badenes.	4	4	4	-
Limpieza de cunetas.	Las cunetas están libres de basuras, piedras y vegetación.	4	4	4	-
	Se realizaron trabajos de limpieza en las cunetas.	4	4	4	-
Limpieza de señales de seguridad vial.	Se observó la limpieza de las señalizaciones de seguridad vial.	4	4	4	-

Tercera dimensión: Mantenimiento Periódico

Objetivo de la dimensión:

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Obs/Recomendaciones
Perfilado del camino.	Existía caminos en mal estado	4	4	4	-
	Se observó trabajos de perfilado de vías en mal estado.	4	4	4	-
Reparación de alcantarillas.	Existía alcantarillas en mal estado	4	4	4	-
	Se repararon alcantarillas que estaban deterioradas.	4	4	4	-
Reparación de badenes.	Existía badenes en mal estado	4	4	4	-
	Se repararon badenes que estaban deteriorados.	4	4	4	-
Reparación de cunetas.	Existía cunetas en mal estado.	4	4	4	-
	Se repararon cunetas que estaban deterioradas	4	4	4	-
Reposición de señales de seguridad vial.	Se repararon señalizaciones de seguridad vial que estaban deterioradas.	4	4	4	-

Firma del evaluador:



DNI:

71295581

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Satisfacción del ciudadano". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	MAYANGA PINEDO ANGIE DESSIRE
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa() Organizacional()
Área de experiencia profesional:	INFRAESTRUCTURA VIAL
Institución donde labora:	OSITRAN
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Mas de 5 años (X)
Experiencia en investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	
Autora:	Paredes Vasquez Claudia Estefanía
Procedencia:	Autoría
Administración:	Sector publico
Tiempo de aplicación:	15 min.
Ámbito de aplicación:	Distrito de Lambayeque

Significación:	Se tienen 03 dimensiones y 12 ítems, donde su escala de medición es de Likert, con respuestas de: Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), En desacuerdo (2), Totalmente en desacuerdo(1).
----------------	--

4. Soporte teórico

Escala/AREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción del ciudadano	Seguridad Comodidad Acceso a colegios Acceso a puestos de salud Costo de transporte Costo de predios	Para Ulloa et al. (2023), es la reacción activa de los ciudadanos, es el juicio momentáneo, es la característica del producto o servicio, o del producto o servicio en sí, lo que produce el nivel de florecimiento placentero asociado con el consumo y puede cambiar.

5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el cuestionario Satisfacción del ciudadano, elaborado por Claudia Estefanía Paredes Vasquez en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras

fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.		de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1 No cumple con el criterio
2 Bajo Nivel
3 Moderado nivel
4 Alto nivel

Dimensiones del instrumento

Primera dimensión: Calidad Percibida

Objetivo de la dimensión:

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Obs/Recomendaciones
Seguridad	Percibió seguridad vial con las condiciones de las alcantarillas y cunetas.	4	4	4	-
	Percibió confianza al momento de transitar por las vías reparadas.	4	4	4	-
Comodidad	Sintió comodidad con las mejoras que presentan las cunetas y alcantarillas	4	4	4	-
	Percibió confort al momento de transitar por las vías.	4	4	4	-

Segunda dimensión: Accesibilidad

Objetivo de la dimensión:

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Obs/Recomendaciones
Acceso a colegios	Existe más accesibilidad a los centros educativos	4	4	4	-
	Los estudiantes tienen mayor facilidad para trasladarse a sus centros educativos.	4	4	4	-
Acceso a puestos de salud	Existe más accesibilidad a los puestos de salud	4	4	4	-
	Se tiene mayor facilidad para trasladarse a los puestos de salud.	4	4	4	-

Tercera dimensión: Rentabilidad

Objetivo de la dimensión:

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Obs/ Recomendaciones
Costo de transporte	La intervención en las vías generó disminución de pasajes de traslado.	4	4	4	-
	Ha aumentado la demanda vehicular por las vías mejoradas.	4	4	4	-
Costo de predios	La intervención en las vías mejoró el valor de costo de los predios aledaños.	4	4	4	-
	Ha aumentado la inversión en la productividad agrícola.	4	4	4	-

Firma del evaluador:



DNI : 71295581

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión de Infraestructura vial". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	CHOQUE GAVILAN ANGEL SAMUEL
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa() Organizacional()
Área de experiencia profesional:	Infraestructura vial
Institución donde labora:	Reconstrucción con Cambios
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Mas de 5 años (X)
Experiencia en investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	
Autora:	Paredes Vasquez Claudia Estefanía
Procedencia:	Autoría
Administración:	Sector publico
Tiempo de aplicación:	15 min.
Ámbito de aplicación:	Distrito de Lambayeque
Significación:	Se tienen 03 dimensiones y 26 ítems, donde su escala de medición es de Likert, con respuestas de: Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), En desacuerdo (2), Totalmente en desacuerdo(1).

4. Soporte teórico

Escala/AREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión de infraestructura vial	Construcción de vías	Conjunto de medios técnicos, servicios e instalaciones que configuran una vía pública, necesarios para el desplazamiento seguro y cómodo de personas y cosas de un punto a otro. Castro (2020)
	Mantenimiento rutinario	
	Mantenimiento periódico	

5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Gestión de infraestructura vial" elaborado por Claudia Estefanía Paredes Vasquez en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.

El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1 No cumple con el criterio
2 Bajo Nivel
3 Moderado nivel
4 Alto nivel

Dimensiones del instrumento

Primera dimensión: Construcción de vías

Objetivo de la dimensión:

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Obs/Recomendaciones
Construcción de vías	Existía vías intransitables	4	4	4	-
	Se construyeron caminos	4	4	4	-
Construcción de Alcantarillas	Existía alcantarillas deterioradas	4	4	4	-
	Se construyeron alcantarillas	4	4	4	-
Construcción de badenes	Existía badenes deterioradas	4	4	4	-
	Se construyeron badenes	4	4	3	-
Construcción de cunetas	Existía cunetas deterioradas	4	4	4	-
	Se construyeron cunetas.	4	4	3	-

Segunda dimensión: Mantenimiento Rutinario

Objetivo de la dimensión:

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Obs/Recomendaciones
Limpieza de plataforma.	Existía material en la calzada que requería ser removido.	4	4	4	-
	La plataforma de la vía permaneció libre de basura u obstáculos.	4	4	4	-

Limpieza de alcantarillas.	Las alcantarillas están libres de basuras, piedras y vegetación.	4	4	4	-
	Se realizaron trabajos de limpieza en las alcantarillas.	4	4	3	-
Limpieza de badenes.	Los badenes estaban libres de basuras, piedras y vegetación.	4	4	4	-
	Se realizaron trabajos de limpieza en los badenes.	4	4	4	-
Limpieza de cunetas.	Las cunetas están libres de basuras, piedras y vegetación.	4	4	3	-
	Se realizaron trabajos de limpieza en las cunetas.	4	4	4	-
Limpieza de señales de seguridad vial.	Se observó la limpieza de las señalizaciones de seguridad vial.	4	4	3	-

Tercera dimensión: Mantenimiento Periódico

Objetivo de la dimensión:

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Obs/Recomendaciones
Perfilado del camino.	Existía caminos en mal estado	4	4	4	-
	Se observó trabajos de perfilado de vías en mal estado.	4	4	4	-
Reparación de alcantarillas.	Existía alcantarillas en mal estado	4	4	4	-
	Se repararon alcantarillas que estaban deterioradas.	4	4	3	-
Reparación de badenes.	Existía badenes en mal estado	4	4	3	-
	Se repararon badenes que estaban deteriorados.	4	4	4	-
Reparación de cunetas.	Existía cunetas en mal estado.	4	4	4	-
	Se repararon cunetas que estaban deterioradas	4	4	3	-
Reposición de señales de seguridad vial.	Se repararon señalizaciones de seguridad vial que estaban deterioradas.	4	4	4	-

Firma del evaluador:



DNI: 45771975

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Satisfacción del ciudadano". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	CHOQUE GAVILAN ANGEL SAMUEL
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa() Organizacional()
Área de experiencia profesional:	INFRAESTRUCTURA VIAL
Institución donde labora:	RECONSTRUCCION CON CAMBIOS
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Mas de 5 años (X)
Experiencia en investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	
Autora:	Paredes Vasquez Claudia Estefania
Procedencia:	Autoría
Administración:	Sector publico
Tiempo de aplicación:	15 min.
Ámbito de aplicación:	Distrito de Lambayeque

Significación:	Se tienen 03 dimensiones y 12 ítems, donde su escala de medición es de Likert, con respuestas de: Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), En desacuerdo (2), Totalmente en desacuerdo(1).
----------------	--

4. Soporte teórico

Escala/AREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción del ciudadano	Seguridad Comodidad Acceso a colegios Acceso a puestos de salud Costo de transporte Costo de predios	Para Ulloa et al. (2023), es la reacción activa de los ciudadanos, es el juicio momentáneo, es la característica del producto o servicio, o del producto o servicio en sí, lo que produce el nivel de florecimiento placentero asociado con el consumo y puede cambiar.

5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el cuestionario Satisfacción del ciudadano, elaborado por Claudia Estefanía Paredes Vasquez en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras

fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.		de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1 No cumple con el criterio
2 Bajo Nivel
3 Moderado nivel
4 Alto nivel

Dimensiones del instrumento

Primera dimensión: Calidad Percibida

Objetivo de la dimensión:

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Obs/Recomendaciones
Seguridad	Percibió seguridad vial con las condiciones de las alcantarillas y cunetas.	4	4	4	-
	Percibió confianza al momento de transitar por las vías reparadas.	4	4	4	-
Comodidad	Sintió comodidad con las mejoras que presentan las cunetas y alcantarillas	4	4	3	-
	Percibió confort al momento de transitar por las vías.	4	4	4	-

Segunda dimensión: Accesibilidad

Objetivo de la dimensión:

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Obs/Recomendaciones
Acceso a colegios	Existe más accesibilidad a los centros educativos	4	4	4	-
	Los estudiantes tienen mayor facilidad para trasladarse a sus centros educativos.	4	4	4	-
Acceso a puestos de salud	Existe más accesibilidad a los puestos de salud	4	4	3	-
	Se tiene mayor facilidad para trasladarse a los puestos de salud.	4	4	4	-

Tercera dimensión: Rentabilidad

Objetivo de la dimensión:

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Obs/ Recomendaciones
Costo de transporte	La intervención en las vías generó disminución de pasajes de traslado.	4	4	4	-
	Ha aumentado la demanda vehicular por las vías mejoradas.	4	4	4	-
Costo de predios	La intervención en las vías mejoró el valor de costo de los predios aledaños.	4	4	4	-
	Ha aumentado la inversión en la productividad agrícola.	4	4	4	-

Firma del evaluador:



DNI: 45771975

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión de Infraestructura vial". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	BLANCA SILVIA DAVALOS MEJIA
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa() Organizacional()
Área de experiencia profesional:	Administración
Institución donde labora:	DIRECCION GENERAL DE PROGRAMAS Y PROYECTOS DE TRANSPORTE
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Mas de 5 años (X)
Experiencia en investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	
Autora:	Paredes Vasquez Claudia Estefania
Procedencia:	Autoría
Administración:	Sector publico
Tiempo de aplicación:	15 min.
Ámbito de aplicación:	Distrito de Lambayeque

Significación:	Se tienen 03 dimensiones y 26 ítems, donde su escala de medición es de Likert, con respuestas de: Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), En desacuerdo (2), Totalmente en desacuerdo(1).
----------------	--

4. Soporte teórico

Escala/AREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión de infraestructura vial	Construcción de vías	Conjunto de medios técnicos, servicios e instalaciones que configuran una vía pública, necesarios para el desplazamiento seguro y cómodo de personas y cosas de un punto a otro. Castro (2020)
	Mantenimiento rutinario	
	Mantenimiento periódico	

5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Gestión de infraestructura vial" elaborado por Claudia Estefanía Paredes Vasquez en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.

	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1 No cumple con el criterio
2 Bajo Nivel
3 Moderado nivel
4 Alto nivel

Dimensiones del instrumento

Primera dimensión: Construcción de vías

Objetivo de la dimensión:

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Obs/Recomendaciones
Construcción de vías	Existía vías intransitables	4	4	4	-
	Se construyeron caminos	4	4	4	-
Construcción de Alcantarillas	Existía alcantarillas deterioradas	4	4	4	-
	Se construyeron alcantarillas	4	4	4	-
Construcción de badenes	Existía badenes deterioradas	4	4	4	-
	Se construyeron badenes	4	4	4	-
Construcción de cunetas	Existía cunetas deterioradas	4	4	4	-
	Se construyeron cunetas.	4	4	4	-

Segunda dimensión: Mantenimiento Rutinario

Objetivo de la dimensión:

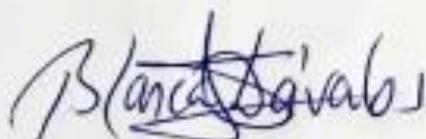
Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Obs/Recomendaciones
Limpieza de plataforma.	Existía material en la calzada que requería ser removido.	4	4	4	-

	La plataforma de la vía permaneció libre de basura u obstáculos.	4	4	4	1
Limpieza de alcantarillas.	Las alcantarillas están libres de basuras, piedras y vegetación.	4	4	4	1
	Se realizaron trabajos de limpieza en las alcantarillas.	4	4	4	1
Limpieza de badenes.	Los badenes estaban libres de basuras, piedras y vegetación.	4	4	4	1
	Se realizaron trabajos de limpieza en los badenes.	4	4	4	1
Limpieza de cunetas.	Las cunetas están libres de basuras, piedras y vegetación.	4	4	4	1
	Se realizaron trabajos de limpieza en las cunetas.	4	4	4	1
Limpieza de señales de seguridad vial.	Se observó la limpieza de las señalizaciones de seguridad vial.	4	4	4	1

Tercera dimensión: Mantenimiento Periódico

Objetivo de la dimensión:

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Obs/Recomendaciones
Perfilado del camino.	Existía caminos en mal estado	4	4	4	1
	Se observó trabajos de perfilado de vías en mal estado.	4	4	4	1
Reparación de alcantarillas.	Existía alcantarillas en mal estado	4	4	4	1
	Se repararon alcantarillas que estaban deterioradas.	4	4	4	1
Reparación de badenes.	Existía badenes en mal estado	4	4	4	1
	Se repararon badenes que estaban deteriorados.	4	4	4	1
Reparación de cunetas.	Existía cunetas en mal estado.	4	4	4	1
	Se repararon cunetas que estaban deterioradas.	4	4	4	1
Reposición de señales de seguridad vial.	Se repararon señalizaciones de seguridad vial que estaban deterioradas.	4	4	4	1



Firma del evaluador:

DNI: 25764134

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Satisfacción del ciudadano". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	BLANCA SILVIA DAVALOS MEJIA
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Clinica (<input type="checkbox"/>) Social (<input type="checkbox"/>) Educativa(<input type="checkbox"/>) Organizacional(<input type="checkbox"/>)
Área de experiencia profesional:	Administración
Institución donde labora:	DIRECCION GENERAL DE PROGRAMAS Y PROYECTOS DE TRANSPORTE
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>) Mas de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	
Autora:	Paredes Vasquez Claudia Estefania
Procedencia:	Autoría
Administración:	Sector publico
Tiempo de aplicación:	15 min.
Ámbito de aplicación:	Distrito de Lambayeque

Significación:	Se tienen 03 dimensiones y 12 ítems, donde su escala de medición es de Likert, con respuestas de: Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), En desacuerdo (2), Totalmente en desacuerdo(1).
----------------	--

4. Soporte teórico

Escala/AREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción del ciudadano	Seguridad Comodidad Acceso a colegios Acceso a puestos de salud Costo de transporte Costo de predios	Para Ulloa et al. (2023), es la reacción activa de los ciudadanos, es el juicio momentáneo, es la característica del producto o servicio, o del producto o servicio en sí, lo que produce el nivel de florecimiento placentero asociado con el consumo y puede cambiar.

5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el cuestionario Satisfacción del ciudadano, elaborado por Claudia Estefanía Paredes Vasquez en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras

fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.		de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1 No cumple con el criterio
2 Bajo Nivel
3 Moderado nivel
4 Alto nivel

Dimensiones del instrumento

Primera dimensión: Calidad Percibida

Objetivo de la dimensión:

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Obs/Recomendaciones
Seguridad	Percibió seguridad vial con las condiciones de las alcantarillas y cunetas.	4	4	4	-
	Percibió confianza al momento de transitar por las vías reparadas.	4	4	4	-
Comodidad	Sintió comodidad con las mejoras que presentan las cunetas y alcantarillas	4	4	4	-
	Percibió confort al momento de transitar por las vías.	4	4	4	-

Segunda dimensión: Accesibilidad

Objetivo de la dimensión:

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Obs/Recomendaciones
Acceso a colegios	Existe más accesibilidad a los centros educativos	4	4	4	-
	Los estudiantes tienen mayor facilidad para trasladarse a sus centros educativos.	4	4	4	-
Acceso a puestos de salud	Existe más accesibilidad a los puestos de salud	4	4	4	-
	Se tiene mayor facilidad para trasladarse a los puestos de salud.	4	4	4	-

Tercera dimensión: Rentabilidad

Objetivo de la dimensión:

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Obs/ Recomendaciones
Costo de transporte	La intervención en las vías generó disminución de pasajes de traslado.	4	4	4	-
	Ha aumentado la demanda vehicular por las vías mejoradas.	4	4	4	1
Costo de predios	La intervención en las vías mejoró el valor de costo de los predios aledaños.	4	4	4	1
	Ha aumentado la inversión en la productividad agrícola.	4	4	4	1

Firma del evaluador:

DNI: 25764134



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **MAYANGA PINEDO**
Nombres **ANGIE DESSIRE**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **71295581**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**
Rector **ELIO IVÁN RODRÍGUEZ CHÁVEZ**
Secretario General **RAUL MARTIN VIDAL CORONADO**
Director De La Escuela De Posgrado **JUVENAL CABEZAS ORUNA**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN INGENIERÍA VIAL CON MENCIÓN EN CARRETERAS, PUENTES Y TÚNELES**
Fecha de Expedición **28/09/22**
Resolución/Acta **212871-2022**
Diploma **20232**
Fecha Matricula **22/03/2019**
Fecha Egreso **08/08/2021**

Fecha de emisión de la constancia:
13 de Enero de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001641109



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 13/01/2024 16:40:56-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **CHOQUE GAVILAN**
Nombres **ANGEL SAMUEL**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **45771975**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**
Rector **ELIO IVÁN RODRÍGUEZ CHÁVEZ**
Secretaría General Interina **SANDRA NEGRO**
Director De La Escuela De Posgrado **JUVENAL CABEZAS ORUNA**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN INGENIERÍA VIAL CON MENCIÓN EN CARRETERAS, PUENTES Y TÚNELES**
Fecha de Expedición **10/08/22**
Resolución/Acta **212520-2022**
Diploma **0019879**
Fecha Matrícula **16/08/2019**
Fecha Egreso **08/08/2021**

Fecha de emisión de la constancia:
13 de Enero de 2024



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 13/01/2024 16:47:21-0500



ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

CÓDIGO VIRTUAL 0001641114

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **DAVALOS MEJIA**
Nombres **BLANCA SILVIA**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **25764134**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD DE LIMA**
Rector **ILSE CLAIRE WISOTZKI LOLI**
Secretario General **JOSE CARLOS VELARDE ZADD**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MASTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS**
Fecha de Expedición **13/07/2011**
Resolución/Acta **109/2011**
Diploma
Fecha Matrícula **Sin información (*****)**
Fecha Egreso **Sin información (*****)**

Fecha de emisión de la constancia:
13 de Enero de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001841119



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 13/01/2024 16:40:17-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(*****) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.

ANEXO 8: Modelo del consentimiento o asentimiento informado UCV.

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: Impacto de la gestión de Infraestructura vial en la Satisfacción del ciudadano del distrito de Lambayeque,2022.

Investigador (a) (es): Claudia Estefanía Paredes Vasquez

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Impacto de la gestión de Infraestructura vial en la Satisfacción del ciudadano del distrito de Lambayeque,2022", cuyo objetivo es determinar el impacto de la gestión de infraestructura vial en la satisfacción del ciudadano del distrito de Lambayeque. Esta investigación es desarrollada por una estudiante de posgrado de la maestría de gestión pública, de la Universidad César Vallejo del campus Lima, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Describir el impacto del problema de la investigación.

.....
.....

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: Impacto de la gestión de Infraestructura vial en la Satisfacción del ciudadano del distrito de Lambayeque,2022".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente del distrito de Lambayeque. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia): Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia): Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia): Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas: Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) (Apellidos y Nombres) email: y Docente asesor (Apellidos y Nombres).....email:

Consentimiento Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora: