



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **ESCUELA DE POSGRADO**

### **PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión de infraestructura vial urbana y satisfacción de los  
usuarios del jirón San Pedro, Tarapoto - 2021

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

#### **AUTOR:**

Arévalo Morales, Jean Carlo Rodolfo ([ORCID: 0000-0002-1095-4882](https://orcid.org/0000-0002-1095-4882))

#### **ASESOR:**

Dr. Panduro Salas, Aladino ([ORCID: 0000-0003-2467-2939](https://orcid.org/0000-0003-2467-2939))

#### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del estado

**TARAPOTO – PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

A mi esposa, Grecia Libertad, por su apoyo incondicional en todos los aspectos de mi vida, ser mi soporte y mi confidente todos los días de nuestras vidas.

A mis padres, Kelly y John, por haberme forjado como el profesional que soy en la actualidad; grandes logros los debo a ustedes, que fueron en base a su apoyo incondicional y su motivación para salir adelante.

A mi hermano, Flavio, por enseñarme a ser mejor persona siendo mi hermano y poder verte crecer como un buen niño, buen hermano y bueno hijo.

Jean

## **Agradecimiento**

A Dios, por permitirme tener y disfrutar de mi familia, por iluminar mi camino y que a pesar de los obstáculos que se presentan en mi vida, siempre es mi soporte para levantarme con más ímpetu de seguir adelante.

Al Dr. Aladino Panduro Salas, por sus amplios conocimientos, soporte educativo, tiempo brindado y exigencias, que hicieron que se concluya con éxitos esta investigación.

**El autor.**

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	12
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.3. Población, (criterios de selección), muestra, muestreo y unidad de análisis	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. ..	14
3.5. Procedimientos .....	17
3.6. Métodos de análisis de datos .....	18
3.7. Aspectos éticos .....	19
IV. RESULTADOS .....	20
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES .....	31
VII. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS .....	33
ANEXOS .....	38

## Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de gestión de infraestructura vial urbana del Jirón San Pedro. ....	20
Tabla 2. Nivel de satisfacción de los usuarios del Jirón San Pedro - Tarapoto.....	21
Tabla 3. Nivel de gestión de la infraestructura vial urbana por dimensiones. ....	22
Tabla 4. Nivel de satisfacción de los usuarios por dimensiones. ....	23
Tabla 5. Correlación de Pearson de las variables estudiadas. ....	25
Tabla 6. Análisis de varianza de las variables estudiadas. ....	26

## Índice de figuras

Figura 1. Diagrama de dispersión de variables estudiadas .....	25
--	----

## Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la gestión de la infraestructura vial urbana y la satisfacción de los usuarios del jirón San Pedro, Tarapoto - 2021. La investigación fue de tipo básica y diseño no experimental, transversal, descriptivo correlacional. La población fue de 78 jefes de familia y la muestra de 50. La técnica e instrumento de recolección de datos fue la encuesta y el cuestionario respectivamente. Los resultados obtenidos del estudio indicaron que existe un nivel adecuado 54 % de gestión de la infraestructura vial urbana en el jirón San Pedro, mientras que el nivel de satisfacción de los usuarios beneficiarios de la obra pública fue media 60 %. Se determinó un nivel regular de las dimensiones evaluativas en la gestión de infraestructura vial urbana: Planificado 60 %, Estructurado 94 % y Eficiente 44 %. Las dimensiones evaluativas en la satisfacción de los usuarios se ubicaron en la escala valorativa media: Medioambiental-ecoficiente 54 %, Urbanística 98 % y Desarrollo económico-social 92 %. Concluyendo que sí existe una relación significativa entre la gestión de la infraestructura vial urbana y la satisfacción de los usuarios del jirón San Pedro, Tarapoto - 2021.

**Palabras clave:** Gestión, infraestructura vial urbana, satisfacción del usuario.

## **Abstract**

The objective of the research was to determine the relationship between the management of the urban road infrastructure and the satisfaction of the users of San Pedro Street, Tarapoto - 2021. The research was of a basic type and a non-experimental, cross-sectional, descriptive correlational design. The population consisted of 78 heads of household and the sample of 50. The data collection technique and instrument was the survey and the questionnaire, respectively. The results obtained from the study indicated that there is an adequate level of 54% of urban road infrastructure management in San Pedro Street, while the level of satisfaction of the users benefiting from public works was 60% on average. A regular level of the evaluative dimensions in urban road infrastructure management was determined: Planned 60%, Structured 94% and Efficient 44%. The evaluative dimensions in user satisfaction were located on the average rating scale: Environmental-eco-efficient 54%, Urban Planning 98% and Economic-social development 92%. Concluding that there is a significant relationship between the management of urban road infrastructure and the satisfaction of the users of San Pedro Street, Tarapoto - 2021.

**Keywords:** Management, urban road infrastructure, user satisfaction.



## I. INTRODUCCIÓN

La infraestructura vial desde sus inicios hasta la actualidad es imprescindible dentro de la economía de un país, ya que gracias a ello se generan las conexiones a nivel nacional e internacional, asimismo, permite el desarrollo y emprendimiento de diversas actividades públicas y privadas (Rojas & Ramírez, 2018). Estas actividades generan principalmente el incremento de la actividad comercial, el cual representa un gran beneficio para la producción, las empresas y finalmente la población (Rincón, 2016). A nivel mundial, existen desafíos con respecto al aumento del tránsito, deficiencia y condiciones de la infraestructura vial, vida útil de las pistas y carreteras, la calidad de construcción y finalmente el incremento de los costos que implican en la construcción de las vías (Kemp, 2010). Estados Unidos actualmente cuenta con una longitud de 7 millones de kilómetros en red de carreteras y autopistas, ocupando el puesto 24 a nivel mundial en redes viales más extensas (DatosMundial, 2021).

Por otro lado, en América Latina, el 80% de pasajeros se transportan por medio de las carreteras, asimismo, más del 60% del transporte de carga también lo hacen por las carreteras, esto indica que la infraestructura vial es sumamente importante, ya que permite la interconexión entre ciudades, regiones y países; por ello, es necesario asegurar el funcionamiento y mantenimiento constante de las mismas (EcuRed, 2016). Existen grandes desafíos con respecto a la infraestructura vial que tienen que ver con mejorar la práctica y seguimiento del desempeño, para mejorar la calidad de las inversiones viales de manera que resulten en una buena seguridad de las carreteras, a fin de incrementar la intercomunicación entre los países y la satisfacción de los pobladores (Kohon, 2011).

El Perú tampoco está exento de los grandes retos que existen en lo que a infraestructura vial concierne, ya que un análisis realizado de los años de 1970 al 2003, muestran el efecto de la infraestructura vial en el sector de prestación, producción, agrícola, y en la economía nacional en general, logrando también la integración de los mercados y la satisfacción de los pobladores (Vásquez y Bendezú, 2008). Asimismo, la infraestructura vial en el país representa una

gran contribución del crecimiento a nivel regional (Palacios, 2018). La inversión en infraestructura vial al 2020 fue de más de 5 mil millones de US\$; en cuanto a la red vial nacional que cuenta con un total de 26,792 km, al 2017 el eje longitudinal de la costa está cubierto al 100%, el tramo de la sierra al 93% y el de la selva en un 91%; con respecto a la red vial nacional pavimentada, al 2016, está cubierta en un 76% con un total de 20,362 kilómetros: esto muestra una gran importancia para el desarrollo del país y la satisfacción de la población en general (Trujillo, 2018).

En la región de San Martín, con respecto a la red vial pavimentada, al año 2017, la región cuenta con un total de 1,136 kilómetros, de los cuales el 56.45% está pavimentada (Del Águila, 2017). Por otro lado, el sistema de calles urbanas de Tarapoto, al mando de la intendencia provincial de San Martín, los cuales ejecutan obras viales, teniendo en cuenta los aspectos administrativos, perspectivas, y praxis que han dirigido y prevalecido en el mantenimiento de la infraestructura vial del territorio. Es muy importante que la entidad gubernamental de Tarapoto ejecute obras en vías públicas, a fin de realizar una buena gestión de las mismas, en la ciudad, y como resultado de ello, el complacimento de los beneficiarios, ya es la finalidad de la institución gubernamental, lograr una buena gestión de los recursos de una ciudad o localidad.

Con respecto a lo local, la administración del sistema vial urbana de la ciudad de Tarapoto, tiene como responsable a la intendencia provincial de San Martín (MPSM); que hasta la fecha viene desarrollando estas actividades de forma un tanto despreocupada, ya que los criterios, prácticas y políticas que predominan en la administración de la infraestructura vial presenta algunas suspicacias en comparación con otras partes del país. Entre los años 2014 y 2020 se han venido ejecutando muchas obras en la vía pública de la ciudad de Tarapoto, las mismas que se rigen bajo la normativa CE. 010 pavimentos Urbanos del Reglamento Nacional de Edificaciones vigente, cumpliendo estas, las mínimas exigencias para movilización vehicular y peatonal. Es por ello que esta investigación es necesaria, ya que tiene el objetivo de encuadrar el vínculo

entre la administración de la infraestructura vial urbana y el complacimento de los beneficiarios del jirón San Pedro, distrito de Tarapoto.

Según la realidad problemática descrita líneas arriba se plantea como **problema general** ¿Cuál es la relación entre la gestión de la infraestructura vial urbana y la satisfacción de los usuarios del Jirón San Pedro, Tarapoto - 2021? Como **problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de gestión de la infraestructura vial urbana en el jirón San Pedro, Tarapoto-2021? ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios del jirón San Pedro, Tarapoto-2021? ¿Cuál es el nivel de gestión de la infraestructura vial urbana por sus dimensiones planificado, estructurado y eficiente en el jirón San Pedro, Tarapoto-2021? ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios por las dimensiones urbano-arquitectónicas, socio-económicos y ambiental-ecológicas en el jirón San Pedro, Tarapoto-2021?

Por ello, el presente estudio justifica su investigación: haciendo hincapié en la **conveniencia**, debido a los efectos del actual estudio, fueron de gran utilidad para la gerencia municipal provincial, ya que les permitió tomar decisiones para mejorar y perfeccionar las políticas y procedimientos de la infraestructura vial en la región, en especial del jirón San Pedro. En lo **social**, representó un gran aporte para la sociedad ya que posibilitó el reforzamiento y la determinación de decisiones en cuanto a los materiales y estructura para el mejoramiento de la transitabilidad del jirón San Pedro y también reducir el impacto del clima, mejorando las condiciones de salud de los pobladores. En lo **teórico**, representó un gran aporte ya que se realizó el análisis de información brindada por los usuarios de los servicios que brinda la municipalidad y los resultados pueden ser tomados para investigaciones relacionados con el propósito de aumentar los principios de dinamismo urbano y su implementación en construcciones de inversiones del estado a nivel local, robustecimiento del sistema vial urbano que compete a la provincia de San Martín.

Además, tiene **implicancia práctica**, porque aportó conocimiento práctico que influye directamente con la satisfacción de los pobladores que hacen uso de la vía urbana, de esta manera se incrementó la percepción de la calidad de la movilidad urbana de forma integral, planificada, estructurada y eficiente. Y

Finalmente, es útil **metodológicamente**, ya que se utilizaron instrumentos confiables y validados, lo cual fueron aptos para la obtención de resultados confiables tanto para aportar conocimiento, toma de decisiones y también para futuras investigaciones que contribuyan con lo generación de nuevos conocimientos a partir de una correcta metodología aplicada

El **objetivo general** del presente estudio es determinar la relación entre la gestión de la infraestructura vial urbana y la satisfacción de los usuarios del jirón San Pedro de la ciudad de Tarapoto; **los específicos**, describir el nivel de gestión de la infraestructura vial urbana en el jirón San Pedro, Tarapoto - 2021.; describir el nivel de satisfacción de los usuarios del jirón San Pedro, Tarapoto - 2021; describir el nivel de gestión de la infraestructura vial urbana en sus dimensiones planificado, estructurado y eficiente; describir el nivel de satisfacción de los usuarios por las dimensiones urbano-arquitectónicas, socio-económicos y ambiental-ecológicas, Tarapoto - 2021.

Del estudio, las **hipótesis** planteadas fueron: la hipótesis general, **Hi**: Existe relación significativa entre la gestión de la infraestructura vial urbana y la satisfacción de los usuarios del jirón San Pedro, Tarapoto - 2021; las hipótesis específicas: **H1**: El nivel de gestión de la infraestructura vial urbana en el jirón San Pedro, Tarapoto-2021, es regular. **H2**: El nivel de satisfacción en los usuarios del jirón San Pedro, Tarapoto-2021, es media. **H3**: El nivel de gestión de la infraestructura vial urbana por sus dimensiones planificado, estructurado y eficiente en el jirón San Pedro, Tarapoto-2021 es adecuado. **H4**: El nivel de satisfacción en los usuarios por las dimensiones urbano-arquitectónicas, socio-económicos y ambiental-ecológicas en el jirón San Pedro, Tarapoto-2021 es alta.

## II. MARCO TEÓRICO

Bautista, A. (2018), *Análisis de accesibilidad y conectividad de la red vial intermunicipal en el micro-sistema regional de la provincia Centro en Boyacá, Colombia*. (artículo científico) *Perspectiva Geográfica*, Colombia. El estudio fue no experimental del tipo descriptivo exploratorio, uso de la técnica de análisis de redes, análisis geográfico y configuración espacial. La población estuvo conformada por 15 municipios, obteniéndose un total de 52 nodos y 97 arcos. Concluyó que, el 60% de municipios cuenta con una red articulada y con acceso y el 40% de municipios no cuenta con accesibilidad; además, el análisis de la red vial a través de hipótesis de diagrama y marcos de datos geográficos permiten detectar los defectos estructurales de las carreteras y también los desequilibrios con los que cuenta.

Jerez, M., Llerena, S. y Zamora, R. (2018), *Estudio de satisfacción poblacional a la red vial intercomunitaria Quisapincha - Pasa*. (artículo científico). *INNOVA Research Journal*, Estados Unidos. Dicha investigación fue no experimental del tipo descriptivo exploratorio, el ejemplar quedó constituida por 401 pobladores, a los cuales se aplicaron los instrumentos por medio de un cuestionario para recopilar la información. Concluyendo que, la obra realizada permitió el acceso, movilización y apertura a los servicios básicos, asimismo, la entrada a diversos medios transporte; todo ello incrementó el grado de la calidad de vida en un 12,49%.

Ruydiaz, G et al. (2018), *Satisfacción del usuario: un reto para la calidad del cuidado*. (artículo científico). *Ciencia y Salud*, Colombia. Dicha investigación fue descriptiva de corte transversal, la muestra fueron 280 pobladores, a los cuales se aplicaron los instrumentos por medio de un cuestionario para recopilar la información. Los resultados que se obtuvieron indican que, el 59.8% de los usuarios alucen alta satisfacción. Concluyendo que, el complacimento de los clientes de servicios depende de la calidad de la prestación que reciben, si el servicio es de calidad habrá mayor satisfacción, y si el servicio es malo habrá menor satisfacción.

Patiño, B. (2016), *Proyectos de infraestructura vial e integración territorial. Las vías 4G en las subregiones escenarios del post-conflicto en Antioquia*. (artículo científico). Bitácora Urbano Territorial, Antioquía, Colombia. Investigación no experimental de tipo descriptivo exploratorio, la muestra lo conformaron las autopistas y se utilizaron la técnica de análisis documental. Infirió que, la mejora en la fundación vial favorece a las urbes de Urabá y Bajo Cauca; en Urabá surgirá el incremento de hasta un 56% de la producción agrícola, por otro lado, en la región de Bajo Cauca el flujo de pasajeros se incrementará en un 22% y su producción agrícola en un 143%.

Montalvo et al. (2020) *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado*. (artículo científico). Revista Ciencia y Desarrollo. Investigación no experimental de nivel correlacional, tuvo un ejemplar de 152 usuarios. El método y mecanismo de recolección fueron el sondeo y formulario. Obtuvo como resultado que, más del 65% de los clientes indicaron que la virtud del servicio es moderado y por otro lado un 45.4% están parcialmente satisfechos. Concluyendo que, entre tanto haya una buena virtud del servicio, los clientes estarán complacidos.

Hidalgo, A. (2021), *Proyecto de infraestructura vial y satisfacción vecinal del grupo 08 sector 06 de Villa El Salvador: 2019*. (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Investigación de tipo aplicada, cuantitativa, nivel descriptivo correlacional hipotético deductivo y de diseño no experimental transeccional. Los habitantes lo conformaron 440 vecinos y la muestra fue de 60 vecinos. Este usó la indagación y el sondeo como técnica e instrumento. Encontró una estimación de correspondencia de rho de Spearman superior a 0.500 y un grado de trascendencia de 0.000. De tal manera determinó que, hay una relación directa verdadera significativa entre las variables estudiadas.

Figuroa, M. (2019), *Gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la municipalidad provincial de Huaraz, 2019*. (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Investigación no experimental de tipo descriptivo correlacional, bajo una perspectiva cuantitativa, tuvo un ejemplar de 375 usuarios. La técnica e instrumento fueron la indagación y el sondeo. Obtuvo como resultado que, el 40% de usuarios que indican que la gestión de la

administración es regular y por otro lado un 44,3% indican que se encuentran poco satisfechos. Concluyendo que, la gerencia administrativa y la presunción del usuario están en un nivel regular de insatisfacción.

Carreazo, J. (2018), *Servicio de atención y satisfacción del usuario de la Municipalidad de Carabayllo 2017*. (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. El estudio fue de tipo básica y diseño no experimental descriptivo correlacional, bajo una orientación cuantitativa. La colectividad estuvo formada por los tributarios de la municipalidad de Carabayllo, y la muestra por fue de 381 contribuyentes. La recopilación de la data se hizo a través de una encuesta con un total de 37 preguntas. Concluyó que, entre el interés y satisfacción del cliente hay relación significativa y positiva, ya que el coeficiente de correlación fue de 0,650.

Peñaloza, C. (2016), *Percepción del usuario acerca de la infraestructura vial urbana y congestión vehicular del distrito de Huancayo, 2016*. (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Huancayo, Perú. El estudio fue de tipo básica, de diseño no experimental descriptivo simple correlacional y de orientación cuantitativa, el modelo estuvo formado por 100 taxistas; la técnica fue la indagación y el medio aplicado para la recopilación de la data fue un formulario que estuvo conformada por un total de 41 preguntas para medir las variables. Concluyendo que, la fundación vial de la urbe está relacionada con el embotellamiento vehicular de la localidad de Huancayo, 2016.

Beteta, C. (2020), *Gestión vial y mantenimiento de caminos vecinales del instituto vial de la Municipalidad Provincial de San Martín 2016 – 2019*. (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Estudio de tipo básica con un diseño no experimental y tuvo un ejemplar de 18 rutas. La técnica fue el análisis documental y el mecanismo de recolección la guía de análisis documental. Los efectos indican que, la dirección vehicular es regular con un 56% y el sostenimiento de vías vecinales es regular con 50%. Concluyendo que, el coeficiente de correlación muestra que existe una conexión característica entre la dirección vehicular y el mantenimiento de caminos vecinales, asimismo, la dirección vehicular tiene una influencia del 31% sobre el mantenimiento de caminos.

Reyes, J. (2019), *Gestión de la infraestructura vial urbana y satisfacción en usuarios del PIP 208057 de la MPSM, Tarapoto, 2019*. (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Estudio del tipo básica y diseño no experimental de corte transversal descriptiva correlacional. Los habitantes lo conformaron 2087 beneficiarios del jirón Limatambo de la provincia de San Martín y el ejemplar fue 130 beneficiarios. El proceso fue manejado por la encuesta y el cuestionario fue la herramienta. Encontró que, la administración de la infraestructura vial local del PIP 208057 de la MPSM fue media con más del 50% y la satisfacción de los usuarios fue media con 63%. Concluyó que, establecido un nivel de correlación mínimo ( $\rho = 0,044$ ) entre las variables estudiadas.

Con relación a las conjeturas de las variables de estudio, la **gestión de la infraestructura vial urbana** se define como aquella que implica las funciones de planificar, organizar, ejecutar y controlar todas las acciones inherentes a la estructuración vial urbana (Ministerio de Transporte y Comunicaciones, 2013); la misma que en ese sentido, debe tener al tanto todos sus partes o componentes, como los que están directamente relacionados con la estructura vial propiamente dicha, como los que se ve integran indirectamente, en forma balanceada; tratándose en todo momento que todo este sistema trabajo de forma correlacionada y en armonía, garantizando su vida útil diseñada, optimizando los fondos municipales, para la inversión en el crecimiento y mantenimiento de las vías locales.

Asimismo, es necesario que se realicen cambios considerables en la administración de las estructuras viales urbanas, ello basado en una ideología de administración de bienes, tomando en cuenta principios que refuercen las participaciones comunales con respecto a la organización del entramado de calles metropolitanas a través de cuatro medidas: planificadas, estructuradas, eficientes e integrales (Campos, 2010). Por otro lado, Carrasco (2009) manifiesta que un elemento importante dentro de la cadena económica de un país, es la infraestructura vial y que la misma debe estar en correcto funcionamiento tanto físico como operacional. Díaz (2017) afirma que la



infraestructura vial es el elemento que permite que movilización de personas y mercancías, y es necesario que contengan el orden y las operaciones viales.

Por su parte, la dirección de la infraestructura vial urbana podría obedecer a prevenir la adecuada situación de todos sus componentes, para que armónicamente se desempeñen correctamente hacia los civiles, como la planificación, la cual se caracteriza por su proyección de índole futurista, equilibrada y llena de propósitos, posicionada a la organización de un excelente uso para los medios de transporte y el transporte propiamente dicho; y por otro lado el estructurado, el cual combina principios específicos, políticos, y burocráticos; para administrar de forma eficiente los bienes disponibles a usar, además, conducir a una buena toma de decisiones, las cuales admitan la realización los fines gubernamentales y de los requisitos previos y requisitos del cliente.

Describiendo las **dimensiones** de la variable, infraestructura vial urbana; nos encontramos a la primera dimensión: **planificado**, es la función vital de la gestión, ya que en esta fase se determina el curso de acción para conseguir los propósitos marcados por la industria y/o institución y visualizar los problemas futuros (Chiavenato, 2011). También se caracteriza por su proyección de índole futurista, equilibrada y llena de propósitos, posicionada a la organización de un excelente uso para los medios de transporte y el transporte propiamente (Bull, 2003). Como segunda dimensión, **estructurado**; en esta etapa se combina principios específicos, políticos, y burocráticos (Bull, 2003). Se trabaja de la mano de la planificación ya que consiste en traer al cuerpo laboral e instrumentos para ser utilizados de forma correcta para lograr los objetivos (Chiavenato, 2011).

Por último la dimensión, **eficiente**, según Campos, (2010) es administrar de forma adecuada los bienes disponibles a usar, además, conducir a una buena toma de decisiones, las cuales admitan la realización los fines gubernamentales y de los requisitos previos y requisitos del cliente (Bull, 2003). En los trabajos de pavimentación se debe tener en cuenta tres principios primordiales como el de estar al tanto del estado de las vías que se requieren preservar, asimismo, la elección y desarrollo de las propuestas de conservación adecuadas y por

último la ejecución en tiempo exacto (Chiavenato, 2011). Estos principios son de vital importancia por lo que conocer y saber es muy relevante.

Con respecto a la variable dependiente, **la satisfacción de los usuarios**, Rey Martín (2000) menciona que es una respuesta al uso efectivo de los servicios y la calidad de los mismos, en el que el usuario participa activamente en el proceso de transferencia de información. Por otro lado, Febres y Mercado (2020) manifiestan que la satisfacción del usuario se puede percibir cuando las expectativas de estos fueron cubiertas o superadas por los servicios que recibieron por parte de una empresa o entidad pública, logrando que el usuario quede completamente satisfecho por la atención recibida.

Los servicios que brinda el estado a través de las municipalidades deben tener un enfoque integral de los servicios que brinda; que tengan en consideración la parte estratégica, en la que formulan e implementan la misión y visión, la elaboración de planes y políticas que impliquen los procesos de atención al ciudadano y la cobertura de los servicios, gestionar de forma adecuada los horarios, el bienestar del ciudadano, quejas y reclamos (López, Olivera y Tinoco, 2018). Mishima, Campos, Matumoto y Fortuna (2016) afirman que la finalidad de la satisfacción del beneficiario en el dominio de ejercicios públicos es la observación y acompañamiento de las acciones gubernamentales, a fin de cubrir los intereses y suplir las privaciones de la gente que coinciden con las medidas reconociéndolas como positivas.

La variable satisfacción de los usuarios, está compuesta por tres **dimensiones** que son: medioambiental – ecoeficiente, urbanística y desarrollo económico-social. En la primera dimensión: **medioambiental – ecoeficiente** que es la integración armónica de las perspectivas económicas, sociales y ambientales a fin de que se pueda garantizar el desarrollo sostenible, asimismo, procurar la disminución de las impresiones negativas que puedan ocasionar la ejecución de nuevos proyectos viales (Rosales-Alvarado, 2016). Se dividen en dos segmentos, parte uno que es la medioambiental, que se ocupa del análisis metodológico para valorar y ajustar los impactos en el medioambiente que son causados por productos o servicios en las diferentes etapas de su vida; la segunda es la parte ecoeficiente, en la que se brindan bienes y servicios a

precios competitivos teniendo en consideración la condición de vida, cumplimiento de las necesidades humanas, reducción progresiva del impacto ambiental y la utilización de los recursos durante el ciclo de vida (Estévez, 2015).

La segunda dimensión identificado como **urbanística**, busca la calidad de utilización de los espacios públicos, en este aspecto se tiene en consideración la interacción entre los pobladores con su medio exterior, siendo que la percepción visual, auditiva, olfativa, táctil y cinestésica representa un 80% de la información que obtienen (Rosales-Alvarado, 2016). Por otro lado, las particularidades que contiene el planteamiento de la infraestructura vial, la proximidad, la conservación, el tiempo, representan un interés visual para que motive a los usuarios a la utilización de los espacios, asimismo, los fundamentos espaciales como la constante asiduidad de peatones, la visualización del tránsito vehículos e iluminación, son aspectos que pueden ejercer una influencia positiva o negativa para el proceso de consolidación de una infraestructura vial de jerarquía, principios que optimizan la calidad de vida (Romero, 2016).

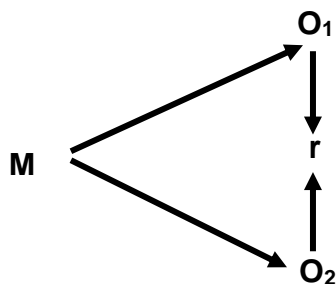
Por último respecto al **desarrollo económico-social**, enfocado en crear conexiones entre las regiones del país haciendo mucho más rápido el transporte de pasajeros y también el transporte de mercancías, logrando así la articulación territorial y económica, brindar también la mejora y progreso en temas de seguridad vial, el aumento de las disposiciones de facilidades de los pobladores y la proximidad entre la colectividad rural de la urbana (Rosales-Alvarado, 2016). Asimismo, este concepto hace referencia a la competencia que posee una nación de generar activos a través de los recursos que posee. Esto se evidencia en la mejora de vida de la población. En síntesis, este término está vinculado a la capacidad productiva de un país.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El presente trabajo según su finalidad fue básica, porque apuntó a la creación de nueva información lógica de naturaleza hipotética (Hernández et al., 2014)

Para el presente trabajo se tuvo en cuenta el diseño no experimental de tipo descriptivo-correlacional, que según Hernández et al. (2014) se gestiona sin controlar deliberadamente los factores, por lo contrario, se observa en su contexto real y su posterior consecuencia para luego analizarlo (p. 154); también el estudio fue transversal porque la investigación se limitó a un sólo período de estudio. El plan utilizado para la investigación se detalla a continuación:



Dónde:

M = Muestra del estudio

O<sub>1</sub> = Gestión de infraestructura vial

O<sub>2</sub> = Satisfacción de los usuarios

r = Relación entre variables en estudio

#### 3.2. Variables y operacionalización.

**Variable 1:** Gestión de la infraestructura vial urbana

**Variable 2:** Satisfacción de los usuarios

Nota: La operacionalización de variables se ubica en los anexos.

### 3.3. Población, (criterios de selección), muestra, muestreo y unidad de análisis

#### **Población**

Estuvo configurada por 78 jefes de familia correspondiente al periodo 2021, y que fueron favorecidos del diseño de financiación pública con el código SNIP 387578, llamado: “Mejoramiento del Jr. San Pedro cuadras del 01 al 03 y del 05 al 13, en los sectores Partido Alto, La Hoyada y Circunvalación, distrito de Tarapoto – San Martín – San Martín – II Etapa”; el mismo que pertenece a la demarcación urbana de la intendencia provincial de San Martín, ciudad de Tarapoto.

#### **Criterios de inclusión:**

- Pobladores jefes de familia mayores de 25 años de edad.
- Pobladores jefes de familia que residen en la zona más de 3 años.

#### **Criterios de exclusión:**

- Pobladores jefes de familia que no residen en el jr. San Pedro correspondiente a las cuadras 01 al 03 y 05 al 06 del distrito de Tarapoto.

#### **Muestra**

La muestra fue obtenida mediante la fórmula del cálculo de tamaño muestral de estudio:

$$n = \frac{NZ^2p.q}{E^2N + Z^2p.q}$$

Dónde:

n: tamaño muestra

N: tamaño de la población=78

P: probabilidad de éxito (50%) =0.9

Q: probabilidad de fracaso=1-p=1-0.9=0.1

Z: Nivel de confianza (95%) = 1.96

E: Margen de error de valor estándar = 0.05

Al remplazar los datos:

$$n = \frac{78 \times 1.96^2 \times 0.9 \times 0.1}{0.05^2 \times 78 + 1.96^2 \times 0.9 \times 0.1}$$

Resolviendo, tenemos:

$$n = 50.10$$

Por lo cual, la muestra de investigación fue de 50 jefes de familia.

**Muestreo probabilístico aleatorio**, siendo un tipo de estrategia de prueba (por lo general, este examen alude a la investigación o examen de reuniones no extremadamente grandes, aludiendo a su población) que utiliza tipos de estrategias de elección arbitraria, un pequeño sorteo que apoya a desarrollar mejor la investigación.

**Unidad de análisis:** Conformada por un ciudadano jefe de familia del Jirón San Pedro, Tarapoto - Provincia de San Martín, periodo 2021.

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

La técnica aplicada en la recopilación y registro la data de los dos factores contemplados fue la Encuesta. Para Hernández et al. (2014), este modelo de estrategia sería la técnica de exploración adecuada para dar respuesta a cuestiones tanto en términos claros como comparables a factores, posterior a la recolección de datos precisos.

Como instrumento se empleó el cuestionario de preguntas, el mismo que fue homologado por especialistas y amparado por las variables en estudio y los fundamentos teóricos propuestos en las teorías relacionadas al estudio.

El instrumento uno que es para medir la gestión de la infraestructura vial urbana, que está circunscripta por quince ítems, divididos entre sus dimensiones, **D1:** Planificado con cinco ítems, **D2:** Estructurado con cinco ítems y **D3:** Eficiente con cinco ítems. Además, el segundo instrumento está

conformada por los indicadores de la variable dependiente satisfacción de los usuarios, que son quince ítems, divididos entre sus dimensiones, **D1:** Medioambiental-ecoeficiente con cinco ítems, **D2:** Urbanística con cinco ítems, **D3:** Desarrollo económico-social con cinco ítems.

Las preguntas tienen un grado de evaluación divididos en una escala tipo Likert, que permitió calificar a la variable Gestión de Infraestructura vial: 1 = Inadecuado, 2 = Regular y 3 = Adecuado. En cuanto al rango de valoración fueron tres (Inadecuado, Regular y Adecuado). A continuación, se describe en la siguiente tabla, los valores que corresponde a cada rango por variable.

Variable	Rango de valoración		
	Inadecuado	Regular	Adecuado
Gestión de infraestructura vial	15 a 25	26 a 35	36 a 45

**Fuente:** Según instrumentos.

Por otro lado, para la variable satisfacción de los usuarios también se encontró en una escala tipo Likert, para tener una mejor valoración de ella, siendo esta: 1=baja, 2=media y 3=alta.

En cuanto al rango de valoración fueron tres (baja, media y alta). A continuación, se describe en la siguiente tabla, los valores que corresponde a cada rango por variable.

Variable	Rango de valoración		
	Baja	Media	Alta
Satisfacción de los usuarios	15 a 25	26 a 35	36 a 45

**Fuente:** Según instrumentos.

## Validez

La técnica utilizada para la validez de los instrumentos (cuestionarios de preguntas) fue a través del juicio de tres expertos, los mismos que cuentan con amplio conocimiento en gestión pública, ingeniería civil e indagación científica que ampararon la aprobación de la ficha de preguntas para el producto de los objetivos proyectados. Es así que, se introducen a continuación:

Variable	N°	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Gestión de infraestructura vial	01	Metodólogo	4.50	Si es aplicable
	02	Especialista	4.50	Si es aplicable
	03	Especialista	4.60	Si es aplicable
Satisfacción de los usuarios	01	Metodólogo	4.40	Si es aplicable
	02	Especialista	4.40	Si es aplicable
	03	Especialista	4.60	Si es aplicable

En la tabla se muestran las evaluaciones dadas a través de los especialistas asesorados por los indicadores referidos como adecuado y regular. La garantía de los resultados da un equivalente normal a 4.50 que alude a una combinación del 90% de convergencia entre las reglas de los especialistas. Esta información muestra que los instrumentos cumplen con los estados metodológicos de alta legitimidad para ser aplicados.

### Confiabilidad

Para decidir la confiabilidad de las herramientas se utilizó la relación de Alpha de Cronbach, cuyo indicador debe estar por encima de 0,7 para que un instrumento o constructo sea confiable.

#### *Nivel de confiabilidad del coeficiente alfa de Cronbach*

Rango	Nivel
00,90 – 01,00	Excelente
00,80 – 00,90	Muy bueno
00,70 – 00,80	Aceptable
00,60 – 00,70	Cuestionable
00,50 – 00,60	Pobre
00,00 – 00,50	No aceptable

*Fuente: George y Mallery (2003).*

### **Análisis de confiabilidad: Gestión de infraestructura vial urbana.**

De la interpretación de los 15 ítems del instrumento se alcanzó como producto 0,953 como valía del alfa de Cronbach que se ubica con un grado “Excelente” de confiabilidad.



<b>Procesamiento de los casos</b>			
		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	Nº de ítems
<b>,938</b>	15

### **Análisis de confiabilidad: Satisfacción de los usuarios.**

De la interpretación de los 15 ítems del cuestionario se alcanzó como producto 0,862 como valía de alfa de Cronbach que se ubica con un grado “Muy bueno” de confiabilidad.

<b>Resumen del procesamiento de los casos</b>			
		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	Nº de ítems
<b>,862</b>	15

### **3.5. Procedimientos**

Se sostuvo comunicación con los habitantes del área en estudio para explorar la idea que tienen en relación al proyecto de inversión pública “Mejoramiento del Jr. San Pedro cuadras del 01 al 03 y del 05 al 13, en los sectores Partido Alto, La Hoyada y Circunvalación, distrito de Tarapoto – San Martín – San Martín – II Etapa” que gestionó el ente gubernamental (municipalidad) por problemas de tránsito de peatones y vehículos que causan daños al bienestar y la satisfacción personal del morador de esa

zona, justificación con la que se creó la actual investigación. Las pesquisas comprendieron la búsqueda de moradores que residen en las cuadras del 01 al 03 y 05 al 06 del jirón San Pedro que fueron favorecidos del diseño de financiación pública con el código SNIP 387578; y que según su percepción evaluaron la administración de la infraestructura vial urbana en función del periodo de ejecución y el complacimento final de los usuarios de la calidad de obra entregada del proyecto de inversión pública.

Por tal, fue fundamental la creación de los cuestionarios para la recopilación de data, que fueron las preguntas de opinión referida a los moradores jefes de familia que fueron favorecidos del proyecto de inversión pública (SNIP 387578). Luego de tener el instrumento elaborado, se siguió con visitar a los pobladores elegidos como prueba de investigación, a lo largo de cinco días en el tramo de 7:00 a.m. - 5:00 p.m., explicándoles además la importancia de su cooperación en la descripción general que se creará.

A raíz de obtener el asentimiento de su interés, se realizó la encuesta, que mantuvo un tiempo de 15 minutos por cada individuo. Además, para evitar interrupciones en las respuestas a la encuesta, se realizó la función de seguimiento de los entrevistadores. Finalmente, luego de la administración del cuestionario, se realizó el intercambio de la información adquirida en las encuestas, se prosiguió a la digitalización al programa estadístico SPSS v25.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

En el trabajo se dispuso de los métodos de estudios estadísticos descriptivos e inferenciales, debido a la estructura de los objetivos propuestos; Para dar respuesta a los niveles de gestión de infraestructura vial y satisfacción de los beneficiarios se usó la estadística descriptiva. En cuanto, para plantear la conexión entre las variables y dimensiones se ha empleado el coeficiente de correlación ( $r$ ) de Pearson. Este valor asegura valores entre -1 y 1, mostrando si hay sujeción inmediata (coeficiente positivo) o inverso (coeficiente negativo).

<b>Valor de r</b>	<b>Significado</b>
-00.90	Relación negativamente muy fuerte
-00.75	Relación negativamente
-00.50	Relación negativamente moderada
-00.25	Relación negativamente débil
-00.10	Relación negativamente muy débil
00.00	Ninguna relación
+00.10	Relación positivamente muy débil
+00.25	Relación positivamente débil
+00.50	Relación positivamente moderada
+00.75	Relación positivamente
+00.90	Relación positivamente muy fuerte
+01.00	Relación positivamente perfecta

*Fuente:* Hernández et al. (2014).

### 3.7. Aspectos éticos

Se tuvo en consideración los principios éticos internacionales y nacionales, los cuales garantizan el cumplimiento de la ética en esta investigación; Se respetó la privacidad de la información y el anonimato de los participantes. Se respetó la integridad de los resultados, garantizando objetividad de los mismos. Se aportó valor teórico a la comunidad académica con la presentación de los resultados. También, se tuvo la autorización de la Municipalidad Provincial de San Martín para la realización del estudio. Asimismo, se consideró el código de ética de la Universidad, mediante la cual se respetó las consideraciones de citas y referencias de la norma APA en su séptima edición.

#### IV. RESULTADOS

##### 4.1. Nivel de gestión de infraestructura vial urbana en el jirón San Pedro, Tarapoto - 2021.

Tabla 1

*Nivel de gestión de infraestructura vial urbana del Jirón San Pedro.*

<b>Gestión de Infraestructural vial</b>	<b>Escala</b>	<b>N° encuestados</b>	<b>% encuestados</b>
Inadecuado	15 - 25	0	0%
Regular	26 - 35	23	46%
Adecuado	36 - 45	27	54%
Total		50	100%

**Fuente:** Datos propios de la investigación.

#### **Interpretación:**

En la tabla 1, se visualiza los resultados alcanzados del sondeo aplicado a 50 jefes de familia beneficiarios del PIP (SNIP 387578) de la Municipalidad Provincial de San Martín; donde se encontró que con un 54 % (27) existe un nivel adecuado en gestión de la infraestructura vial urbana del jirón San Pedro - Tarapoto de las cuadras 01 al 03 y del 05 al 06 correspondiente al periodo 2021, siendo esta analizada como progresión de evaluación de más alta referencia en respuesta; seguido del 46 % (23) de encuestados que percibieron como regular el nivel de gestión, y como inadecuado ninguno de la muestra de estudio lo consideró 0 %. Estos resultados del proyecto de inversión pública (SNIP 387578) desarrollado en la Municipalidad Provincial de San Martín evidencian la mayoría de familias beneficiadas en el mejoramiento de las calles del Jr. San Pedro estuvieron conforme con la gestión realizada de esta obra, pues cubre sus necesidades básicas.

#### 4.2. Nivel de satisfacción en los usuarios del jirón San Pedro, Tarapoto-2021.

Tabla 2

*Nivel de satisfacción de los usuarios del Jirón San Pedro - Tarapoto.*

<b>Satisfacción en los usuarios</b>	<b>Escala</b>	<b>N° encuestados</b>	<b>% encuestados</b>
Baja	15 - 25	0	0%
Media	26 - 35	30	60%
Alta	36 - 45	20	40%
Total		50	100%

*Fuente:* Datos propios de la investigación.

#### **Interpretación:**

En la tabla 2, se visualiza los valores alcanzados del sondeo administrados a 50 jefes de familia beneficiarios del PIP (SNIP 387578) de la Municipalidad Provincial de San Martín; donde se evidencia que el nivel de satisfacción de los usuarios del jirón San Pedro - Tarapoto correspondiente al periodo 2021 se encuentra dentro del rango media de valoración con un 60 % (30), siendo esta analizada como progresión de evaluación de más alta referencia en respuesta; seguido del 40 % (20) de encuestados que manifestaron tener una satisfacción alta de la obra ejecutada, mientras que ningún miembro de la muestra de estudio presentó una baja satisfacción 0 %. Estos productos muestran la certeza de que el complacimento de los pobladores beneficiados del mejoramiento de sus calles de gestión de la Municipalidad Provincial de San Martín es media, con una tendencia alta de aceptación en el resultado del mejoramiento de las cuadras del 01 al 03 y del 05 al 06 del jirón San Pedro - Tarapoto, pues hubo mucho progreso en la clase de vida de los usuarios beneficiados de esta obra.

#### 4.3. Nivel de gestión de la infraestructura vial urbana por sus dimensiones planificado, estructurado y eficiente en el jirón San Pedro, Tarapoto-2021.

Tabla 3

*Nivel de gestión de la infraestructura vial urbana por dimensiones.*

Escala Dimensiones	Inadecuado		Regular		Adecuado		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Planificado	0	0%	30	60%	20	40%	50	100%
Estructurado	0	0%	47	94%	3	6%	50	100%
Eficiente	0	0%	22	44%	28	56%	50	100%

**Fuente:** Datos propios de la investigación.

#### **Interpretación:**

De la tabla 3, se visualiza los valores obtenidos como resultado de la muestra encuestada de 50 jefes de familia beneficiarios del PIP (SNIP 387578) de la Municipalidad Provincial de San Martín correspondiente al mejoramiento de las cuadras 01 al 03 y del 05 al 06 del Jr. San Pedro – Tarapoto, durante el periodo 2021; donde se demuestra que en lo normal el grupo de reacción más elevado por dimensiones de la variable número uno se encuentra en el rango valorativo regular: Planificado 60% (30), Estructurado 94 % (47) y Eficiente 44 % (22). No obstante, dentro del rango valorativo adecuado, solo la dimensión eficiente presentó un mayor índice en gestión 56 % (28), seguido de la dimensión planificado 40 % (20) y dimensión estructurada 6 % (3). Estos resultados evidencian que el manejo en promedio es aceptable, mas no es el ideal en el mejoramiento, conservación y funcionamiento del Jr. San Pedro.

#### 4.4. Nivel de satisfacción de los usuarios por las dimensiones urbano-arquitectónicas, socio-económicos y ambiental-ecológicas en el jirón San Pedro, Tarapoto-2021.

Tabla 4

*Nivel de satisfacción de los usuarios por dimensiones.*

Escala Dimensiones	Baja		Media		Alta		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Medioambiental-ecoficiente	2	4%	27	54%	21	42%	50	100%
Urbanística	1	2%	49	98%	0	0%	50	100%
Desarrollo económico-social	4	8%	46	92%	0	0%	50	100%

**Fuente:** Datos propios de la investigación.

#### **Interpretación:**

En la anterior tabla, se visualiza los valores referenciados como resultado de la muestra encuestada de 50 jefes de familia beneficiarios del PIP (SNIP 387578) de la Municipalidad Provincial de San Martín correspondiente al mejoramiento de las cuadras 01 al 03 y del 05 al 06 del jirón San Pedro – Tarapoto, durante el periodo 2021; donde se demuestra que en normal la convergencia de reacción más notable por las mediciones de la media, la mayor concertación de réplicas por dimensiones de la variable satisfacción de los usuarios del jirón San Pedro se encuentra en la rango valorativo media: Medioambiental-ecoficiente 54 % (27), Urbanística 98 % (49) y Desarrollo económico-social 92 % (46). Estos resultados evidencian que hay una satisfacción promedio aceptable por parte de la población beneficiada respecto al impacto de progreso y mejora que la ejecución de la obra está teniendo sobre los vecinos del jirón San Pedro, cumpliendo así un papel influyente de conexión y estabilidad para la urbe.

#### **4.5. Relación entre la gestión de infraestructura vial urbana y la satisfacción de los usuarios del jirón San Pedro, Tarapoto-2021.**

Debido a la problemática de la investigación, la catalogación de las variables de tipo ordinal y objetivo principal es cuantificar la relación de la variable independiente gestión de infraestructura vial urbana sobre la variable dependiente satisfacción de los usuarios. Se escogió por emplear el ensayo estadístico de relación de Pearson ( $r$ ) al 95% de confianza y su coeficiente de determinación ( $R^2$ ); el concluyente resultado indica el grado de compromiso de la variable independiente sobre la dependiente, esto con el propósito de absolver la hipótesis de estudio proyectada.

##### **Contraste de hipótesis planteada en la investigación:**

##### **Regla de decisión:**

$p > 0.05$ , se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y, se rechaza la hipótesis alterna ( $H_a$ ).

$p < 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y, se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ).

Hipótesis que se contrastan la investigación son las siguientes:

**$H_0$ :** No existe relación significativa entre la gestión de la infraestructura vial urbana y la satisfacción de los usuarios del jirón San Pedro, Tarapoto - 2021.

**$H_a$ :** Existe relación significativa entre la gestión de la infraestructura vial urbana y la satisfacción de los usuarios del jirón San Pedro, Tarapoto - 2021.

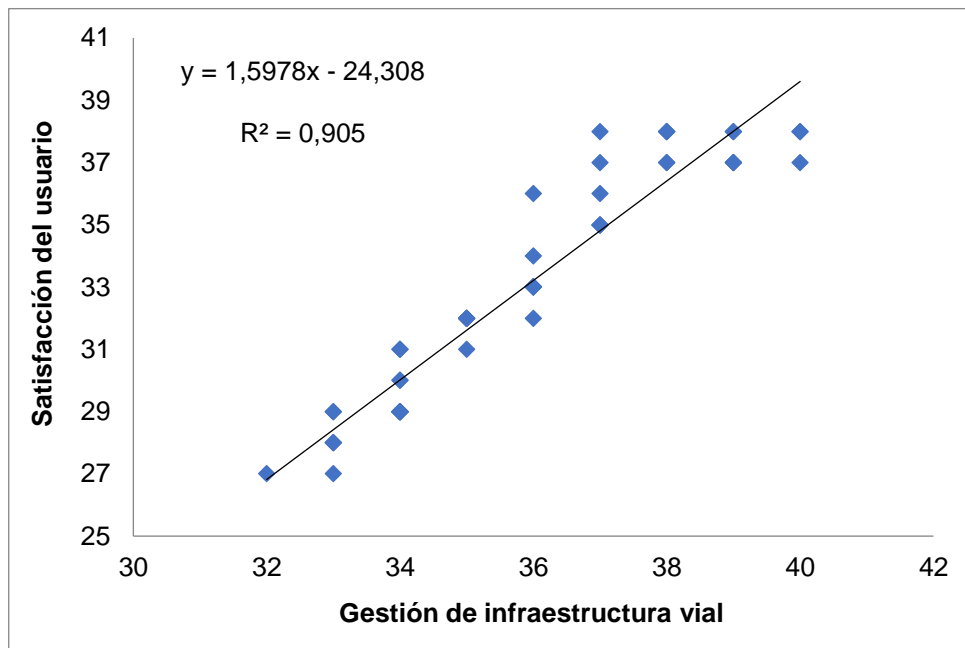


Tabla 5

Correlación de Pearson de las variables estudiadas.

<b>Estadísticas de la regresión</b>	
Cof. de correlación	0,952
Cof. de determinación R <sup>2</sup>	0,905
R <sup>2</sup> ajustado	0,904
Error típico	1,148
Obs.	50

**Fuente:** Datos propios de la investigación.



**Figura 1.** Diagrama de dispersión de variables estudiadas

**Fuente:** Datos propios de la investigación.

### Interpretación:

Observando la tabla 5, se muestra el nivel de vínculo de las variables planteadas por el coeficiente de Pearson ( $r=0,952$ ) que según la tabla de explicación de Hernández et al. (2014), denota una afinidad afirmativa muy fuerte de las variables gestión de infraestructura vial urbana y satisfacción de los usuarios; el coeficiente de determinación (0,905) indica con un 90,5 % la gestión de infraestructura vial urbana de la Municipalidad Provincial de San Martín en el jirón San Pedro influye en la satisfacción en los usuarios beneficiarios del proyecto de inversión pública (SNIP 387578). Observando la figura número 1 llamado como el diagrama de dispersión, denota una

correlación lineal directa positiva entre las variables estudiadas; es decir, cuando hay un nivel adecuado en gestión de infraestructura vial, también la satisfacción de los usuarios beneficiarios será alta.

Tabla 6

*Análisis de varianza de las variables estudiadas.*

	<b>° de libertad</b>	<b>Suma de cuadrados</b>	<b>Promedio de los cuadrados</b>	<b>F</b>	<b>Sig.</b>
Regresión	1	605,7484	605,7484	459,832	0,000
Residuos	48	63,23163	1,317326		
Total	49	668,98			

a. Var. dependiente: Satisfacción de los usuarios

b. Var. predictoras: (Constante), Gestión de infraestructura vial urbana

**Fuente:** Datos propios de la investigación.

### **Interpretación:**

En lo anterior, se proporciona que el p-valor es menor al grado de significancia ( $p < 0.05$ ), entendiendo una sig. ( $0,000 < 0.05$ ); en este sentido, existe una sólida prueba fáctica para descartar la hipótesis nula ( $H_0$ ), y aceptar la hipótesis alterna ( $H_a$ ); de esta manera se elige que: Existe una relación significativa entre la gestión de la infraestructura vial urbana y la satisfacción de los usuarios del jirón San Pedro, Tarapoto-2021.

## V. DISCUSIÓN

Según los resultados obtenidos del estudio, el grado de administración de la infraestructura vial urbana en el jirón San Pedro, Tarapoto - 2021 es adecuado teniendo 54 %, haciendo hincapié que es reconocida como el nivel valorativo de evaluación que más porcentaje en respuesta se obtuvo de la muestra encuestada; continuado de un 46 % que calificaron como regular el nivel de gestión, mientras como inadecuado ningún encuestado lo evaluó así 0 %. Estos resultados son evidencia de que la mayoría de familias beneficiadas en el mejoramiento de las cuadras 01 al 03 y 05 al 06 del jirón San Pedro presentaron una conformidad aceptable sobre la gestión realizada de la obra, esto como resultado del proyecto SNIP 387578 de la Municipalidad Provincial de San Martín.

Al respecto Beteta (2020) en el desarrollo de su investigación encontró que la gestión vial ejecutado durante los periodos 2016-2019 por la Municipalidad Provincial de San Martín fue de una consideración regular con un 56 %, en cuanto al nivel de mantenimiento de los caminos vecinales fue regular 50 %. Por otro lado, tenemos los autores Aguilar y Mestanza (2018), quienes sostuvieron que, para lograr un diseño adecuado de la infraestructura vial urbana que busca del mejoramiento de la transitabilidad de las calles es fundamental el estudio topográfico, mecánica de suelos y el hidráulico. Según Rincón (2016) en el marco de la calle metropolitana los ejecutivos, el objetivo fundamental es establecer un enfoque importante que permita verificar y evaluar la cimentación de la calle, y esto afecta la adquisición de seguridad y consuelo cuando debe utilizarse para ayudar al área local. Según Peñaloza (2016), una infraestructura vial adecuada puede brindar confort y seguridad para los transportistas y peatones que deben movilizarse de un lugar a otro, siendo esta una necesidad primordial.

Por otro lado, respecto al nivel de satisfacción en los usuarios del jirón San Pedro, Tarapoto-2021 esta se situó en la escala de calificación normal con un 60 %, considerándose como la estimación con la tasa más destacable en consecuencia obtenida del ejemplo estudiado, seguido de un 40 % que

manifestaron tener una satisfacción alta de la obra ejecutada, a diferencia de una baja satisfacción que ningún encuestado lo consideró tener 0 %. Estas consecuencias son pruebas de que la mayoría de beneficiados del proyecto de inversión pública (SNIP 387578) de la Municipalidad Provincial de San Martín, presentaron una tendencia media-alta de satisfacción por el resultado de la obra pública en el mejoramiento de las cuadras 01 al 03 y del 05 al 13 del Jr. San Pedro, Tarapoto.

Al respecto Jerez, Llerena y Zamora (2018) en el desarrollo de su investigación concluyeron que la obra del desarrollo de los tramos viales inter-localidades Quisapincha-Pasa ha sumado a la disponibilidad, portabilidad y admisión a las administraciones esenciales de los ocupantes, de la misma forma del progreso en el tipo de hospedaje, admisión a diversas unidades de movilidad y administraciones fundamentales, creando en consecuencia una satisfacción personal. lista que llegó al 12,49 %. Peñaloza (2016), sostiene que no necesariamente una buena respuesta de aceptación de la población se relaciona con una asistencia ideal, pero podría mostrar supuestos bajos; sin embargo, existe una medida de deber social consciente con respecto a la población y con un nivel específico de información.

Respecto al nivel de gestión de la infraestructura vial urbana por sus fracciones planificado, estructurado y eficiente en el jirón San Pedro, Tarapoto - 2021, esto se situó en la escala de calificación regular y se considera como la medida más predominante en consecuencia, adquirida de las dimensiones evaluativas de la variable: Planificado 60 %, Estructurado 94 % y Eficiente 44 %. No obstante, dentro de la escala valorativa adecuado, solo la dimensión eficiente presentó un mayor índice en gestión 56 %, seguido de la dimensión planificado 40 % y dimensión estructurada 6 %. Estos resultados evidencian que, respecto a la dimensión planificado, existe un manejo promedio aceptable del mejoramiento y funcionamiento del Jirón San Pedro; mientras que, en la dimensión estructurado, también hay una perspectiva aceptable del proyecto de inversión pública (SNIP 387578) como un efecto provechoso para la comunidad y que la Municipalidad Provincial de San Martín viene realizando una gestión aceptable en la conservación de la misma.

No obstante, respecto a la gestión de infraestructura vial urbana según la dimensión eficiente, la población está completamente de acuerdo con el cumplimiento de las políticas viales que ayudan al diseño y conservación del Jr. San Pedro. Al respecto, Patiño (2016), en su investigación concluyó que con la mejora del marco de la calle en las subregiones de Urabá y Bajo Cauca; surge el incremento de hasta un 56 % de la producción agrícola y el flujo de pasajeros se incrementa en un 22 %. Para Beteta (2020), la conservación de los caminos, es importante para una transitabilidad en condiciones óptimas, y la gestión eficiente de la fundación vial, obliga a gestionar acciones de programación, realización, sostenimiento y puesta en marcha, considerando los lineamientos que tienen afinidad a la conservación.

Respecto al nivel de satisfacción de los usuarios por las dimensiones medioambiental-eficiente, urbanística y desarrollo económico-social en el jirón San Pedro, Tarapoto - 2021, esto se situó en la escala de valor medio y se considera como la medida más generalizada en consecuencia obtenida de las dimensiones evaluativas de la variable: medioambiental-eficiente 54 %, urbanística 98 % y desarrollo económico-social 92 %; además, se identificó que solo la dimensión medioambiental-eficiente presenta una evaluación alta de satisfacción 56 % por parte de los usuarios beneficiarios de la obra pública, a diferencia de las demás dimensiones evaluativas de la variable que no la presentaron.

Estos resultados evidencian que, respecto a la dimensión medioambiental-eficiente, existe un promedio moderado de usuarios que no están muy satisfechos con el efecto que el proyecto de inversión pueda tener sobre su bienestar y el medioambiente; mientras que, en la dimensión urbanística, una gran mayoría de población percibe las calles del jirón San Pedro como segura y agradable, cumpliendo así un papel fundamental de conexión y prolongación para Tarapoto. No obstante, respecto a la dimensión desarrollo económico-social, la población está completamente de acuerdo que esta obra pública les traerá un alto impacto de progreso y mejora de la satisfacción personal de los ocupantes de los vecinos de la zona. Al respecto, Febres y Mercado (2020) sostienen que la satisfacción del usuario se puede percibir cuando las

expectativas de estos fueron cubiertas o superadas por los servicios que recibieron por parte de una empresa o entidad pública.

Finalmente, se determinó que hay conexión representativa entre la gestión de la infraestructura vial urbana y la satisfacción de los usuarios del jirón San Pedro, Tarapoto - 2021; con una sig. bilateral ( $0,000 < 0,05$ ) y una correlación de Pearson ( $r=0,952$ ) que indica que la relación es positiva y muy fuerte entre las variables, lo mismo nos indica el gráfico de difusión que tiende a una gráfica lineal directa positiva entre las variables involucradas; es decir, cuando hay un nivel adecuado en gestión de infraestructura vial, también el complacimento será alto en los usuarios beneficiarios del proyecto de inversión pública (SNIP 387578). El cálculo de la fórmula de determinación ( $0,905$ ) nos sugiere que con un 90,5% la gestión de infraestructura vial urbana repercute en la satisfacción de los usuarios beneficiarios de la obra pública.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Existe una relación representativa entre la gestión de la infraestructura vial urbana y la satisfacción de los usuarios del jirón San Pedro, Tarapoto-2021; encontrándose una sig. bilateral ( $0,000 < 0.05$ ) y una relación de Pearson ( $r=0,952$ ) que indica un nivel de relación beneficiosa muy fuerte con relación a las variables de estudio.
- 6.2. El nivel de gestión de la infraestructura vial urbana en el jirón San Pedro, Tarapoto - 2021, es adecuado con un 54 %, seguido de un 46 % que lo calificaron como regular.
- 6.3. El nivel de satisfacción de los usuarios del jirón San Pedro, Tarapoto-2021 es medio con un 60 % seguido de un 40% de nivel alto.
- 6.4. El nivel de gestión de la infraestructura vial urbana por sus dimensiones en el jirón San Pedro, Tarapoto-2021, es regular; indicador que muestra un resumen de los valores obtenidos por las dimensiones: Planificado (60%), Estructurado (94%) y Eficiente (44%).
- 6.5. El nivel de satisfacción de los usuarios por sus fracciones, en el jirón San Pedro, Tarapoto-2021, es media, indicador que muestra un resumen de los valores obtenidos por las dimensiones; medioambiental-ecoficiente (54%), urbanística (98%) y desarrollo económico-social (92%).

## VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Al encargado de infraestructura y subgerente de ejecución y supervisión de obras de la municipalidad de jurisdicción, considerar a la administración de la infraestructura vial de la urbe como un pilar fundamental para el complacimento de los moradores de los moradores en general.
- 7.2. Al encargado de infraestructura y subgerente de ejecución y supervisión de obras de la Municipalidad Provincial de San Martín, hacer un seguimiento continuo de la efectividad y avance de las obras públicas que están siendo ejecutados por las organizaciones constructoras encargadas de su licitación, esto con la intención de ejecutar los objetivos fijados en el calendario de trabajo de seguimiento de obra y en esta línea procurar no diferirlos.
- 7.3. Al subgerente de ejecución y supervisión de obras de la Municipalidad Provincial de San Martín, encargado en la ejecución de proyectos de cimentación de calles metropolitanas en la ciudad de Tarapoto, recoger información acerca de los supuestos y necesidades de los residentes para ser considerados y procesados cuando se proyecte la creación, estructuración y materialización del proyecto hasta su culminación y puesta en marcha.
- 7.4. Al encargado de infraestructura de la Municipalidad Provincial de San Martín, realizar un mejor monitoreo a la calidad de la infraestructura de las vías urbanas, teniendo en cuenta la conservación periódica y sobre todo rutinaria debido a los factores climatológicos que siempre generan fallas en la vía, de esta manera, se consideraría optar por óptimas condiciones con respecto a las acciones a materializar.
- 7.5. A los ciudadanos beneficiarios del proyecto de inversión pública (SNIP 387578) en el mejoramiento vial del Jr. San Pedro – Tarapoto, hacer un buen uso de la obra pública, manteniendo la limpieza y realizando las coordinaciones necesarias para su conservación con el tiempo.



## REFERENCIAS

- Bautista, A. (2018). *Análisis de accesibilidad y conectividad de la red vial intermunicipal en el micro-sistema regional de la provincia Centro en Boyacá, Colombia*. *Perspectiva Geográfica*, 23(1), 123–141. <https://doi.org/10.19053/01233769.8058>
- Beteta, C. (2020). *Gestión vial y mantenimiento de caminos vecinales del instituto vial de la Municipalidad Provincial de San Martín 2016 – 2019*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/52325>
- Bull, A. (2003). *Mejoramiento de la gestión vial con aportes específicos del sector privado*. *Recursos Naturales e Infraestructura*, 56, 1–58. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/6416-mejoramiento-la-gestion-vial-aportes-especificos-sector-privado>
- Campos, C. (2010). *Planes de Conservación Vial Cantonal para fortalecer la acción municipal en Costa Rica*. *Infraestructura Vial*, 12(23), 5–10. <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/vial/article/download/1957/1929/>
- Carrasco, A. (2009). *Infraestructura vial nacional asociada a la competitividad*. (Tesis de maestría). Universidad de Piura, Perú. <https://hdl.handle.net/11042/1990>
- Carrasco, S. (2015). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Carreazo, J. (2018). *Servicio de atención y satisfacción del usuario de la Municipalidad de Carabayllo 2017*. (Tesis de maestría). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/13754>
- Chiavenato, I. (2011) *Introducción a la teoría general de la gestión: una visión global de la gestión moderna de las organizaciones*. 7ª ed. Río de Janeiro: Elsevier

- Couto, M. (2010). *Contaminación Visual*. Montevideo: Instituto Universitario BIOS.
- DatosMundial. (2021). *Tráfico e Infraestructura en los Estados Unidos*.  
<https://www.datosmundial.com/america/usa/trafico.php>
- Del Águila, D. (2017). *Conectividad vial e Infraestructura en San Martín*.  
[http://www.drctsanmartin.gob.pe/documentos/datos\\_generales/POI\\_2014.df](http://www.drctsanmartin.gob.pe/documentos/datos_generales/POI_2014.df)
- Díaz, A. (2017). *Asociaciones Público Privadas en infraestructura vial: análisis y modelo de gestión en el Perú basado en una conceptualización antropológica*. (Tesis de doctorado). Universidad de Piura, Perú.  
<https://hdl.handle.net/11042/3709>
- EcuRed. (2016). *Infraestructura vial*.  
[https://www.ecured.cu/Infraestructura\\_vial](https://www.ecured.cu/Infraestructura_vial)
- Estévez, R. (2015). *¿En qué consiste la ecoeficiencia?*  
<https://www.ecointeligencia.com/2015/11/ecoeficiencia/>
- Febres, R., & Mercado, M. (2020). *Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - Perú*. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397–403. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Figuroa, Y. (2019). *Gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la municipalidad provincial de Huaraz, 2019*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/36746>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). México D.F.: McGraw-Hill Education.
- Hidalgo, A. (2021). *Proyecto de infraestructura vial y satisfacción vecinal del grupo 08 sector 06 de Villa El Salvador: 2019* [Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54161/Hidalgo\\_MAA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54161/Hidalgo_MAA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Jerez, M., Llerena, S., & Zamora, R. (2018). *Estudio de satisfacción poblacional a la red vial intercomunitaria Quisapincha -Pasa*. *INNOVA Research Journal*, 3(3), 95–108. <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n3.2018.445>
- Kemp, J. (2010). *La infraestructura vial es la columna vertebral de la economía mundial*. *Revista Vial*. <http://revistavial.com/la-infraestructura-vial-es-la-columna-vertebral-de-la-economia-mundial/>
- Kohon, J. (2011). *La infraestructura en el desarrollo integral de América Latina. Diagnóstico estratégico y propuestas para una agenda prioritaria. Transporte*. IDeAL, Caracas: CAF. <http://scioteca.caf.com/handle/123456789/353>
- López, L., Olivera, S., & Tinoco, D. (2018). *Satisfacción del usuario en el marco de la relación Estado-Ciudadanos: Políticas y estrategias para la calidad de atención al contribuyente en el servicio de administración tributaria*. In *Encephale*, 53(1). <https://doi.org/10.1016/j.encep.2012.03.001>
- Ministerio de Transportes y Comunicaciones del Perú. (2013). *Proyecto “Glosario de Términos de Uso Frecuente en Proyectos de Infraestructura Vial”*. <http://spij.minjus.gob.pe/Graficos/Peru/2013/Julio/14/RD-18-2013-MTC-14.pdf>
- Mishima, S., Campos, A., Matumoto, S., & Fortuna, C. (2016). *Satisfacción del usuario bajo la perspectiva de la responsividad: ¿Estrategia para análisis de sistemas universales?* *Rev. Latino-Americana de Enfermagem*, 24, 1-7. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.1089.2674>
- Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado*. *Ciencia y Desarrollo*. Universidad Alas Peruanas, 1(1), 1–6. <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/index>

- Morillo, M., & Morillo, M. (2016). *Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela*. *Revista de Ciencias Sociales*, 22(2), 111–131. <https://doi.org/10.31876/rcs.v22i2.24863>
- Palacios, C. (2018). *Efecto de la inversión pública en la infraestructura vial sobre el crecimiento de la economía peruana entre los años 2000–2016*. *Ingeniería Industrial*, 36, 197–210. <https://doi.org/10.26439/ing.ind2018.n036.2454>
- Patiño, B. (2016). Proyectos de infraestructura vial e integración territorial. Las vías 4G en las subregiones escenarios del post-conflicto en Antioquia. *Bitácora Urbano Territorial*, 26(2), 79–86. <https://doi.org/10.15446/bitacora.v26n2.57431>
- Peñaloza, C. (2016). *Percepción del usuario acerca de la infraestructura vial urbana y congestión vehicular del distrito de Huancayo, 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/20899>
- Rey, C. (2000). *La satisfacción del usuario: Un concepto en alza*. *Anales de Documentación*, 3, 139–153. <https://doi.org/10.6018/analesdoc.3.0.2451>
- Reyes, J. (2019). *Gestión de la infraestructura vial urbana y satisfacción en usuarios del PIP 208057 de la MPSM, Tarapoto, 2019* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39626>
- Rincón, M. (2016). *Ejes de infraestructura vial y dinámicas urbano-regionales. El caso del corredor Bogotá-Bucaramanga, Colombia (1950–2005)*. *Sociedad y Economía*, 31, 33–70. <https://doi.org/10.25100/sye.v0i31.3888>
- Rojas, M., & Ramírez, A. (2018). *Inversión en infraestructura vial y su impacto en el crecimiento económico: Aproximación de análisis al caso infraestructura en Colombia (1993–2014)*. *Revista Ingenierías Universidad de Medellín*, 17(32). <https://doi.org/10.22395/rium.v17n32a6>
- Romero, C. (2016). *Espacios públicos y calidad de vida urbana, estudio de caso Tijuana, Baja California. Ciudad Juárez, Chihuahua, México: El Colegio de la*

*Frontera Norte*. Recuperado el 7 de Mayo de 2019, de <https://www.colef.mx/posgrado/wp.../TESIS-Romero-Chávez-ChristianRodrigo.pdf>

Rosales, M. (2016). *Gestión De Infraestructura Vial En La Red Departamental De La Región Piura* [Universidad de Piura]. <https://hdl.handle.net/11042/2864>

Ruydiaz Gomez, K. S., Saldarriaga Genes, G., & Fernández Aragón, S. (2018). Satisfacción del usuario: un reto para la calidad del cuidado. *Ciencia y Salud*, 10(1), 49–61. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.22519/21455333.969>

Trujillo, E. (2018). *Visión De Desarrollo De La Infraestructura Vial*. In *Ministerio de Transportes y Comunicaciones del Perú*. <https://www.cip.org.pe/publicaciones/2018/vision-de-desarrollo-de-la-infraestructura-vial.pdf>

Vásquez, A., & Bendezú, L. (2008). *Ensayos sobre el rol de la infraestructura vial en el crecimiento económico del Perú*. *CIES Consorcio de Investigación Económica y Social*, 1–195. <http://www.cies.org.pe/sites/default/files/files/diagnosticoypropuesta/archivos/dyp-39.pdf>

# **ANEXOS**

### Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de la infraestructura vial	Es la administración de la infraestructura vial, que comprende las funciones de planificar, organizar, dirigir, coordinar, ejecutar y controlar la infraestructura vial terrestre (MTC, 2006, p. 3).	Para la variable de la gestión de la infraestructura vial urbana, se hará uso de un cuestionario como instrumento, en la que se establezcan las dimensiones e indicadores a fin de lograr determinar medir las dimensiones planificado, estructurado y eficiente.	Planificado	Inversión de los recursos públicos. Esfuerzo de conservación	Ordinal 1: Inadecuado 2: Regular 3: Adecuado
			Estructurado	Metas. Políticas sostenibles.	
			Eficiente	Conservación de recursos. Mayor producción con menores recursos.	
Satisfacción en los usuarios	La satisfacción en los usuarios viene a ser el resultado de la experiencia y evaluación que realiza el usuario a través de la comparación entre los que percibieron y lo que esperaban (Morillo y Morillo, 2016, p. 115).	Para la variable satisfacción de usuarios, se empleará, un cuestionario como instrumento, el cual establecerá las dimensiones e indicadores a fin de lograr medir las dimensiones medioambiental-ecoficiente, urbanística y desarrollo económico-social.	Medioambiental-ecoficiente	Contaminación atmosférica. Temperatura y sensación de calor. Contaminación Visual.	Ordinal 1: Baja 2: Media 3: Alta
			Urbanística	Contaminación sonora. Impacto en la salud. Conectividad y continuidad. Seguridad y comodidad. Paisaje e imagen urbana.	
			Desarrollo económico-social	Uso de suelo. Impacto social. Impacto económico. Impacto físico.	

## Matriz de consistencia

### Título: Gestión de infraestructura vial urbana y satisfacción de los usuarios del jirón San Pedro, Tarapoto-2021.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos										
<p><b>Problema general:</b> ¿Cuál es la relación entre la gestión de la infraestructura vial urbana y la satisfacción de los usuarios del jirón San Pedro, Tarapoto-2021?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cuál es el nivel de gestión de la infraestructura vial urbana en el jirón San Pedro, Tarapoto-2021? ¿Cuál es el nivel de satisfacción en los usuarios del jirón San Pedro, Tarapoto-2021? ¿Cuál es el nivel de gestión de la infraestructura vial urbana por sus dimensiones planificado, estructurado y eficiente en el jirón San Pedro, Tarapoto-2021? ¿Cuál es el nivel de satisfacción en los usuarios por las dimensiones urbano-arquitectónicas, socio-económicos y ambiental-ecológicas en el jirón San Pedro, Tarapoto-2021?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la gestión de la infraestructura vial urbana y la satisfacción de los usuarios del jirón San Pedro, Tarapoto-2021.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Describir el nivel de gestión de la infraestructura vial urbana en el jirón San Pedro, Tarapoto-2021. Describir el nivel de satisfacción en los usuarios del jirón San Pedro, Tarapoto-2021. Describir el nivel de gestión de la infraestructura vial urbana por sus dimensiones planificado, estructurado y eficiente en el jirón San Pedro, Tarapoto-2021. Describir el nivel de satisfacción en los usuarios por las dimensiones urbano-arquitectónicas, socio-económicos y ambiental-ecológicas en el jirón San Pedro, Tarapoto-2021.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la gestión de la infraestructura vial urbana y la satisfacción de los usuarios del jirón San Pedro, Tarapoto-2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> H<sub>1</sub>: El nivel de gestión de la infraestructura vial urbana en el jirón San Pedro, Tarapoto-2021, es regular. H<sub>2</sub>: El nivel de satisfacción en los usuarios del jirón San Pedro, Tarapoto-2021, es media. H<sub>3</sub>: El nivel de gestión de la infraestructura vial urbana por sus dimensiones planificado, estructurado y eficiente en el jirón San Pedro, Tarapoto-2021 es adecuado. H<sub>4</sub>: El nivel de satisfacción en los usuarios por las dimensiones urbano-arquitectónicas, socio-económicos y ambiental-ecológicas en el jirón San Pedro, Tarapoto-2021 es alta.</p>	<p><b>Técnica</b> La técnica como tal estará representada por la encuesta.</p> <p><b>Instrumentos</b> Se tendrá como instrumento el cuestionario, el mismo que permitirá la obtención de datos adecuados para el estudio.</p>										
<p><b>Diseño de investigación</b></p>	<p><b>Población y muestra</b></p>	<p><b>Variables y dimensiones</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Gestión de la infraestructura vial</td> <td>Planificado</td> </tr> <tr> <td>Estructurado</td> </tr> <tr> <td>Eficiente</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Satisfacción en los usuarios</td> <td>Medioambiental-ecoeficiente</td> </tr> <tr> <td>Urbanística</td> </tr> <tr> <td>Desarrollo económico-social</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Gestión de la infraestructura vial	Planificado	Estructurado	Eficiente	Satisfacción en los usuarios	Medioambiental-ecoeficiente	Urbanística	Desarrollo económico-social
Variables	Dimensiones												
Gestión de la infraestructura vial	Planificado												
	Estructurado												
	Eficiente												
Satisfacción en los usuarios	Medioambiental-ecoeficiente												
	Urbanística												
	Desarrollo económico-social												
<p><b>Diseño</b> Se empleó el diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional, transversal. El esquema empleado fue: M = Muestra de estudio</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     M --&gt; O1     M --&gt; O2     O1 -- r --&gt; O2             </pre> </div> <p>O<sub>1</sub> = Gestión de la infraestructura vial O<sub>2</sub> = Satisfacción en los usuarios r = Relación entre las variables de estudio</p>	<p><b>Población</b> Estuvo conformada por 78 jefes de familia que fueron beneficiados del proyecto de inversión pública (SNIP 387578) para el mejoramiento del jr. San Pedro cuadras del 01 al 03 y del 05 al 06.</p> <p><b>Muestra</b> A través de muestreo probabilístico, la muestra estuvo conformada por 50 jefes de familia.</p>												



## Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario: Gestión de Infraestructura vial

#### Datos generales:

N° de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

#### Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer la gestión de la infraestructura vial urbana y la satisfacción de los usuarios del SNIP: 387578 de la Municipalidad Provincial de San Martín.

#### Introducción:

El presente instrumento tiene como objetivo recabar información acerca de las contrataciones. Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para usted, seleccionando del 1 a 3, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. No existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo con su percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala valorativa	
Inadecuado	1
Regular	2
Adecuado	3

N	Criterios de evaluación	Escala valorativa		
		1	2	3
<b>Planificado</b>				
1	¿Cómo evalúas la inversión pública ejecutada en el Jr. San Pedro respecto al impacto generado en la ciudad?	1	2	3
2	¿Cómo calificas la gestión de la MPSM respecto a la reparación, mantenimiento y conservación del Jr. San Pedro?	1	2	3

3	¿Cómo evalúas la supervisión de la MPSM respecto a los trabajos efectuados del contratista para el mejoramiento de la infraestructura vial urbana del Jr. San Pedro?	1	2	3
4	¿Como calificas el tiempo de ejecución de la obra de mejoramiento del Jr. San Pedro respecto al plazo establecido en el expediente técnico?	1	2	3
5	¿Como consideras la calidad de materiales de construcción utilizados para la obra de mejoramiento del Jr. San Pedro respecto a las especificaciones técnicas y el presupuesto asignado?	1	2	3
<b>Estructurado</b>				
6	¿Como evalúas el plan de acción institucional de la MPSM sobre el avance y las medidas correctivas de la obra pública de mejoramiento del Jr. San Pedro?	1	2	3
7	¿Cómo consideras las políticas viales de la MPSM aplicados en el Jr. San Pedro para prevención de accidentes de tránsito?	1	2	3
8	¿Cómo calificas el resultado del mejoramiento vial urbana del Jr. San Pedro como meta de infraestructura pública de la MPSM?	1	2	3
9	¿Cómo evalúas el desempeño de la empresa contratista respecto a la implementación de medidas de seguridad como letreros de advertencia, señales visuales y sonoras durante la ejecución de la obra de mejoramiento del Jr. San Pedro?	1	2	3
10	¿Cómo calificas la obra pública entregada a la comunidad respecto a su capacidad de infraestructura, seguridad vial y reducción del impacto ambiental de la zona?	1	2	3
<b>Eficiente</b>				
11	¿Cómo consideras el estado de conservación de los pavimentos y veredas del Jr. San Pedro respecto al agrietamiento y hundimiento de la berma asfáltica?	1	2	3
12	¿Cómo calificas el resultado del mejoramiento vial urbana del Jr. San Pedro respecto al acceso integral de agua potable y del sistema de alcantarillado?	1	2	3
13	¿Cómo evalúas las señales de tránsito colocados en el Jr. San Pedro como media de prevención de accidentes?	1	2	3
14	¿Cómo evalúas el estado de mejora de la vía vehicular urbana del Jr. San Pedro respecto a la accesibilidad a otras calles aledañas?	1	2	3
15	¿Cómo calificas el actual diseño vial urbano del Jr. San Pedro a comparación de lo que era antes de su mejoramiento?	1	2	3

## Cuestionario: Satisfacción del usuario

### Datos generales:

N° de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

### Introducción:

El presente instrumento tiene como objetivo recabar información acerca de la ejecución presupuestal. Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 3, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala valorativa	
Baja	1
Media	2
Alta	3

N°	Preguntas	Escala valorativa		
		1	2	3
<b>Medioambiental-ecoeficiente</b>				
1	Respecto a la contaminación vehicular, atmosférica y de gases como resultado del mejoramiento vial urbana del Jr. San Pedro. ¿Cuál es su nivel de satisfacción?			
2	Respecto al incrementó de la temperatura en las calles como resultado del mejoramiento vial urbana del Jr. San Pedro ¿Cuál es su nivel de satisfacción?			
3	Respecto a la disminución de áreas verdes y eliminación de diversas plantas ornamentales de la zona como resultado del mejoramiento vial urbana del Jr. San Pedro ¿Cuál es su nivel de satisfacción?			
4	Respecto al tráfico vehicular y la contaminación visual como resultado del mejoramiento vial urbana del Jr. San Pedro ¿Cuál es su nivel de satisfacción?			

5	Respecto a la contaminación sonora (auditiva) de los vehículos como resultado del mejoramiento vial urbana del Jr. San Pedro ¿Cuál es su nivel de satisfacción?			
6	Respecto a los impactos de salud en contaminación generados por el mejoramiento vial urbana del Jr. San Pedro ¿Cuál es su nivel de satisfacción?			
<b>Urbanística</b>				
7	Respecto a la vegetación y arborización que presenta el Jr. San Pedro como parte del mejoramiento de su infraestructura vial ¿Cuál es su nivel de satisfacción?			
8	Respecto a los ambientes urbanos (descanso y pasos de sombra) que presenta el Jr. San Pedro como parte del mejoramiento de su infraestructura vial ¿Cuál es su nivel de satisfacción?			
9	Respecto a la conectividad y continuidad de la ciudad que presenta el Jr. San Pedro como parte del mejoramiento de su infraestructura vial urbana ¿Cuál es su nivel de satisfacción?			
10	Respecto a las señales de circulación vehicular y cruce peatonal que presenta el Jr. San Pedro como parte del mejoramiento de su infraestructura vial urbana ¿Cuál es su nivel de satisfacción?			
11	Respecto al paisaje e imagen urbana que presenta el Jr. San Pedro como parte del mejoramiento de su infraestructura vial urbana ¿Cuál es su nivel de satisfacción?			
<b>Desarrollo económico-social</b>				
12	Respecto a la aparición de actividades comerciales como resultado del mejoramiento de la infraestructura vial urbana del Jr. San Pedro ¿Cuál es su nivel de satisfacción?			
13	Respecto al impacto social de su calidad de vida como resultado del mejoramiento de la infraestructura vial urbana del Jr. San Pedro ¿Cuál es su nivel de satisfacción?			
14	Respecto al impacto económico y su beneficio en usted como resultado del mejoramiento de la infraestructura vial urbana del Jr. San Pedro ¿Cuál es su nivel de satisfacción?			
15	Respecto a la accesibilidad de su vivienda y otros negocios entornos como resultado del mejoramiento de la infraestructura vial urbana del Jr. San Pedro ¿Cuál es su nivel de satisfacción?			

## Ficha de validación de expertos



### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Wilson Torres Delgado  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto  
 Especialidad : Licenciado en estadística – COESPE 380  
 Instrumento de evaluación : Para evaluar Gestión de Infraestructural vial  
 Autor (s) del instrumento (s): Bach. Arévalo Morales, Jean Carlo Rodolfo

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

**ESTABLECIDO LOS VALORES DE APLICABILIDAD SE LLEGÓ A DETERMINAR QUE EL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS SE ENCUENTRA LISTO PARA SU EJECUCIÓN CON VALIDACIÓN OBTENIDA DE "EXCELENTE"**

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 45

Tarapoto 18 de mayo de 2021



**Dr. Wilson Torres Delgado**  
 Docente en Metodología  
 UNSM

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Dr. Wilson Torres Delgado  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto  
 Especialidad : Licenciado en estadística – COESPE 380  
 Instrumento de evaluación : Para evaluar Satisfacción del usuario  
 Autor (s) del instrumento (s): Bach. Arévalo Morales, Jean Carlo Rodolfo

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del usuario					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Satisfacción del usuario				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del usuario				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					<b>44</b>	


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

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

**ESTABLECIDO LOS VALORES DE APLICABILIDAD SE LLEGÓ A DETERMINAR QUE EL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS SE ENCUENTRA LISTO PARA SU EJECUCIÓN CON VALIDACIÓN OBTENIDA DE "EXCELENTE"**

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 44

Tarapoto 18 de mayo de 2021



Dr. Wilson Torres Delgado  
 Docente en Metodología  
 UNSM

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: MSc. Ing. Lizbeth Casas Sandoval  
 Institución donde labora : Programa Nacional de Infraestructura Educativa  
 Especialidad : Maestro en Tecnología de la Construcción  
 Instrumento de evaluación : Para evaluar Gestión de Infraestructura vial  
 Autor (s) del instrumento (s): Bach. Arévalo Morales, Jean Carlo Rodolfo

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

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

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

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

ESTABLECIDO LOS VALORES DE APLICABILIDAD SE LLEGÓ A DETERMINAR QUE EL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS SE ENCUENTRA LISTO PARA SU EJECUCIÓN CON VALIDACIÓN OBTENIDA DE "EXCELENTE" Y VÁLIDO PARA SU APLICACIÓN.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**
**45**

Tarapoto 18 de mayo de 2021



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: MSc. Ing. Lizbeth Casas Sandoval  
 Institución donde labora : Programa Nacional de Infraestructura Educativa  
 Especialidad : Maestro en Tecnología de la Construcción  
 Instrumento de evaluación : Para evaluar Satisfacción del usuario  
 Autor (s) del instrumento (s): Bach. Arévalo Morales, Jean Carlo Rodolfo

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del usuario					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Satisfacción del usuario					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del usuario				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					<b>44</b>	

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

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

ESTABLECIDO LOS VALORES DE APLICABILIDAD SE LLEGÓ A DETERMINAR QUE EL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS SE ENCUENTRA LISTO PARA SU EJECUCIÓN CON VALIDACIÓN OBTENIDA DE "EXCELENTE" Y VÁLIDO PARA SU APLICACIÓN.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

44

Tarapoto 18 de mayo de 2021





**LIZBETH CASAS SANDOVAL**  
 REG. CIP 110 000  
 Especialista en Estructuras



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Ing. Juan Fredi Segundo Sota  
 Institución donde labora : Programa Nacional de Saneamiento Rural  
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Para evaluar Gestión de Infraestructural vial  
 Autor (s) del instrumento (s): Bach. Arévalo Morales, Jean Carlo Rodolfo

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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


### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

ESTABLECIDO LOS VALORES DE APLICABILIDAD SE LLEGÓ A DETERMINAR QUE EL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS SE ENCUENTRA LISTO PARA SU EJECUCIÓN CON VALIDACIÓN OBTENIDA DE "EXCELENTE".

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

46

Tarapoto 18 de mayo de 2021



**MG. JUAN FREDI SEGUNDO SOTA**  
**INGENIERO CIVIL**  
**CIP N° 57777**

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Mg. Ing. Juan Fredi Segundo Sota  
 Institución donde labora : Programa Nacional de Saneamiento Rural  
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Para evaluar Satisfacción del usuario  
 Autor (s) del instrumento (s): Bach. Arévalo Morales, Jean Carlo Rodolfo

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

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

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

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

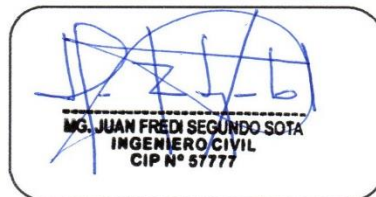
**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

ESTABLECIDO LOS VALORES DE APLICABILIDAD SE LLEGÓ A DETERMINAR QUE EL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS SE ENCUENTRA LISTO PARA SU EJECUCIÓN CON VALIDACIÓN OBTENIDA DE "EXCELENTE".

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

46

Tarapoto 18 de mayo de 2021



## Carta de autorización donde se ejecutó la investigación



**mpsm** MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
TARAPOTO DE SAN MARTÍN



"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Tarapoto, 28 de Mayo del 2021.

CARTA N° 116 - 2021-SGESO-MPSM.

SEÑOR:

BR. JEAN CARLO RODOLFO AREVALO MORALES

CIUDAD.-

ASUNTO : RESPUESTA A SOLICITUD DE INFORMACION PARA PROYECTO DE  
TESIS.

REF. : EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO REG. N° 07615-2021

De mi consideración:

Grato es dirigirme a usted, expresándole mi saludo cordial a nombre de la Municipalidad Provincial de San Martín y a la vez, dar respuesta al documento administrativo con Reg. N° 07615, de fecha 18.05.2021, mediante el cual solicita información digital del Expediente Técnico del Proyecto de Inversión Pública: **Mejoramiento del Jr. San Pedro cuadras del 01 al 03 y del 05 al 13, en los sectores Partido Alto, La Hoyada y Circunvalación, Distrito de Tarapoto-San Martín-San Martín II Etapa**, para elaborar su proyecto de tesis.

Por lo que esta Sub Gerencia, brinda el apoyo con la información que solicita en (digital), a fin de facilitarle el desarrollo del proyecto trazado.

Sin otro particular, le reitero las muestras de mi consideración distinguida

Atentamente,

c.c.  
Archivo

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN  
GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA  
DNE. JUAN CARLOS VELA PASANANDO  
CPI N° 18133  
SUB GERENTE DE EJECUCIÓN Y SUPERVISIÓN DE OBRAS

Jr. Gregorio Delgado N° 260 - Tarapoto

913 012139 (042) 52235

www.mpsm.gob.pe mpsm@mps.m.gob.pe

### Base de datos estadísticos

N°	Planificado	Estructurado	Eficiente	Gestión de Infraestructura vial urbana	Medioambiental - ecoeficiente	Urbanística	Desarrollo económico - social	Satisfacción de los usuarios
1	11	12	15	38	14	11	12	37
2	14	12	13	39	14	11	12	37
3	13	10	11	34	9	10	10	29
4	11	12	14	37	15	11	11	37
5	12	10	11	33	9	8	10	27
6	13	10	11	34	9	10	10	29
7	12	10	11	33	9	9	10	28
8	13	10	11	34	9	10	10	29
9	12	10	11	33	9	9	10	28
10	11	10	11	32	9	10	8	27
11	13	10	11	34	9	10	10	29
12	12	10	13	35	10	11	10	31
13	12	10	11	33	8	10	10	28
14	13	10	11	34	9	10	10	29
15	13	10	13	36	11	12	9	32
16	13	10	11	34	11	10	8	29
17	13	10	11	34	8	11	10	29
18	13	10	11	34	10	10	10	30
19	12	11	11	34	11	9	10	30
20	13	10	11	34	10	11	10	31
21	12	10	11	33	9	10	10	29
22	12	13	11	36	12	11	10	33
23	13	10	11	34	14	9	8	31
24	11	12	15	38	15	11	12	38
25	14	12	13	39	15	11	12	38
26	13	11	11	35	10	12	10	32
27	11	12	15	38	15	11	12	38

28	12	11	13	36	12	11	10	33
29	13	13	13	39	15	11	12	38
30	11	12	15	38	14	11	12	37
31	14	12	11	37	15	12	8	35
32	12	12	15	39	14	11	12	37
33	11	12	15	38	15	11	12	38
34	10	12	15	37	14	10	11	35
35	11	11	14	36	12	12	9	33
36	14	12	14	40	15	11	12	38
37	14	12	13	39	14	11	12	37
38	12	13	15	40	15	11	12	38
39	10	11	12	33	10	9	10	29
40	12	11	13	36	11	11	11	33
41	12	12	13	37	14	11	10	35
42	11	10	14	35	10	11	11	32
43	10	11	15	36	11	12	10	33
44	11	9	15	35	10	12	10	32
45	14	12	11	37	15	11	12	38
46	11	12	13	36	12	12	10	34
47	11	11	13	35	10	12	10	32
48	11	12	14	37	15	9	12	36
49	15	12	13	40	14	11	12	37
50	10	12	14	36	15	11	10	36

Variable: Gestión de infraestructura vial

N°	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Planificado	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Estructurado	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Eficiente	Gestión de Infraestructura vial
1	2	1	2	3	3	11	2	2	2	3	3	12	3	3	3	3	3	15	38
2	3	3	3	3	2	14	2	2	3	2	3	12	3	2	3	2	3	13	39
3	2	2	3	3	3	13	2	1	3	3	1	10	2	3	1	2	3	11	34
4	2	1	2	3	3	11	2	2	2	3	3	12	3	3	2	3	3	14	37
5	2	2	2	3	3	12	2	1	3	3	1	10	2	3	1	2	3	11	33
6	2	2	3	3	3	13	2	1	2	2	3	10	2	3	1	2	3	11	34
7	2	2	2	3	3	12	2	1	3	3	1	10	2	3	1	2	3	11	33
8	2	2	3	3	3	13	2	1	3	3	1	10	2	3	1	2	3	11	34
9	2	2	2	3	3	12	2	1	3	3	1	10	2	3	1	2	3	11	33
10	1	2	2	3	3	11	2	1	3	3	1	10	2	3	1	2	3	11	32
11	2	2	3	3	3	13	2	1	3	3	1	10	2	3	1	2	3	11	34
12	2	2	2	3	3	12	2	1	3	3	1	10	2	3	2	3	3	13	35
13	2	2	2	3	3	12	2	1	3	3	1	10	2	3	1	2	3	11	33
14	2	2	3	3	3	13	2	1	3	3	1	10	2	3	1	2	3	11	34
15	2	2	3	3	3	13	2	1	3	3	1	10	2	3	2	3	3	13	36
16	2	2	3	3	3	13	2	1	3	3	1	10	2	3	1	2	3	11	34
17	3	2	2	3	3	13	2	1	3	3	1	10	2	3	1	2	3	11	34
18	2	2	3	3	3	13	2	1	3	3	1	10	2	3	1	2	3	11	34
19	2	2	2	3	3	12	2	1	3	3	2	11	2	3	1	2	3	11	34
20	2	2	3	3	3	13	2	1	3	3	1	10	2	3	1	2	3	11	34
21	2	2	2	3	3	12	2	1	3	3	1	10	2	3	1	2	3	11	33
22	2	2	2	3	3	12	3	3	3	2	2	13	3	2	2	2	2	11	36

23	2	2	3	3	3	13	2	1	3	3	1	10	2	3	1	2	3	11	34
24	2	1	2	3	3	11	2	2	2	3	3	12	3	3	3	3	3	15	38
25	3	3	3	3	2	14	2	2	3	2	3	12	3	2	3	2	3	13	39
26	3	2	3	3	2	13	2	2	2	2	3	11	3	2	1	2	3	11	35
27	2	1	2	3	3	11	2	2	2	3	3	12	3	3	3	3	3	15	38
28	2	2	2	3	3	12	2	2	2	3	2	11	3	3	2	3	2	13	36
29	3	3	3	2	2	13	2	2	3	3	3	13	3	2	3	3	2	13	39
30	2	1	2	3	3	11	2	2	2	3	3	12	3	3	3	3	3	15	38
31	3	3	3	3	2	14	2	2	3	2	3	12	3	2	1	2	3	11	37
32	2	2	2	3	3	12	2	2	2	3	3	12	3	3	3	3	3	15	39
33	2	1	2	3	3	11	2	2	2	3	3	12	3	3	3	3	3	15	38
34	2	1	2	3	2	10	2	3	2	3	2	12	3	3	3	3	3	15	37
35	2	1	2	3	3	11	2	2	2	3	2	11	2	3	3	3	3	14	36
36	3	3	3	3	2	14	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	40
37	3	3	3	3	2	14	2	2	3	2	3	12	3	2	3	2	3	13	39
38	2	2	2	3	3	12	2	3	2	3	3	13	3	3	3	3	3	15	40
39	2	2	2	2	2	10	2	3	3	1	2	11	3	3	1	2	3	12	33
40	2	2	2	3	3	12	1	2	2	3	3	11	3	2	3	3	2	13	36
41	2	2	2	3	3	12	2	2	3	2	3	12	3	3	3	1	3	13	37
42	3	2	2	2	2	11	2	2	2	2	2	10	2	3	3	3	3	14	35
43	2	2	2	2	2	10	2	2	3	2	2	11	3	3	3	3	3	15	36
44	2	3	2	2	2	11	2	1	2	2	2	9	3	3	3	3	3	15	35
45	3	3	3	3	2	14	2	2	3	2	3	12	3	2	1	2	3	11	37
46	2	2	2	3	2	11	2	2	3	2	3	12	3	2	3	2	3	13	36
47	2	1	2	3	3	11	2	2	2	3	2	11	3	2	2	3	3	13	35
48	2	2	2	3	2	11	2	2	2	3	3	12	3	2	3	3	3	14	37
49	3	3	3	3	3	15	2	2	3	2	3	12	3	2	3	2	3	13	40
50	2	1	2	3	2	10	2	2	2	3	3	12	3	2	3	3	3	14	36

**Variable: Satisfacción de los usuarios**

N°	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Medioambiental - ecoeficiente	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Urbanística	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Desarrollo económico - social	Satisfacción de los usuarios
1	1	2	1	2	2	1	9	1	1	3	3	2	10	2	3	2	3	10	29
2	2	2	1	2	2	1	10	1	2	3	3	3	12	3	3	2	2	10	32
3	3	3	2	3	3	2	16	1	3	1	3	3	11	3	3	3	3	12	39
4	1	3	1	2	2	1	10	1	1	3	2	2	9	2	3	2	3	10	29
5	3	3	2	2	3	2	15	1	3	3	1	3	11	2	3	3	3	11	37
6	3	3	2	2	3	2	15	1	3	3	1	3	11	3	2	2	3	10	36
7	3	3	3	3	3	2	17	1	3	3	1	3	11	3	3	3	3	12	40
8	3	3	2	3	3	2	16	1	3	3	1	3	11	3	3	3	3	12	39
9	3	3	3	3	3	2	17	1	3	3	1	3	11	2	2	3	3	10	38
10	3	3	2	3	3	2	16	1	3	3	1	3	11	3	3	3	3	12	39
11	3	3	2	3	3	2	16	1	3	3	1	3	11	3	3	3	3	12	39
12	3	3	2	3	3	2	16	1	3	3	1	3	11	3	3	3	3	12	39
13	3	3	2	3	3	2	16	1	3	3	1	3	11	3	3	3	3	12	39
14	3	3	2	3	3	2	16	1	3	3	1	3	11	3	3	3	3	12	39
15	3	2	3	2	3	2	15	1	3	3	1	3	11	3	3	3	3	12	38
16	3	3	2	3	3	2	16	1	3	3	1	3	11	3	3	3	3	12	39
17	3	3	2	3	3	3	17	1	2	3	1	2	9	3	3	3	3	12	38
18	3	3	3	3	3	2	17	1	3	3	2	3	12	2	2	2	2	8	37
19	3	3	2	3	3	2	16	1	2	3	1	3	10	3	3	2	3	11	37
20	3	3	2	3	3	2	16	1	3	3	1	3	11	3	3	3	3	12	39
21	3	3	3	2	3	2	16	1	3	3	1	3	11	3	3	3	3	12	39
22	3	3	3	3	3	2	17	1	3	3	1	3	11	3	3	3	3	12	40
23	3	3	2	3	3	2	16	1	3	3	1	3	11	3	3	3	3	12	39
24	1	2	1	2	2	1	9	1	1	3	3	2	10	2	3	2	3	10	29



25	2	2	1	2	2	1	10	1	2	3	2	3	11	3	3	3	2	11	32
26	2	2	1	2	3	2	12	1	2	3	2	3	11	3	3	2	2	10	33
27	1	2	1	2	2	1	9	1	1	3	3	2	10	2	3	2	1	8	27
28	1	2	1	2	2	1	9	1	1	3	3	2	10	2	3	2	3	10	29
29	2	2	2	2	2	2	12	1	2	2	3	3	11	3	2	3	2	10	33
30	1	2	1	2	2	1	9	1	1	3	3	2	10	2	3	2	3	10	29
31	2	2	1	2	2	1	10	1	2	3	2	3	11	3	2	3	2	10	31
32	1	2	2	2	2	1	10	1	1	3	3	2	10	2	3	2	3	10	30
33	1	2	1	2	2	1	9	1	1	3	3	2	10	2	3	2	3	10	29
34	1	2	1	2	2	1	9	1	1	3	3	2	10	2	3	2	3	10	29
35	1	2	1	2	2	1	9	1	1	2	3	2	9	2	3	2	3	10	28
36	2	2	1	2	2	1	10	1	2	3	3	3	12	3	3	2	2	10	32
37	2	2	1	2	3	2	12	1	2	3	3	3	12	3	3	2	2	10	34
38	1	2	1	2	2	1	9	1	1	3	2	2	9	3	2	3	2	10	28
39	2	2	2	3	2	1	12	1	2	3	3	3	12	2	3	2	2	9	33
40	3	2	3	2	2	2	14	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	8	31
41	2	2	1	2	2	2	11	1	2	3	2	3	11	3	3	3	2	11	33
42	1	2	1	3	2	2	11	1	1	3	3	2	10	1	2	2	3	8	29
43	1	3	1	2	2	2	11	1	2	3	2	1	9	3	2	3	2	10	30
44	1	2	1	1	3	1	9	1	2	2	2	1	8	3	2	3	2	10	27
45	2	2	2	2	1	1	10	1	2	3	3	3	12	3	3	2	2	10	32
46	2	2	1	2	2	2	11	1	2	3	3	3	12	3	2	2	2	9	32
47	1	2	1	2	1	1	8	1	2	3	3	2	11	2	3	2	3	10	29
48	1	1	2	2	2	2	10	1	1	3	3	3	11	2	3	2	3	10	31
49	2	2	2	2	2	1	11	1	2	3	3	3	12	3	3	2	2	10	33
50	1	2	1	2	1	1	8	1	1	3	3	2	10	2	3	2	3	10	28