



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA CIVIL**

Infraestructura Vial y Satisfacción del Usuario de
las cuadras 3 y 4, Jr. El Pescador, Yarinacocha 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Ingeniero Civil

AUTOR:

Rios Ruiz, Juan Manuel (ORCID: 0000-0003-3119-1041)

ASESOR:

Msc. Depas Celi, Kiko Felix (ORCID: 0000-0001-7086-1031)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Diseño de Infraestructura Vial

LIMA - PERÚ

2022

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a Dios y a mis padres que hicieron todo el esfuerzo por brindarme el estudio universitario y motivarme a alcanzar mis metas y por sus consejos diarios para ser mejor persona y un buen profesional.

AGRADECIMIENTO

Quiero dar las gracias a Dios por guiar mi vida, por ser mi fuerza en los momentos difíciles y por concederme una vida llena de aprendizaje.

A mis padres, que son la principal fuente de inspiración y me han proporcionado un apoyo inquebrantable en todo este tiempo.

A mi asesor, al que quiero expresar mi gratitud por su inquebrantable apoyo y por compartir información para lograr culminar mi tesis.

Índice de contenidos

	Páginas
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población y muestra, muestreo, unidad de análisis.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos.....	18
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES.....	33
VII. RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS.....	41

Índice de tablas

	Descripción	Páginas
Tabla 1.	Relación entre la infraestructura vial y satisfacción del usuario de las cuadras 3 y 4 del Jr. El Pescador, Yarinacocha 2022.	21
Tabla 2.	Características de la infraestructura vial de las cuadras 3 y 4, Jr. El Pescador, Yarinacocha 2022.	22
Tabla 3.	Relación entre la infraestructura vial y satisfacción del usuario respecto a la percepción sobre el beneficio y la calidad del servicio.	24
Tabla 4.	Relación entre la infraestructura vial y la satisfacción del usuario respecto a las expectativas sobre la conformidad y valoración del servicio.	25
Tabla 5.	Prueba de hipótesis: Infraestructura vial y satisfacción del usuario.	26
Tabla 6.	Prueba de hipótesis: Infraestructura vial y satisfacción del usuario respecto a la percepción sobre el beneficio y la calidad del servicio.	27
Tabla 7.	Prueba de hipótesis: Infraestructura vial y satisfacción del usuario respecto a las expectativas sobre la conformidad y valoración del servicio.	28

Índice de gráficos

	Descripción	Páginas
Gráfico 1.	Relación entre la infraestructura vial y satisfacción del usuario.	21
Gráfico 2.	Características de la infraestructura vial según cantidad de cuadras que cumplen los parámetro observados.	23
Gráfico 3.	Relación entre la infraestructura vial y satisfacción del usuario respecto a la percepción sobre el beneficio y la calidad del servicio.	24
Gráfico 4.	Relación entre la infraestructura vial y la satisfacción del usuario respecto a las expectativas sobre la conformidad y valoración del servicio.	25

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre la infraestructura vial y satisfacción del usuario de las cuadras 3 y 4, Jr. El Pescador, Yarinacocha 2022. **Metodología:** Investigación cuantitativa de tipo aplicada, diseño no experimental, correlacional. Muestra. Cuadras 3 y 4, Jr. El Pescador y 25 jefes de hogar. **Resultados:** La infraestructura vial, en su totalidad presentaron veredas, jardines, bermas, cunetas de drenaje pluvial, calzadas y señalética informativa; no presentan deficiencias y se encuentran en buen estado. El 72.0% calificó de regular la infraestructura vial, 24.0% bueno, 4.0% malo; el 60.0% presentó nivel de satisfacción medio, 20.0% alto, 20.0% bajo; respecto a la percepción sobre el beneficio y calidad del servicio el 44.0% satisfacción media, 36.0% alto, 20.0% bajo; según expectativas de conformidad y valoración, el 68.0% tuvieron satisfacción media, 20.0% alto y 12.0% bajo. Al relacionar la infraestructura vial y satisfacción del usuario ($p=0,830$); la infraestructura vial y satisfacción respecto a percepción sobre el beneficio y la calidad del servicio ($p=0,760$); la infraestructura vial y percepción sobre conformidad y valoración del servicio ($p=0,749$). **Conclusión:** La infraestructura vial no está relacionado ($p>0,05$) a la satisfacción del usuario de las cuadras 3 y 4, Jr. El Pescador, Yarinacocha 2022.

Palabras clave: Infraestructura vial, satisfacción de usuario, Yarinacocha.

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between road infrastructure and user satisfaction in blocks 3 and 4, Jr. El Pescador, Yarinacocha 2022. Methodology: Applied quantitative research, non-experimental, correlational design. Sample. Blocks 3 and 4, Jr. El Pescador and 25 heads of household. Results: The road infrastructure, in its entirety, presented sidewalks, gardens, berms, storm drainage ditches, roads and informative signage; They do not show defects and are in good condition. 72.0% described regulating the road infrastructure, 24.0% good, 4.0% bad; 60.0% presented a medium level of satisfaction, 20.0% high, 20.0% low; Regarding the perception of the benefit and quality of the service, 44.0% average satisfaction, 36.0% high, 20.0% low; According to expectations of compliance and evaluation, 68.0% had medium satisfaction, 20.0% high and 12.0% low. When relating road infrastructure and user satisfaction ($p=0.830$); the road infrastructure and satisfaction regarding the perception of the benefit and the quality of the service ($p=0.760$); road infrastructure and perception of conformity and evaluation of the service ($p=0.749$). Conclusion: Road infrastructure is not related ($p>0.05$) to user satisfaction in blocks 3 and 4, Jr. El Pescador, Yarinacocha 2022.

Keywords: Road infrastructure, user satisfaction, Yarinacocha.

I. INTRODUCCIÓN

Pucallpa, la capital de la región Ucayali, está situado en la selva amazónica de Perú, a 154 m.s.n.m, delimita al norte con Loreto, al este con Brasil, Madre de Dios y Cuzco al sur y suroeste con Junín y poniente con Pasco y Huánuco) Con un área de 102,199.28 km², es la segunda región más grande después de Loreto y con un área de 4.2 hectáreas / km² es la tercera región más poblada, antes de los más densamente poblados como son: Loreto y Madre de Dios. (Ministerio del ambiente, 2013, p.10). Así, se transforma en una red vial de gran influencia para la economía y el progreso del departamento de Ucayali y sus entornos. Por otro lado, la infraestructura vial urbana es relevante porque aborda problemas futuros que actualmente se observan con gran detalle, lo que genera desacuerdos con los usuarios. Hoy en día la infraestructura vial tiene un tiempo de vida, durante la cual pueden surgir problemas de daños: aplanamiento, deformación, alcantarillado cerrado, etc. Para remediar se requiere su conservación permanente, pero en la zona de Yarinacocha esta es deficiente o simplemente no se realiza. Para asegurar que las vías urbanas brinden un nivel de servicio adecuado, para crear riqueza, comodidad y seguridad tanto para el comercio, el turismo y el tráfico urbano, se requiere una vía en buen estado, con adecuadas condiciones de tránsito peatonal y vehicular y acorde a las necesidades y expectativas de la población. Asimismo, gran parte de la infraestructura vial existente en el distrito de Yarinacocha es imperfecta están en mal estado, no están claramente señalizadas y no hay jerarquía vial. Los servicios de transporte carecen de regulación, gestión e inspección, y sus infraestructuras son deficientes, así como tampoco rutas de tránsito para el transporte sostenible. La Municipalidad Distrital de Yarinacocha considera la infraestructura vial como una necesidad prioritaria, por lo que en años anteriores y este año se encuentra haciendo conservación, mantenimiento, restauración, renovación y construcción de nuevas vías urbanas. Es por ello con el fin de obtener vías que se adapten a las condiciones de los usuarios, es que se realizó la evaluación y el estudio de la infraestructura vial de las cuadras 3 y 4, El Pescador, Yarinacocha 2022, con el fin de sugerir una nueva infraestructura que complazca a los beneficiarios del servicio público. Por los motivos expuestos es que se planteó el **problema principal**: ¿Qué relación existe entre la

infraestructura vial y satisfacción del usuario de las cuadras 3 y 4 del Jr. El Pescador, Yarinacocha 2022?, esto permitió realizar la descripción de las características de la infraestructura vial, así como evaluar la percepción de los usuarios respecto al beneficio y calidad, así como las expectativas con relación a la conformidad y valoración del servicio público de parte los usuarios de este sector, visitantes y vecinos colindantes. Así también, los **problemas específicos**: ¿Cuáles son las características de la infraestructura vial del Jr. El Pescador cuadras 3 y 4, Yarinacocha 2022? ¿Qué relación existe entre la infraestructura vial y satisfacción del usuario respecto a la percepción sobre el beneficio y la calidad del servicio de las cuadras 3 y 4 del Jr. El Pescador, Yarinacocha, 2022? ¿Qué relación existe entre la infraestructura vial y satisfacción del usuario respecto a las expectativas sobre la conformidad y valoración del servicio de las cuadras 3 y 4 del Jr. El Pescador, Yarinacocha, 2022?. La importancia y aporte del presente estudio se ve plasmada en el conocimiento de la infraestructura vial y satisfacción del usuario de las cuadras 3 y 4, Jr. El Pescador del distrito de Yarinacocha año 2022. El presente estudio se **justifica Teóricamente**; porque mediante el uso de las teorías de la ingeniería civil, podemos encontrar soluciones que contribuyan a la infraestructura vial, del mismo modo, el estudio se **justifica metodológicamente**; porque la investigación incluye dos variables de estudio, que ayudo a identificar la relación de dependencia entre variables, además de generar recomendaciones para que en el futuro se logre adecuados proyectos de infraestructura vial urbana. La **justificación práctica**; permitió conocer que los beneficiarios se quejaban y comentaban con frecuencia sobre las obras de infraestructura vial; aceras inadecuadas, extensiones de jardines sin control, mala ubicación de las aceras, zanjas de drenaje de agua de lluvia inadecuadas, plataforma inadecuada de las medidas recomendadas y señalización vial inadecuada. Asimismo, la **justificación social**; radicó en la presencia de una infraestructura vial que sea de satisfacción de los beneficiarios, con un diseño adecuado en aceras o veredas, jardines o áreas verdes, canaletas o cunetas, bermas o áreas de estacionamiento, pistas o calzadas y señalización de vías. Finalmente, la **justificación económica**; con razón de dinamizar la economía y desarrollo de los centros comerciales; así como incremento el valor de los inmuebles beneficiados por el proyecto. Teniendo como **objetivo general**:

Determinar la relación entre la infraestructura vial y satisfacción del usuario de las cuadras 3 y 4 del jirón El Pescador, Yarinacocha 2022. Así también, los **objetivos específicos**: Describir las características de la infraestructura vial de las cuadras 3 y 4, Jr. El pescador, Yarinacocha 2022; Identificar la relación entre la infraestructura vial y satisfacción del usuario respecto a la percepción sobre el beneficio y la calidad del servicio de las cuadras 3 y 4, Jr. El Pescador, Yarinacocha-2022; Establecer la relación entre la infraestructura vial y satisfacción del usuario respecto a las expectativas sobre la conformidad y valoración del servicio de las cuadras 3 y 4, Jr. El Pescador, Yarinacocha 2022. Se determinó como **hipótesis general**: H₁: Existe relación significativa entre la infraestructura vial y satisfacción del usuario de las cuadras 3 y 4, Jr. El Pescador, Yarinacocha, 2022. Contrario a ello la hipótesis nula: Ho: No existe relación significativa entre la infraestructura vial y satisfacción del usuario de las cuadras 3 y 4, Jr. El Pescador, Yarinacocha, 2022. Del mismo modo se establecieron las siguientes **hipótesis específicas**: Hipótesis específica 1: La infraestructura vial de las cuadras 3 y 4 del Jr. El Pescador, se encuentran en buena situación y estado de conservación. Hipótesis específica 2: H₁: Existe relación significativa entre la infraestructura vial y satisfacción del usuario respecto a la percepción sobre el beneficio y la calidad del servicio de las cuadras 3 y 4, Jr. El Pescador, Yarinacocha 2022; contrario a ello la hipótesis nula Ho: No existe relación significativa entre la infraestructura vial y satisfacción del usuario respecto a la percepción sobre el beneficio y la calidad del servicio de las cuadras 3 y 4, Jr. El Pescador, Yarinacocha 2022. Hipótesis específica 3: H₁: Existe relación significativa entre la infraestructura vial y satisfacción del usuario respecto a las expectativas sobre la conformidad y valoración del servicio de las cuadras 3 y 4, Jr. El Pescador, Yarinacocha 2022; contrario a ello la hipótesis nula Ho: No existe relación significativa entre la infraestructura vial y satisfacción del usuario respecto a las expectativas sobre la conformidad y valoración del servicio de las cuadras 3 y 4, Jr. El Pescador, Yarinacocha 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En el **contexto internacional**, en referencia a la variable de la infraestructura vial el **Banco Interamericano de Desarrollo (2017, p.8)**, precisa que la infraestructura es necesaria para el crecimiento económico y la productividad, particularmente en los países en desarrollo, ya que ayuda a expandir los mercados, aumentar la inversión privada y reducir los costos. La industrialización, por ejemplo, que conecta a las poblaciones aisladas con las carreteras, desarrolla la electricidad, las comunicaciones, el comercio y nuevos servicios, crea el potencial de la industrialización para atraer la inversión privada. Por otro lado, se tiene el estudio realizado por el **(Banco Interamericano de Desarrollo (2015, pág. 9)**, sostiene que las infraestructuras son cruciales para la expansión urbana y el crecimiento económico. Sin carreteras seguras, agua, saneamiento y electricidad, la sociedad contemporánea no podría producir ni prestar servicios fundamentales como la educación y la sanidad. Respecto a trabajos previos revisados a nivel de **América Latina**, se tiene la investigación de **(Jerez, Llerena, Sánchez, 2018, p.95)** quienes encontraron que la eficacia de los datos de obras públicas adquiridos indica que la construcción del eje comunitario Quisapincha, mejoró a los residentes, la movilidad y el acceso a los servicios esenciales, así como el tipo de vivienda y el transporte y el acceso a los servicios esenciales. Todo ello se refleja en el índice de calidad de vida, que aumentó hasta el 12,49% en 2010, lo que indica un aumento de la calidad de vida general de la población desde 2010. Además, se tiene a **Obando (2011, p.76)** en su investigación realizada en Ecuador, concluyó que los aspectos que generan mayor impacto positivo son los relacionados con el espacio público, la movilidad vehicular y la seguridad, ya que los encuestados manifestaron que el ancho y largo de los pedestales, el número y ancho de los carriles, y el número y ubicación de los pasos a desnivel para peatones abordan los problemas de movilidad, con las tasas más altas que van del 70% al 98%. Igualmente, **Rodríguez (2011, p.14)**, En general, la falta de una gestión adecuada del mantenimiento de las carreteras ha dado lugar a un ciclo de construcción, abandono, deterioro extremo, colapso y reparación. Este ciclo "mortal" de las carreteras repercute directamente en los usuarios, que perciben el aumento de

los gastos de explotación de los vehículos como consecuencia del deterioro de las carreteras. Asimismo, se menciona la tesis de **Segarra (2015, p.48)**, en su tesis, concluyó que, desde una perspectiva técnica y social, un plan de infraestructura vial debe tener en cuenta el tipo de tráfico que debe soportar la vía, así como cumplir con los requisitos técnicos y normativos establecidos, lo que mejorará la calidad de vida y promoverá el desarrollo socioeconómico de los habitantes del sector. Con referencia a los trabajos previos evaluados en el **contexto nacional**, se tiene a **Carrasco (2021, p.10)**, quien en su investigación correlacional estableció que existe una misión preexistente de mantenimiento vial ineficiente y demostrar estadísticamente la presencia de una correspondencia inimaginable entre las muestras utilizadas en este estudio, es posible afirmar que existe una afectación en la magnitud de la satisfacción experimentada por quienes utilizan la carretera Namballe - La Balsa en Cajamarca. Asimismo, **(Lozano, 2021, p.7)** afirma que el principal hallazgo de su investigación, la hipótesis es que existe una correlación modestamente positiva entre el mantenimiento de las carreteras y la felicidad de los usuarios. (Rho Sherman = 0.203), sin estadística significativa. Del mismo modo **(Arévalo, 2021, p.7)** Concluyó que existe una correlación sustancial entre la gestión de la infraestructura vial urbana y la satisfacción de los usuarios en el Jr. San Pedro, 2021. Igualmente, **(Castro, 2019, p.12)** En su estudio, concluyo que la infraestructura vial está relacionada con la transitabilidad de las vías en la zona de Vegueta - Huaura - Lima de la urbanización "Las Américas", en 2019. Además, **(Hidalgo, 2019, p.7)** en su investigación de nivel descriptivo encontró la existencia de relación directa entre la ejecución del proyecto y la satisfacción del vecindario. Del mismo modo **(Reyes, 2019, p.9)** en su estudio encontró la existencia de una correlación negativa media entre los factores que afectan la gestión de la infraestructura vial urbana y la felicidad del usuario. Además, también tenemos a **(Rojas, 2018, p.11)** precisa que existe una diferencia estadísticamente significativa entre la percepción de los usuarios de la vía media y mala sobre la realización de tareas de mantenimiento rutinario y periódico. En su investigación, **Chavarry (2018, p.15)**, concluye que, en relación a las veredas, el 68% cumple con el ancho y el 41% cumple con la altura normada; el 99% cumple con la longitud de la calzada y solo el 49% de cuadras analizadas posee

cunetas y 38% sumideros, solo el 26% se encuentra correctamente señalizadas y el 3% posee jardines y/o maceteros. De tal modo se tiene a **Paredes y Diestro (2018, p.4)** fijaron que no hay relación entre las variables independientes y dependientes, en consecuencia, descubrieron que los factores sociodemográficos no tenían ningún efecto sobre el nivel de satisfacción de la población; así mismo percibieron que la satisfacción de las personas está influenciada por lo que observan más que por lo que esperan de la economía de realizar obras públicas. Otro resultado fue el de **Vásquez y Bendezú (2015, p.15)** quienes encontraron que la infraestructura vial construida tiene un impacto en las autoridades peruanas. Sobre la existencia de investigaciones desarrolladas a **nivel local**, se menciona a **Amaya y Góngora (2021, p.15)**. Los resultados encontrados sugieren que el nuevo diseño previsto de muelles en los cruces ayudaría a mejorar el tráfico en la Avenida Miraflores en el distrito de Yarinacocha de Pucallpa en 2021. Permite una movilidad más segura y agradable de las personas en cualquier entorno. Asimismo, **Elaez (2018, p.3)** en su investigación infiere que la población de la ciudad de Pucallpa utilizará la estación terrena, pero Pucallpa es el centro de distribución de muchos barrios, que incluirá a todos los residentes de los barrios en un área. Esto asegura que la carretera se utilice completamente y en la dirección del desarrollo. Según, **Cárdenas (2012, p. 42)**, la infraestructura vial se refiere a la disposición geométrica de la carretera, que se orientará en tres direcciones: plana, longitudinal y transversal, basada en los resultados de un estudio de viabilidad, y que cumplirá todos los requisitos de las normas, lo que le permite operar de manera eficiente, cómoda y segura. (Citado por Pérez y Vergel, p. 22). Por otro lado, se tiene la investigación de **DG (2018, p.16)**, el desarrollo de la infraestructura vial de un país es primordial para su incremento y viabilidad y progreso a largo plazo. Todos ellos son elementos físicos que están estrechamente relacionados entre sí y sujetos a requisitos específicos de ingeniería y construcción, al tiempo que garantizan el bienestar y la seguridad de los usuarios de la carretera. (Citado por Arbulu y Andía, p.20). Se cita la investigación de **Casas (2020, p.2)**, señala que es primordial que los proyectos de infraestructura vial se completen de forma eficaz y óptima, ya que es uno de los muchos campos de la ingeniería civil que, como su nombre indica, están

destinados al beneficio de la comunidad. Sin embargo, en el día a día, podemos encontrarnos con proyectos de infraestructura vial ineficientes, inadecuados o que no cumplen con las normas, que se completan a un ritmo más lento o con un gasto mayor, lo que resulta molesto. Además, se tiene a **Lecourt (2009, p.83)** señala que la cuestión de las infraestructuras viales urbanas es parte integrante de la existencia de la sociedad, ha permitido desarrollar aspectos relevantes de intervención orientados al conjunto de vías, cruces y conexiones que permiten el paso de vehículos y personas, así como el desarrollo de factores de intervención relevantes como los políticos, sociales, materiales, de militancia y económicos. Los ingenieros deben evaluar la red de calles, cruces y conexiones que permiten la circulación tanto de personas como de automóviles, lo que significa que deben tener en cuenta las partes más importantes de la infraestructura vial urbana. El **Reglamento Nacional de Gestión de la Infraestructura Vial (2006, p.3, 7)**, precisa que la infraestructura vial constituye todas sus estructuras de soporte de la estructura de la carretera y de la vía. En su artículo 32° señala que las autopistas urbanas son arterias o rutas que atraviesan un núcleo de población y no constituyen parte del Sistema Nacional de Carreteras, sino que se rigen por la legislación de los gobiernos locales. Asimismo el **Plan de Desarrollo Urbano (2017, p.38)** de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, en su artículo 30° sobre la normativa de tramos viales, establece los criterios urbanísticos que sirven de referencia para la determinación definitiva de las servidumbres de paso asociadas a los procesos de ordenación urbanística ; asimismo, en su artículo 31° establece tramos viales normativos para vías urbanas, vías de evitación, vías arteriales, vías colectoras y vías del centro urbano; además del diseño geométrico de aceras, pavimentos, cunetas, bermas y áreas verdes. Además, **Campos (2010, p.5)**, la infraestructura vial está compuesta por elementos que tienen una función específica para garantizar un flujo adecuado y seguro para los usuarios (peatones y vehículos). Las aceras o calzadas son la versión fundamental de la red vial y, por lo tanto, la más importante; se complementan con alcantarillas, cunetas, puentes, aceras, señalización y dispositivos de seguridad. Para dar un servicio óptimo a los usuarios, la gestión de las infraestructuras viales debe garantizar que cada uno de estos componentes esté en excelente estado. (Citado por: Reyes M, 2019, p.1). En el **Manual de**

Seguridad Vial (2017, p.41), la infraestructura vial a satisfacción de los usuarios debe tener como objetivo gestionar el sistema vial adaptándose a los límites de la cualificación de las personas y sus expectativas cada debe ser capaz de hacer que el comportamiento del usuario sea predecible y adaptable a lo esperado, de alguna manera se pretende limitar los grados de libertad del usuario o al menos la magnitud de los mismos. Según el **Texto Ordenado Uniforme de las Reglas Nacionales de Tráfico (2014, p.12)**, la carretera se compone de la carretera, el carril bici, el semáforo, el drenaje, el aparcamiento, el separador central y el jardín, así como de cualquier equipo de servicio necesario. La acera, según el Glosario de Términos de Uso Frecuente en **Proyectos de Infraestructura Vial (2018, p. 3)**, una pasarela peatonal es la porción de una autopista urbana o puente peatonal que se dedica exclusivamente al tráfico peatonal. Asimismo en su investigación **Lecourt (2009, p.8)** la **acera o vereda** son superficies superiores en relación a la calzada que discurren entre esta y la línea de cierre; las aceras, en su conjunto, son la zona peatonal más importante al pie de la vía, porque representan el número máximo de superficies correspondientes a estas áreas y por una parte importante de la acera, allí se concentra la importancia de las actividades ciudadanas, incluyendo a través de estas actividades, todas las tareas que allí se realizan por la condición única del espacio urbano (social, comercial, recreativo) y las funciones que de él se derivan para el tráfico de peatones. **El Reglamento Nacional de Edificaciones (2006, p.2)** indica que las partes de los caminos vecinales principal y subsidiario se desarrollarán de acuerdo con el tipo de desarrollo urbano; no obstante, deberán tener un ancho mínimo de 1,80 metros con relación a las aceras. Asimismo, el Plan de Desarrollo Urbano, aprobado mediante Ordenanza Municipal N° 013-2018-MPCP, describe la infraestructura vial urbana, respecto a las veredas o aceras, que sirven para el desplazamiento peatonal, estas deben cumplir con las siguientes especificaciones técnicas (Plan de Desarrollo Urbano, 2017, p.38), la acera o vereda debe tener 2.40 metros de ancho, la altura de la acera desde la calzada debe ser de 15 a 20 cm., el desnivel vertical debe estar en relación a la longitud horizontal de la vereda, el espesor de la losa debe ser de 10 a 15 cm., el final del pavimento debe ser plano, compactado y rugoso, las divisiones de construcción de la vereda deben tener 0.90 cm., de separación entre uno y otro (Reglamento

Nacional de Edificaciones, 2006, p2). En la memoria descriptiva (2019, p.13) del proyecto de infraestructura vial urbana del Jr. Pescador, cuadras 3 y 4 de la localidad de Puerto Callao, del distrito de Yarinacocha, provincia de Coronel Portillo, Región Ucayali, la sección vial del Proyecto, respecto a la acera o veredas comprende las siguientes características técnicas: La acera o vereda debe tener 2.40 metros de ancho, la altura de la acera debe tener 20 cm., el desnivel vertical debe estar en relación a la longitud horizontal de la vereda, el espesor de la losa debe tener 10 cm., el final del pavimento debe ser plano, compactado y rugoso, la división de construcción de la vereda debe tener 0.90 cm, de separación entre uno y otro. La definición de **Jardines o áreas verdes**, es un sistema de infraestructura urbana que fortalece los ecosistemas sociales en respuesta al cambio climático, mediante la implementación de iniciativas multifuncionales de planificación, gestión y diseño orientadas a atender diferentes escalas. Se compone de redes que integran estrategias y proyectos basados en la naturaleza para brindar servicios eco sistemas y múltiples beneficios. Infraestructura verde y ciudades (2019, p.1). Acorde a lo previsto en el **Plan de Desarrollo Urbano (2017, p.38)** la infraestructura vial, respecto a los jardines o áreas verdes; así como lo memoria descriptiva (2019, p.13) del proyecto de infraestructura vial urbana del Jr. Pescador, cuadras 3 y 4 el jardín o área verde comprende la siguiente característica técnica: Esta debe tener 1 metro de ancho. De igual manera los **canales o los desagües pluviales** son bastante comunes y se pueden ver en el suelo en cualquier lugar donde camine a diario. Su función principal es redirigir el agua de lluvia a pozos de drenaje u otras opciones, evitando así la inundación de la finca o terreno (Standarpark, 2017, p.1). De acuerdo a lo previsto en el Plan de Desarrollo Urbano la infraestructura vial, respecto a las canaletas o cunetas de drenaje pluvial, estas deben tener 0.50 metros de ancho (Plan de Desarrollo Urbano, 2017, p38); así como lo señalado en el proyecto de infraestructura vial urbana del Jr. Pescador, cuadras 3 y 4, las canaletas o cunetas 0.75 cm. (Memoria descriptiva, 2019, p13). La definición de las **bermas o áreas de estacionamiento**, se definen como una en paralelo y cerca de la superficie de la carretera, que evita que el flujo de vehículos se erosione, y es un área segura de estacionamiento de emergencia (Glosario de términos de uso frecuente en proyectos de infraestructura vial

(2018, p.3). De acuerdo a lo previsto en el Plan de Desarrollo Urbano la infraestructura vial, respecto a las bermas o estacionamiento, estas deben tener: El ancho de la berma o estacionamiento debe ser de 2.50 metros de ancho (Plan de Desarrollo Urbano, 2017, p38). Asimismo, en el proyecto de infraestructura vial urbana del Jr. Pescador, cuadras 3 y 4, las bermas o área de estacionamiento, deben tener la siguiente característica técnica: La berma o estacionamiento debe tener 2.40 metros de ancho (Memoria descriptiva, 2019, p13). La **calzada** es la parte de la vía para el tránsito vehicular. En una vía es la superficie de suelo natural o superficie hecha de material de relleno previo o de relleno, incluida toda la sección de la calzada, ancho (s) de calzada, constricción, línea media y divisores laterales. La plataforma es la superficie superior de la calzada, incluidas las aceras o pavimentos, repisas, aceras, medianas y cunetas, si corresponde (Reglamento Nacional de Gestión de Infraestructura Vial, 2006, p.3). El diseño de las secciones de las principales carreteras locales estará determinado por el tipo de habilitación urbana, en base a módulos de pista o calzada estas deben tener 3.60 metros por lado, con total de 7.20 metros de pista (Reglamento Nacional de Edificaciones, 2004, Norma GH. 02, p.2). Las **señalizaciones viales** se colocan en la vía dispositivos para alertar y notificar a los usuarios y regular el tráfico, lo que contribuye a garantizar la seguridad de los usuarios (Glosario de terminología de uso frecuente en los proyectos de infraestructura vial, 2018, p.3). Según el Artículo 46° Los manuales para equipos de control de tráfico automatizados deberán contener disposiciones sobre (Reglamento Nacional de Gestión de Infraestructura Vial, (2006, p.3). Señales Verticales. Incluye señales regulatorias, protectoras e informativas, señalización horizontal. Estas son las líneas de la carretera y el borde derecho de la carretera, con los objetos seleccionados y una línea divisoria reflectante, señalización de zona de trabajo, consejo de guías turísticos. La satisfacción con un producto o servicio se define como "una experiencia racional o cognitiva que resulta de comparar las expectativas con el rendimiento del producto o servicio". Además, se cree que depende de una serie de elementos, como las expectativas, los ideales morales, la cultura y las necesidades de las personas y las organizaciones. (Huisa, 2006, p.49). Además, Thomson y Col (1995) "**La satisfacción del cliente** es una función tanto de la calidad del servicio como de

las expectativas del usuario. Garantizar el placer del consumidor cumpliendo o superando sus expectativas con los servicios". (Citado por Huisa, p.51). La felicidad de los clientes se cuantifica mediante diversos métodos, uno de los cuales es el modelo sueco de barómetro de satisfacción del consumidor, la misma que incluye dos referencias primarias de la satisfacción: percepciones de la experiencia reciente del consumidor respecto al desempeño de un producto o servicio y las expectativas del cliente respecto a ese servicio. Paredes (2006, p.11). La definición de percepción, es el componente cognitivo, junto con sus dos indicadores de beneficio percibido y calidad percibida, ayudará en el proceso de recogida de datos sobre hechos y experiencias vividas que pueden estar cognitivamente restringidas por la población en relación con la implementación de medidas. Entre las disciplinas básicas, el estudio de la cognición se dedica a la psicología; Identifíquelos como un proceso psicológico cognitivo que otorga reconocimiento, aclaración e importancia a la construcción de juicios sobre impresiones realizadas en contextos físicos y sociales, que a su vez se superponen con procesos adicionales como la instrucción, el aprendizaje, la memoria y la codificación (Paredes y Diestro, 2019, p38). El beneficio, la Liga Interamericana de Desarrollo sostiene en un documento titulado "Productos de consumo y regulación" que las recompensas y las responsabilidades del trabajo son dos entidades distintas. El negocio son las cualidades tangibles e intangibles de una mercancía debido a su esquema, y sus ventajas son la negación de las debilidades o deficiencias del usuario a través del manejo del producto. Podemos concluir que el principal objetivo de la provisión de servicios públicos es satisfacer las necesidades de los clientes. Por ello, no hay que descuidar que una parte importante de los clientes está conociendo las ventajas, tareas o funciones que tiene el producto. (Paredes y Diestro, 2019, p39). Asimismo, la calidad percibida, según Peralta (2006), afirma que la calidad incluye factores relacionados con la idoneidad y la funcionalidad percibida por los clientes, así como factores relacionados con el diseño y productos y servicios relacionados, así como los métodos de fabricación y entrega. (Citado por Paredes y Diestro, 2019, p39). Para que la calidad contenga diferentes características (comodidad, rendimiento, vida útil, etc.), el aspecto crítico de esta noción es determinar qué variables son las más significativas para cada individuo en función de sus

demandas, ya que su calidad se controlará y evaluará principalmente en función de cómo se beneficia el cliente y de su placer. La expectativa, para Kotler y Keller (2012), las expectativas hay que considerar que si el cliente está decepcionado es porque el servicio está por debajo de sus expectativas, si cumple con sus expectativas está satisfecho, pero si las supera, el cliente estará muy contento. Por lo tanto, es muy probable que la empresa u organización encargada de prestar un servicio o producto dé prioridad a la satisfacción del usuario, a través de una fabricación y diseño que cumpla y supere las expectativas del consumidor. (Citado por Paredes y Diestro, 2019, p.40). A la hora de determinar el tamaño esperado se toma como base el modelo de satisfacción del barómetro sueco, ya que hay dos puntos importantes que se pueden medir. Según muchos autores, hay que tener en cuenta que la anticipación es el momento en el que los individuos desarrollan una percepción subjetiva de cómo son realmente las cosas, lo que explica por qué hay diferentes opiniones sobre servicio o producto. Peralta (2006), en su artículo "Las expectativas en el juicio de satisfacción y calidad percibida del servicio" tanto las expectativas como la percepción del servicio, lo que implica que puede haber distinciones entre dos términos aparentemente idénticos. Así, la primera distinción se produce cuando hay un desajuste entre lo que quiere el consumidor y lo que espera la dirección de la organización en cuanto a la perspectiva del cliente, lo que da lugar a una ausencia básica de efecto negativo. Debido a la falta de expectativas establecidas del cliente, la empresa no logrará alcanzar los objetivos deseados y no podrá prestar un servicio de alta calidad. La segunda causa de conflicto se refiere a las normas de calidad de la organización, que especifican lo que la dirección espera de los clientes en términos de características del producto o servicio. (Citado por Paredes y Diestro, 2019, p.40). La conformidad, según Figuerola (2014), aunque la palabra "calidad" tiene diversas definiciones, suele utilizarse para referirse a las necesidades o insuficiencias de los usuarios. El usuario acepta un producto o servicio y reconoce su autoridad, para llenar su espacio en blanco, y luego hace una evaluación que determina si cumple con sus requisitos, sin dejar de adherirse a lo logrado. Es muy importante que los vendedores y colaboradores que trabajan dentro de una organización estén al tanto de los beneficios de la satisfacción del usuario, que están determinados

por los niveles de satisfacción, cómo se crean las expectativas entre los usuarios y dónde se evalúa el desempeño. Colabore activamente en tareas que apoyen el logro de objetivos y la satisfacción del consumidor. La calificación de los servicios, según el Gobierno de España (2009, p), desarrolló una guía para medir la calidad de los servicios públicos, que indica que cualquier persona que se inicie en una empresa puede hacer evaluaciones coherentes de factores como el cumplimiento social y ético y la sostenibilidad. (Citado por Paredes y Diestro, 2019, p.40). Para evaluar subjetivamente los servicios, se pueden utilizar procedimientos para recoger la opinión de los ciudadanos y medir la satisfacción de los usuarios. Un método fiable para evaluar y mejorar las capacidades de servicio al cliente a través de la medición y la observación.

III.METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de Investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Se desarrolló una investigación de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, debido a que el interés del investigador estuvo encaminado a la solución de un problema en base a teorías existentes. Según Marroquín (2012, p.3), la investigación aplicada, es la utilización de los conocimientos en la práctica para emplearlos en la mayoría de los casos en provecho de la sociedad.

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño utilizado en la investigación fue el no experimental, descriptivo, correlacional. Los estudios no experimentales son aquellos que se realizan sin intentar manipular ningún factor, esto significa que las variables independientes no se modifican a propósito para observar su influencia en las variables dependientes del estudio. Hernández (2014 p.153). La investigación descriptiva tiene como objetivo determinar los atributos y características importantes de cada fenómeno analizado, para describir tendencias en grupos o poblaciones; en general, los investigadores tienen como objetivo describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos; es decir, determinar cómo y cómo se expresa. Hernández, (2014, p.92). Los estudios correlacionales se utilizan para determinar el grado de conexión o vínculo no causal entre dos o más variables. Se distinguen porque primero se miden las variables y luego se evalúa la correlación mediante pruebas de hipótesis y métodos estadísticos. El esquema del diseño de la investigación se describe en la matriz de consistencia en el anexo 1

3.2. Variables y operacionalización

La investigación incluyó dos variables de estudio: Variable 1. Infraestructura vial y Variable 2: Satisfacción de usuario

Variable 1: Infraestructura vial

Definición conceptual. Todo camino, arteria, calle o vía férrea, incluidas sus obras complementarias, de carácter rural o urbano de dominio y uso público. Glosario de términos de uso frecuente en proyectos de infraestructura (2013, p.28).

Definición operacional: Se consideró cada uno de los elementos que conforman la infraestructura vial: veredas o aceras, jardines, canaletas de drenaje pluvial, bermas, plataforma o calzada, señalización de vías.

Indicadores: Aceras o veredas, Jardines o áreas verdes, Canaletas o drenaje pluvial, Bermas, Calzadas, Señalización de vías.

Escala de medición: Ordinal

Variable 2: Satisfacción de usuario.

Definición conceptual: Según Huisa (2006, p.49), define como “una experiencia racional o cognitiva que resulta de comparar las expectativas con el desempeño de un producto o servicio”. También se considera que esto depende de diversos factores, como las expectativas, los valores morales, la cultura y los requisitos de las personas y las organizaciones.

Definición operacional: Se refiere a la percepción sobre el beneficio y la calidad, así como las expectativas sobre la conformidad y valoración del servicio por parte de los jefes de hogar beneficiarios de la infraestructura vial.

Indicadores: Beneficio y calidad percibida, conformidad y valoración del servicio.

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.

En esta investigación se tomó como población a las cuadras 3 y 4 del Jr. El Pescador, de la localidad de Puerto Callao, distrito de Yarinacocha, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali, con una longitud de 170,32 mL, con un área pavimentada de 2,086.43 m², compuesta por pavimento de tipo rígido. Hernández (2014, p.65), la población es el conjunto de todas las instancias que satisfacen un determinado conjunto de requisitos. Cuando se estudian entidades de la población con características compartidas, es el total de todos los fenómenos que se investigan, y esto es lo que da origen a los datos de la encuesta. Así mismo mediante censo se identificaron de 25 jefes de hogar usuarios del proyecto.

La muestra fue la misma que la población. Hernández (2014, p.65), una muestra es un conjunto de propiedades particulares del universo como un todo o de una población colectiva a partir de observaciones de una pequeña parte de la población en estudio.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la investigación se utilizó las técnicas de la observación, revisión documental y la encuesta y como instrumentos una ficha técnica y el cuestionario. Mediante la técnica de la observación, se realizó la evaluación de las características de la infraestructura vial, respecto a la situación y estado de las veredas, jardines o áreas verdes, bermas, cunetas de drenaje pluvial, calzada y señalética informativa, siendo toda esta información registrada en una ficha técnica. Mediante revisión documental, se accedió a toda la información del proyecto contenida en la memoria descriptiva para ser analizada; a través de la técnica de la encuesta, se recopiló la información de parte los beneficiarios del proyecto sobre la percepción del de la infraestructura vial y la satisfacción de los usuarios del servicio público, las mismas que fueron registradas en dos cuestionarios.

El **primer cuestionario** que fue utilizado para medir la percepción del usuario respecto a los elementos de infraestructura vial comprendió 18 preguntas sobre los indicadores: aceras o veredas, jardines o áreas verdes, canaletas o cunetas, bermas o áreas de estacionamiento, pistas o calzadas y señalización de vías. Las preguntas fueron formuladas tipo escala de Likert, que permitió al encuestado evaluar cada ítem: Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo.

El puntaje total asignado por cada jefe de hogar, permitió calcular el promedio y la desviación estándar del conjunto de datos, para luego establecer el ancho de intervalo para la categorización de la variable: Infraestructura Vial, la misma que se realizó mediante la escala de estacionones, considerando una contante de 0.75, asignando un valor final de: bueno, regular y malo, como se describe en el **anexo 9**.

El **segundo cuestionario** para medir la satisfacción de usuario respecto a la infraestructura vial, constó de 19 preguntas, dividido en 02 dimensiones. Dimensión 1: Percepción del usuario donde se evaluó el beneficio y la calidad percibida de la infraestructura vial con un total de 07 ítems; Dimensión 2: Expectativas del usuario, donde el jefe de hogar, evaluó la conformidad y la valoración del servicio, con un total de 12 ítems. Las

preguntas fueron formuladas tipo escala de Likert, que permitió al encuestado calificar cada ítem como: Muy insatisfecho, insatisfecho, ni satisfecho ni insatisfecho, satisfecho, muy satisfecho.

Se sumó el puntaje total otorgado por cada jefe de hogar a cada ítem evaluado, se obtuvo el promedio y se calculó la desviación estándar para el conjunto de datos, este resultado se utilizó para la categorización de la variable Satisfacción del Usuario, la misma que se realizó mediante la escala de estanones, considerando una constante de 0.75, asignando un valor final de: alto, medio y bajo. La escala de resultados fue el siguiente: alto, medio y bajo.; como se describe en el **anexo 9**.

Para establecer los intervalos de medición de la variable: Percepción de la satisfacción del usuario sobre el beneficio y calidad del servicio de infraestructura vial de las cuadras 3 y 4 de Jirón El Pescador del distrito de Yarinacocha, 2022; se aplicó la Escala de Stanones en la Curva de Gauss, considerando una constante de 0,75. Como se describe en el **anexo 9**.

Para establecer los intervalos de medición de la variable: Expectativas del usuario sobre conformidad y valoración del servicio de infraestructura vial de las cuadras 3 y 4 de Jirón El Pescador del distrito de Yarinacocha, 2022; se aplicó la Escala de Stanones en la Curva de Gauss, considerando una constante de 0, 75. Como se describe en el **anexo 9**.

Validez. Los datos sobre las características de la infraestructura vial respecto a la situación y estado actual en la que se encuentran, fueron recogidos en una ficha técnica, utilizada por Chavarry (2018, p.65), en su investigación: Evaluación de las deficiencias y fallas en la infraestructura y mobiliario urbano en la zona monumental de Cajamarca, la misma que fue validada por 10 profesionales en ingeniería civil.

Los dos cuestionarios utilizados para evaluar la percepción sobre la infraestructura vial y la satisfacción de usuarios, fueron validados mediante juicio de expertos, con la participación de tres profesionales concedores sobre tema de investigación, a quienes mediante oficio y adjunto se les envió el formato para la evaluación de contenido, se les solicitó el apoyo respectivo para determinar la aplicabilidad de ambos instrumentos de recolección de datos.

Experto	N° DNI	Grado Académico
Kiko Félix Depaz Celi	31663735	Magister
Teresa de Jesús Espinoza Feria	02612941	Ingeniero Civil
Juan Manuel Ríos Valles	00064852	Magister en Docencia Universitaria

Confiabilidad. Para determinar la confiabilidad de los instrumentos, se realizó una prueba piloto en 12 personas de las cuadras 4 y 5 del Jr. Iquitos del distrito de Yarinacocha, se aplicó ambos instrumentos a cada participante; una vez obtenido los datos se procesaron en una hoja de cálculo del programa Microsoft Excell, de donde fueron trasladados al programa SPSS versión 24,0; realizando el análisis de confiabilidad mediante la prueba Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0.78, por lo que se consideró confiable.

3.5 Procedimientos

La metodología para lograr los objetivos de la investigación, constó de tres etapas: Trabajo de pre campo, trabajo de campo y finalmente la etapa de post campo.

Trabajo de pre campo. Se solicitó a la Municipalidad Distrital de Yarinacocha a través de la gerencia de infraestructura, el expediente técnico de la de pavimentación desarrollada en las cuadras 3 y 4, del Jirón El Pescador, Yarinacocha. Me traslade a las cuadras 3 y 4, Jirón El Pescador, para verificar la existencia de la obra, observando sus características de la infraestructura vial. Se documentó mediante un panel fotográfico. Se visitó las viviendas y se realizó un censo de los jefes de hogar.

Trabajo de campo. Mediante una ficha técnica se recolectó la información sobre las características de la infraestructura vial, se realizaron observaciones sobre parámetros de situación y estado en la que se encuentran las veredas, los jardines o áreas verdes, las bermas, las cunetas de drenaje pluvial, la calzada y la señalización vial.

Se inició con la visita a los domicilios, donde se ubicó a los jefes de hogar según relación censal, previa firma del consentimiento informado para participar voluntariamente en la investigación, se les aplicó dos instrumentos

de recolección de datos, el primero un cuestionario con preguntas y respuestas tipo Likert para recibir su percepción sobre la infraestructura vial y la segunda un cuestionario sobre satisfacción de los usuarios respecto a la infraestructura vial. Cada encuesta tomó un tiempo de 15 minutos aproximadamente en su aplicación.

Trabajo de post campo. La información recolectada fue procesada inicialmente en hoja de cálculo del programa Microsoft Excel 2019, siendo analizada mediante software estadístico SPSS versión 24.0; los resultados se analizaron e interpretaron, así como el proceso de discusión de los resultados, las conclusiones y las sugerencias. Finalmente, se elaboró el informe de la investigación.

3.6 Método de análisis de datos

Se basa en una investigación de enfoque cuantitativo, con datos obtenidos mediante ficha técnica, cuestionarios, válidos y confiables, presentados en tablas y gráficos. Se utilizó la tabla de frecuencias para proporcionar los datos de forma organizada y tabulada para facilitar su estudio. Los datos se procesaron con Microsoft Office Excel 2019. Una vez adquiridos los datos, los analizamos en conjunto con la información incluida en las fichas y/o procedimientos.

El análisis de datos cuantitativos estructurados y resueltos mediante el programa estadístico SPSS versión 24.0; fueron presentados en tablas y gráficos, siendo analizados a partir de sus frecuencias relativas, mediante estadística descriptiva básica. Para verificar la hipótesis, se utilizó la prueba no paramétrica de Chi-cuadrado con un nivel de confianza del 95% y margen de error del 5%.

3.7 Aspectos éticos

El componente científico de la investigación tiene en cuenta dos principios: el valor de la verdad y la credibilidad. Las conclusiones del estudio se corroboraron con pruebas observables, lo que garantiza que el investigador investigadores no tienen prejuicios a favor del hecho investigado.

Aplicabilidad o transferibilidad. Las conclusiones de este estudio podrían reproducirse o aplicarse fácilmente en otros contextos.

Dependencia o consistencia. El investigador buscó la pertinencia y la estabilidad de los datos recogidos y examinados, manteniendo la conciencia de sus peculiaridades.

Repetición o confirmación. Los hallazgos establecieron la fiabilidad de las descripciones de los participantes, y la verificación aclara la participación del investigador en el trabajo de campo, estableciendo los límites y el alcance del estudio. Las críticas o juicios pueden estar regulados por el permiso libre, voluntario e informado de los participantes al recibir información objetiva sobre la naturaleza, los objetivos, los procedimientos, los beneficios, los inconvenientes o los peligros del estudio, incluido el consentimiento informado. En cuanto a la confidencialidad de la información, se aseguró la veracidad de la información. Los datos fueron recogidos con el debido consentimiento de los beneficiarios de la infraestructura vial de las cuadras 3 y 4 del jirón El Pescador de Yarinacocha.

IV. RESULTADOS

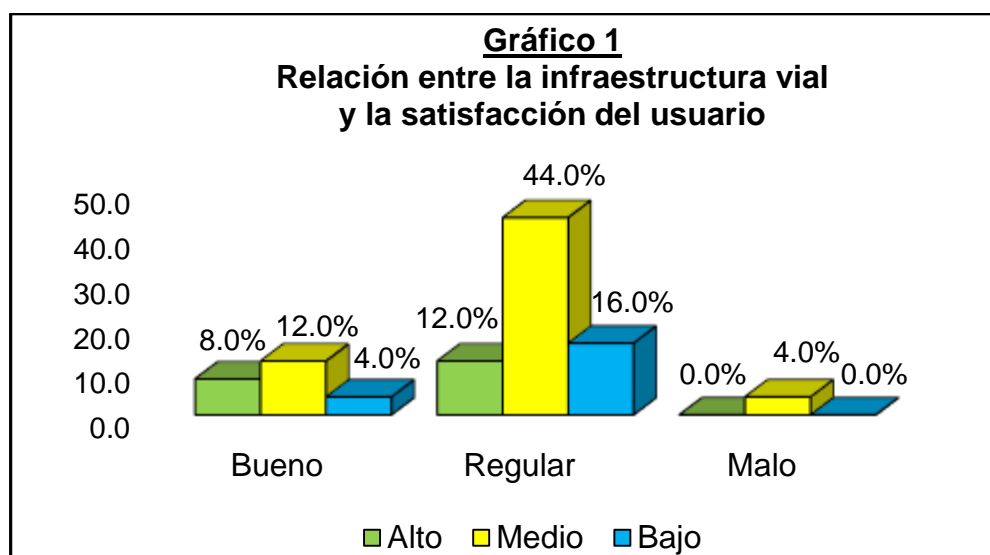
El objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre la infraestructura vial y satisfacción del usuario de las cuadras 3 y 4 del Jr. El Pescador, Yarinacocha 2022.

Tabla 1

Relación entre la infraestructura vial y la satisfacción del usuario de las cuadras 3 y 4 del Jr. El Pescador, Yarinacocha 2022.

Infraestructura Vial	Satisfacción del usuario						Total	
	Alto		Medio		Bajo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bueno	02	8.0	03	12.0	01	4.0	06	24.0
Regular	03	12.0	11	44.0	04	16.0	18	72.0
Malo	0	0.0	01	4.0	0	0.0	01	4.0
Total	05	20.0	15	60.0	05	20.0	25	100.0

Fuente: Cuestionario.



Interpretación

En la **Tabla 1**, se encontró que del 24.0% (06) que calificaron como bueno la infraestructura vial, el 12.0% (03) muestran nivel de satisfacción medio, seguido de 8.0% (03) bueno y 4.0% (01) malo; del 72.0% (18) que calificaron como regular, el 44.0% (11) tienen nivel de satisfacción medio, 16.0% (04) bajo, y 12.0% (03) alto; del 4.0% (01) que calificaron como malo tuvieron nivel de satisfacción medio. Existe una tendencia de nivel medio (44.0%) a nivel bajo (16.0%) de satisfacción del usuario respecto a la infraestructura vial de las cuadras 3 y 4 del Jr. El Pescador, Yarinacocha 2022.

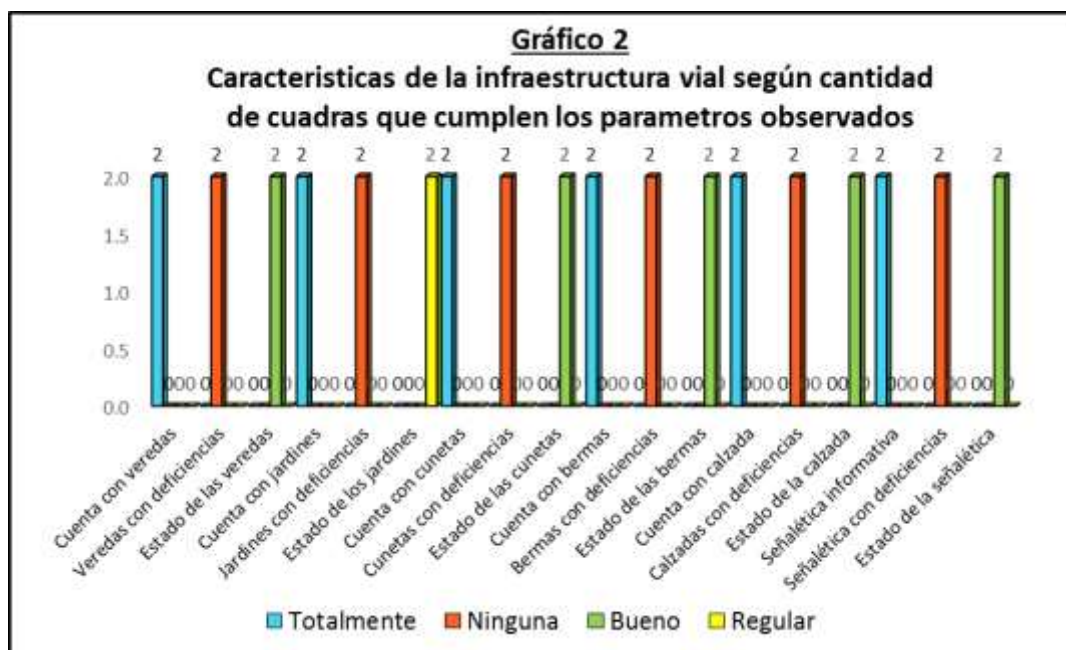
El primer objetivo específico fue describir las características de la infraestructura vial de las cuadras 3 y 4, Jr. El Pescador, Yarinacocha 2022.

A partir de la revisión de la información contenida en la memoria descriptiva, se implementó un trabajo de campo, considerando cada de una de los indicadores de la variable de estudio. La infraestructura vial de las cuadras 3 y 4 del Jr. El Pescador de Yarinacocha, vía de tipo secundaria (Norma GH.020 Reglamento Nacional de Edificaciones. Artículo 5), comprende una longitud de 170.32 metros lineales.

Tabla 2
Características de la infraestructura vial de las cuadras 3 y 4 del Jr. El Pescador. Yarinacocha, 2022.

Parámetros observados	Cantidad de cuadras que cumplen con los parámetros observados			
	Totalmente	Ninguno	Bueno	Regular
Cuenta con veredas	02	0	0	0
Veredas con deficiencias	0	02	0	0
Estado de las veredas	0	0	02	0
Cuenta con jardines	02	0	0	0
Jardines con deficiencias	0	02	0	0
Estado de los jardines	0	0	0	02
Cuenta con cunetas	02	0	0	0
Cunetas con deficiencias	0	02	0	0
Estado de las cunetas	0	0	02	0
Cuenta con bermas	02	0	0	0
Bermas con deficiencias	0	02	0	0
Estado de las bermas	0	0	02	0
Cuenta con calzada	02	0	0	0
Calzadas con deficiencias	0	02	0	0
Estado de la calzada	0	0	02	0
Señalética informativa	02	0	0	0
Señalética con deficiencias	0	02	0	0
Estado de la señalética	0	0	02	0

Fuente: Ficha técnica



Interpretación

En la **Tabla 2**, se muestra la información del trabajo de campo desarrollado donde se realizó la evaluación de las características de la infraestructura vial, según indicadores; encontrando que ambas cuadras cuentan totalmente con veredas de uso público que no presentan deficiencias y se encuentran en buen estado; así mismo presentan jardines o áreas verdes en regular estado debido a la falta de cuidado de parte de los usuarios y de mantenimiento municipal; las cunetas de drenaje pluvial tienen un buen funcionamiento, no se encontró zonas húmedas o con acumulos de agua de lluvia, no presentan deficiencias y se encuentran en buen estado; en ambas cuadras existen bermas que se encuentran sin deficiencias y en buen estado; cuenta con calzada en ambas cuadras, estas se encuentran sin deficiencias y presentan buen estado; ambas cuadras cuentan con señalización en buen estado.

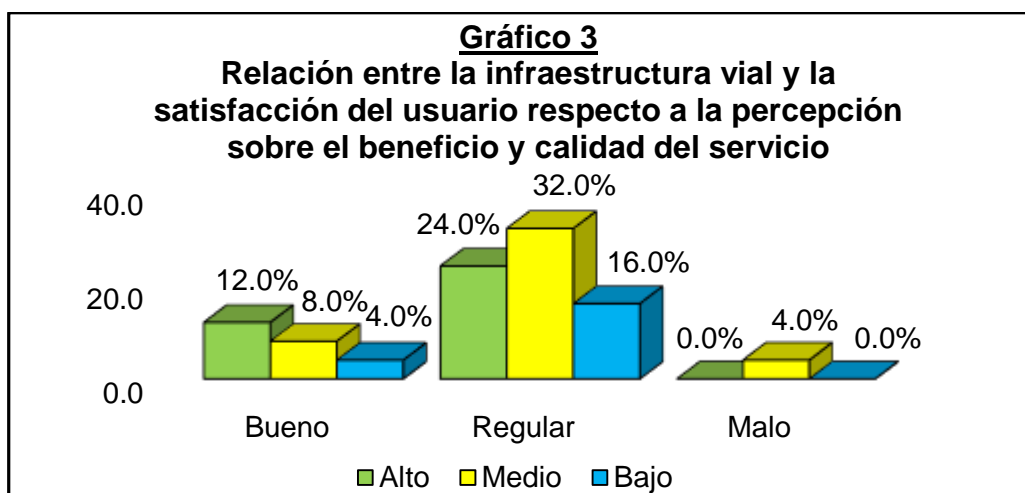
El segundo objetivo específico fue identificar la relación entre la infraestructura vial y satisfacción del usuario respecto a la percepción sobre el beneficio y la calidad del servicio de las cuadras 3 y 4 del Jr. El Pescador. Yarinacocha 2022.

Tabla 3

Relación entre la infraestructura vial y la satisfacción del usuario respecto a la percepción sobre el beneficio y la calidad del servicio

Infraestructura vial	Satisfacción del usuario						Total	
	Alto		Medio		Bajo		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Bueno	03	12.0	02	8.0	01	4.0	06	24.0
Regular	06	24.0	08	32.0	04	16.0	18	72.0
Malo	0	0.0	01	4.0	0	0.0	01	4.0
Total	09	36.0	11	44.0	05	20.0	25	100.0

Fuente: Cuestionario.



Interpretación

En la **Tabla 3**, se encontró que del 24.0% (06) que calificaron como bueno la infraestructura vial, el 12.0% (03) muestran nivel de satisfacción alto, seguido de 8.0% (02) bueno y 4.0% (01) malo; del 72.0% (18) que calificaron como regular, el 32.0% (08) tienen nivel de satisfacción medio, 24.0% (06) alto y 16.0% (04) bajo; del 4.0%(01) que calificaron como malo tuvieron nivel de satisfacción medio. Existe una tendencia de nivel medio a alto en la satisfacción del usuario respecto a la percepción sobre el beneficio de la calidad del servicio de la infraestructura vial de las cuadras 3 y 4 del Jr. El Pescador, Yarinacocha 2022.

El tercer objetivo específico fue establecer la relación entre la infraestructura vial y satisfacción del usuario respecto a las expectativas sobre la conformidad y valoración del servicio de las cuadras 3 y 4 del Jr. El Pescador. Yarinacocha 2022.

Tabla 4

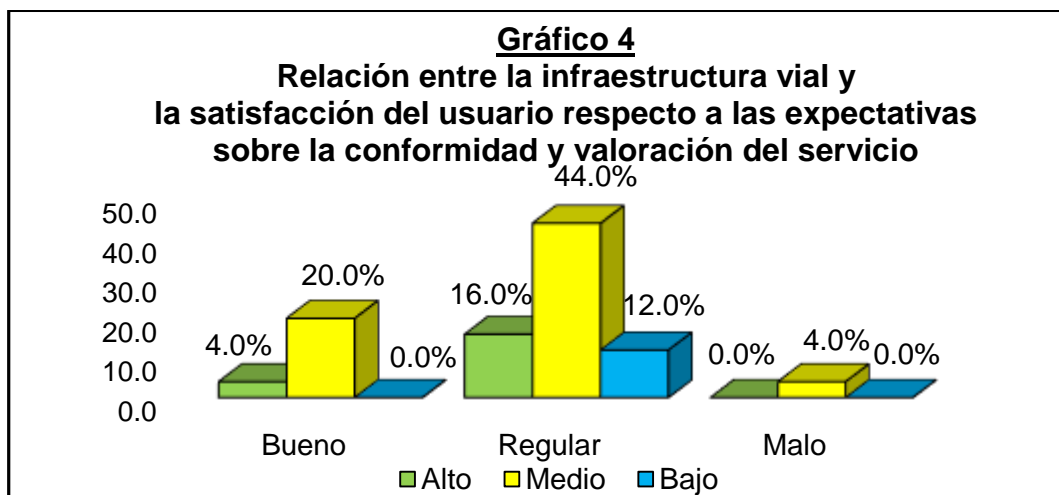
Relación entre la infraestructura vial y la satisfacción del usuario respecto a las expectativas sobre la conformidad y valoración del servicio

Infraestructura vial	Satisfacción del usuario						Total	
	Alto		Medio		Bajo		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Bueno	01	4.0	05	20.0	0	0.0	06	24.0
Regular	04	16.0	11	44.0	03	12.0	18	72.0
Malo	0	0.0	01	4.0	0	0.0	01	4.0
Total	05	20.0	17	68.0	03	12.0	25	100.0

Fuente: Cuestionario.

Gráfico 4

Relación entre la infraestructura vial y la satisfacción del usuario respecto a las expectativas sobre la conformidad y valoración del servicio



Interpretación

En la **Tabla y gráfico 20**, se evidenció que del 24.0% (06) que calificaron como bueno la infraestructura vial, el 20.0% (05) tuvieron nivel de satisfacción medio, 4.0% (01) alto; del 72.0% (18) que calificaron como regular, el 44.0% (11) nivel de satisfacción medio, 16.0% (04) alto y 12.0% (03) bajo; del 4.0% (01) que calificaron como malo tuvieron nivel de satisfacción medio. Existe una tendencia de nivel medio a alto en la satisfacción del usuario respecto a las expectativas sobre la conformidad y valoración del servicio de la infraestructura vial de las cuadras 3 y 4 del Jr. El Pescador, Yarinacocha 2022.

Análisis inferencial

Hipotesis general

H₀: No existe relación significativa entre la infraestructura vial y la satisfacción del usuario de las cuadras 3 y 4 del Jr. El Pescador, Yarinacocha 2022.

H₁: Existe relación significativa entre la infraestructura vial y la satisfacción del usuario de las cuadras 3 y 4 del Jr. El Pescador, Yarinacocha 2022.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen máximo de error

Regla de decisión:

$p < \alpha \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula H_0

$p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis H_1

Tabla 5. Infraestructura vial y satisfacción del usuario

Prueba de chi cuadrado	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,481	4	0,830
N° de casos válidos			25

Como se muestra en la **Tabla 5**, la prueba de independencia (Chi-cuadrado $X^2 = 1,481$), así como el p valúe es mayor al nivel de significación propuesto ($p = 0,830 > 0,05$), frente a estas comparaciones se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, por lo que no existe relación (dependencia) entre la infraestructura vial y la satisfacción del usuario de las cuadras 3 y 4 del Jr. El Pescador del distrito de Yarinacocha, 2022.

Hipotesis específicas

Hipotesis específica 2

H₀: No existe relación significativa entre la infraestructura vial y la satisfacción del usuario respecto a la percepción sobre el beneficio y la calidad del servicio de las cuadras 3 y 4 del Jr. El Pescador, Yarinacocha 2022.

H₁: Existe relación significativa entre la infraestructura vial y la satisfacción del usuario respecto a la percepción sobre el beneficio y la calidad del servicio de las cuadras 3 y 4 del Jr. El Pescador, Yarinacocha 2022.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen máximo de error

Regla de decisión:

$p < \alpha \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula H_0

$p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis H_1

Tabla 6. Infraestructura vial y satisfacción del usuario respecto a la percepción sobre el beneficio y la calidad del servicio

Prueba de chi cuadrado	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,869	4	0,760
N° de casos válidos			25

Como se muestra en la **Tabla 6**, la prueba de independencia (Chi-cuadrado $X^2 = 1,869$), así como el p valúe es mayor al nivel de significación propuesto ($p = 0,760 > 0,05$), frente a estas comparaciones se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, por lo que no existe relación (dependencia) entre la infraestructura vial y la satisfacción del usuario respecto a la percepción sobre el beneficio y la calidad del servicio de las cuadras 3 y 4 del Jr. El Pescador, Yarinacocha, 2022.

Hipotesis especifica 3

H₀: No existe relación significativa entre la infraestructura vial y la satisfacción del usuario respecto a las expectativas sobre la conformidad y valoración del servicio de las cuadras 3 y 4 del Jr. El Pescador, Yarinacocha 2022.

H₁: Existe relación significativa entre la infraestructura vial y la satisfacción del usuario respecto a las expectativas sobre la conformidad y valoración del servicio de las cuadras 3 y 4 del Jr. El Pescador, Yarinacocha 2022.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen máximo de error

Regla de decisión:

$p < \alpha \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula H_0

$p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis H_1

Tabla 7. Infraestructura vial y satisfacción del usuario respecto a las expectativas sobre el beneficio y la calidad del servicio

Prueba de chi cuadrado	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,928	4	0,749
N° de casos válidos			25

Como se muestra en la **Tabla 7**, la prueba de independencia (Chi-cuadrado $X^2 = 1,928$), así mismo se muestra que el p valúe es mayor al nivel de significación propuesto ($p = 0,749 > 0,05$), frente a estas comparaciones se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, por lo que no existe relación (dependencia) entre la infraestructura vial y la percepción del usuario respecto a la conformidad y valoración del servicio de las cuadras 3 y 4 del Jr. El Pescador Yarinacocha, 2022.

V. DISCUSION

El estudio sobre la infraestructura vía y la satisfacción de usuarios de las cuadras 3 y 4 del Jr. El Pescador, Yarinacocha 2022; tomo como población a las cuadras 3 y 4 del Jr. El Pescador, de la localidad de Puerto Callao, distrito de Yarinacocha, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali, con una longitud de 170,32 mL, con un área pavimentada de 2,086.43 m², compuesta por pavimento de tipo rígido. Así como 25 jefes de hogar usuarios del proyecto, de la misma el 88% fueron personas en edad adulta de 30 a 59 años de edad, el 12% adultos mayores de 60 años, más del 50% del sexo femenino, el 88% de estado civil casado o conviviente, 56% de ocupación trabajo independiente. Se obtuvieron los siguientes resultados:

Con relación al objetivo general: “Determinar la relación entre la infraestructura vial y la satisfacción de usuarios de las cuadras 3 y 4, Jr. El Pescador, Yarinacocha 2022. Se encontró que del 24.0% que calificaron como bueno la infraestructura vial, el 12.0% mostraron nivel de satisfacción medio, 8.0% bueno y 4.0% malo; del 72.0% que calificaron como regular, 44.0% tuvieron nivel de satisfacción medio, 16.0% bajo y 12.0% alto; del 4.0% que calificaron como malo tuvieron nivel de satisfacción medio. Existe una tendencia de nivel medio a nivel bajo de satisfacción del usuario respecto a la infraestructura vial de las cuadras 3 y 4, Jr. El Pescador, Yarinacocha 2022. Mediante la prueba de independencia chi cuadrado se evidencia $X^2 = 1,481$, y p-valor mayor al nivel de significación propuesto ($p = 0,830 > 0,05$), por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, por lo que no existe relación (dependencia) entre la infraestructura vial y la satisfacción del usuario de las cuadras 3 y 4 del Jr. El Pescador del distrito de Yarinacocha, 2022. El hallazgo encontrado es diferente con la investigación realizada por Arévalo, (2021, p.7), donde concluyó que existe una relación significativa entre la infraestructura vial urbana y la satisfacción de los usuarios del Jr. San Pedro, 2021. El Banco Interamericano de Desarrollo (2017, p.8), precisa que la infraestructura es necesaria para el crecimiento económico y la productividad, particularmente en los países en desarrollo, ya que ayuda a expandir los mercados, aumentar la inversión privada y reducir los costos. Así mismo el (Banco Interamericano de Desarrollo, 2015,

pág. 9), sostiene que las infraestructuras son cruciales para la expansión urbana y el crecimiento económico. Sin carreteras seguras, agua, saneamiento y electricidad, la sociedad contemporánea no podría producir ni prestar servicios fundamentales como la educación y la sanidad.

El primer objetivo específico: “Describir las características de la infraestructura vial de las cuadras 3 y 4 del Jr. El Pescador, Yarinacocha 2022”. Se encontró que ambas cuadras cuentan totalmente con veredas de uso público que no presentan deficiencias y se encuentran en buen estado; las dos cuadras tienen jardines o áreas verdes en regular estado debido a la falta de cuidado de parte de los usuarios y de mantenimiento municipal; las cunetas de drenaje pluvial tienen un buen funcionamiento, no se encontró zonas húmedas o con acúmulos de agua de lluvia, no presentan deficiencias y se encuentran en buen estado; en ambas cuadras existen bermas que se encuentran sin deficiencias y en buen estado; cuenta con calzada en ambas cuadras, estas se encuentran sin deficiencias y presentan buen estado; ambas cuadras cuentan con señalización en buen estado. Este resultado fue contrastado con la investigación desarrollada por Chavarry K (2018, p. 99), quién encontró que todas las calles cuentan con veredas, en su mayoría presentan deficiencias y se encuentran en estado regular o malo; en su mayoría ninguna de las calles cuentan con jardines, las únicas que existen se encuentran en buen o regular estado; menos de la mitad de cuadras tienen cunetas de drenaje pluvial, en su mayoría presentan deficiencias y se encuentran en regular estado; respecto a la calzada generalmente están presentes en todas las calles, en su mayoría presentan deficiencias y se encuentran en regular estado; las calles casi totalmente y en su mayoría cuentan con señalética informativa, las mismas que casi no presentan deficiencias y se encuentran en buen o regular estado.

Respecto al segundo objetivo específico: “Identificar la relación entre la infraestructura vial y la satisfacción del usuario respecto a la percepción sobre el beneficio y calidad del servicio de las cuadras 3 y 4 del Jr. El Pescador, Yarinacocha 2022”. Se encontró que del 24.0% que calificaron como bueno la infraestructura vial, el 12.0% presentaron nivel de satisfacción alto, 8.0% bueno y 4.0% malo; del 72.0% que calificaron como regular, 32.0% tienen nivel de

satisfacción medio, 24.0% alto y 16.0% bajo; del 4.0% que calificaron como malo tuvieron nivel de satisfacción medio. Existe una tendencia de nivel medio a alto en la satisfacción del usuario respecto a la percepción sobre el beneficio de la calidad del servicio de la infraestructura vial de las cuadras 3 y 4 del Jr. El Pescador, Yarinacocha 2022. Mediante la prueba de independencia chi-cuadrado, se evidencia $X^2 = 1,869$ y p-valor mayor al nivel de significación propuesto ($p = 0,760 > 0,05$), por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, por lo que no existe relación (dependencia) entre la infraestructura vial y la satisfacción de usuarios respecto a la percepción sobre el beneficio y la calidad del servicio de las cuadras 3 y 4 del Jr. El Pescador, Yarinacocha, 2022. A diferencia de la investigación realizada por Paredes y Diestro (2018, p.77), quienes concluyeron que la percepción de la población con respecto a la obra pública es un punto clave en el que su satisfacción es más evidente y por lo tanto medible, dado que los datos estadísticos demostraron que la población, al tener la obra realizada, la califica de acuerdo a lo que observa, el presente estudio encontró que la percepción de la población con respecto a la obra pública es un punto clave en el que su satisfacción es más evidente y por lo tanto medible; así mismo precisan que el componente percepción, junto con sus dos indicadores de beneficio percibido y calidad percibida, permite obtener datos sobre hechos y experiencias vividas que pueden estar cognitivamente restringidas por la población, siendo estas un proceso psicológico cognitivo que otorga reconocimiento, aclaración e importancia a la construcción de juicios sobre impresiones realizadas en contextos físicos y sociales, que a su vez se superponen con procesos adicionales como la instrucción, el aprendizaje, la memoria y la codificación; por lo que el principal objetivo de la provisión de servicios públicos es satisfacer las necesidades de los usuarios.

Acerca del tercer objetivo específico “Establecer la relación entre la infraestructura vial y la satisfacción del usuario respecto a las expectativas sobre la conformidad y valoración del servicio de las cuadras 3 y 4 del Jr. El Pescador, Yarinacocha 2022”. Se encontró que del 24.0% que calificaron como bueno la infraestructura vial, el 20.0% tuvieron nivel de satisfacción medio, 4.0% alto; del 72.0% que calificaron como regular, el 44.0% tuvieron nivel de satisfacción medio, 16.0% alto y 12.0% bajo; del 4.0% que calificaron como malo tuvieron

nivel de satisfacción medio. Existe una tendencia de nivel medio a nivel alto en la satisfacción del usuario respecto a las expectativas sobre la conformidad y valoración del servicio de la infraestructura vial de las cuadras 3 y 4 del Jr. El Pescador, Yarinacocha 2022. Se evidencia $X^2 = 1,928$ y p-valor mayor al nivel de significación propuesto ($p = 0,749 > 0,05$), por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, por lo que no existe relación (dependencia) entre el la infraestructura vial y la percepción del usuario respecto a las expectativas sobre la conformidad y valoración del servicio de las cuadras 3 y 4 del Jr. El Pescador Yarinacocha, 2022. A diferencia del estudio realizado por Paredes y Diestro (2018, p.77), quienes afirmaron que las expectativas de la población respecto a las obras públicas no son un factor de su nivel de satisfacción, este resultado contradice su conclusión. Para Kotler y Keller (2012), Hay que considerar que si el cliente está decepcionado es porque el servicio está por debajo de sus expectativas, si cumple con sus expectativas está satisfecho, pero si las supera, el cliente estará muy contento. Peralta (2006), menciona que las expectativas como la percepción del servicio, implica que puede haber distinciones entre dos términos aparentemente idénticos. Así, la primera distinción se produce cuando hay un desajuste entre lo que quiere el consumidor y lo que espera el usuario, lo que da lugar a una ausencia básica de efecto negativo, debido a la falta de expectativas establecidas del cliente, no se logrará alcanzar los objetivos deseados y no podrá prestar un servicio de alta calidad. La segunda causa de conflicto se refiere a la calidad esperada por los clientes en términos de características del producto o servicio. Figuerola (2014), sostiene que el usuario acepta un producto o servicio y reconoce su autoridad, para llenar su espacio en blanco, y luego hace una evaluación que determina si cumple con sus requisitos, sin dejar de adherirse a lo logrado. El Gobierno de España (2009), escribió una guía en la que califican la calidad de los servicios públicos, que establece que todos los que inician una empresa pueden hacer evaluaciones consistentes de cosas como el cumplimiento social y ético y la sostenibilidad.

VI. CONCLUSIONES

1. Del objetivo general se determinó la calificación de la infraestructura vial existe una tendencia de regular a bueno, con un nivel de satisfacción medio, por lo que estos resultados complementan la evidencia estadística para afirmar que no existe relación de dependencia ($p=0,830$) entre la infraestructura vial y la satisfacción del usuario de las cuadras 3 y 4, Jr. El Pescador del distrito de Yarinacocha, 2022; por lo que ambas variables son independientes.
2. Del objetivo específico 1. Respecto a las características de la infraestructura vial, en su totalidad las cuadras presentan veredas, jardines, bermas, cunetas de drenaje pluvial, calzada y señalética informativa; las mismas no presentan deficiencias y se encuentran en buen estado, a excepción de los jardines que presentan estado regular por falta de cuidado de parte los usuarios del servicio y atención de la municipalidad para su adecuada conservación y mantenimiento.
3. Del objetivo específico 2. Con relación a la infraestructura vial esta califica de regular a bueno y nivel de satisfacción de medio a alto, sin embargo este resultado es insuficiente para afirmar la relación entre variables, por lo que no existe relación de dependencia ($p=0,760$) entre las variables de la infraestructura vial y satisfacción del usuario respecto a la percepción sobre el beneficio y la calidad del servicio de las cuadras 3 y 4, Jr. El Pescador, Yarinacocha 2022; ambas variables son independientes.
4. Del objetivo específico 3. Existe una tendencia de calificación de regular a bueno sobre la infraestructura vial y nivel de satisfacción de medio a alto, resultado insuficiente para establecer la relación entre variables, por lo que no existe relación de dependencia ($p=0,749$) entre las variables de la infraestructura vial y satisfacción del usuario respecto a las expectativas sobre la conformidad y valoración del servicio de las cuadras 3 y 4, Jr. El Pescador, Yarinacocha 2022; ambas son independientes.

VII. RECOMENDACIONES

1. Con respecto al resultado del objetivo general, los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo y Municipalidad Distrital de Yarinacocha, realizan asignaciones presupuestarias a largo plazo que priorizan y optimizan los proyectos de infraestructura vial de la ciudad para aumentar la satisfacción de los usuarios.
2. Con respecto al resultado del objetivo específico 1, los usuarios del servicio público y el ente municipal, deben participar activamente en el cuidado de la infraestructura vial, favoreciendo su conservación y mantenimiento en adecuadas condiciones.
3. Con respecto al resultado del objetivo específico 2, la Oficina de Infraestructura implementa un Manual de Gestión para definir los procedimientos y la gestión integral de los proyectos de infraestructura vial que se presenten en la ciudad, para el correcto diseño de aceras o bordillos, jardín o espacio verde, cuneta o alcantarillado, terraplén, vía o señalamiento vial, buscando el máximo beneficio para las masas y brindando proyectos de alta calidad para la infraestructura vial de los usuarios.
4. Con respecto al resultado del objetivo específico 3, la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha debe contar con plan de manejo integral de los proyectos de infraestructura vial y retroalimentar a través de levantamientos, medición de costo-beneficio y medición de información de nivel de servicio óptimo, todo en beneficio y satisfacción de los usuarios para generar obras acordes a sus expectativas relacionadas con la conformidad y valoración del servicio público.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Ministerio del ambiente. Indicadores ambientales Ucayali, 2013

[file:///C:/Users/ASUS/Downloads/3573%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/ASUS/Downloads/3573%20(2).pdf)

Banco Interamericano de Desarrollo. La realidad macroeconómica 2017, p.8

<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Informe-macroecon%C3%B3mico-de-Am%C3%A9rica-Latina-y-el-Caribe-2017-Caminos-para-crecer-en-un-nuevo-mundo-comercial.pdf>

Banco Interamericano de Desarrollo. 2015. P.9

<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Informe-sobre-Sostenibilidad-del-BID-2015.pdf>

Jerez, Llerena, Sánchez (2018). Estudio de Satisfacción Poblacional a la red vial intercomunitaria Quisapincha – Pasa, Ecuador.

<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3278/3/document%20%289%29.pdf>

Obando C. (2011) Análisis del impacto de la ampliación de la transversal 54 “el Bosque” en la ciudad de Cartagena. Colombia.

<https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0062675.pdf>

Rodríguez J. (2015) Estudio y diseño del sistema vial de la comuna San Vicente de Cucupuro de la parroquia rural de el Quinche del distrito metropolitano de Quito, provincia de Pichincha, Ecuador.

<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/2156/1/T-UIDE-1233.pdf>

Segarra J. (2015) La infraestructura vial en la avenida Ferroviaria desde El Redondel del tren hasta la calle 6, Ecuador.

http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/5115/1/TPTUAIC_2015_IC_CD0024.pdf

Carrasco A. (2021) Evaluación de conservación vial y su influencia en la satisfacción del usuario de la carretera Nambale – La Balanza, Cajamarca. Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero Civil.

Lozano L. (2021). Mantenimiento vial y satisfacción del usuario del Instituto Vial Provincial de San Martín. Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68036/Lozano_RLA-SD.pdf?sequence=1

Arévalo J. (2021) Gestión de infraestructura vial urbana y satisfacción de los usuarios del jirón San Pedro, Tarapoto. Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67628/Ar%c3%a9valo_MJCR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Castro J. (2019) Construcción de una infraestructura vial y transitabilidad en las vías Asociación de Vivienda “Las Américas” distrito de Vegueta – Huaura – Lima. Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero Civil.

http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3620/TESIS%20TERMINADA_CASTRO%20JAIMES.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hidalgo A. (2019) Proyecto de infraestructura vial y satisfacción vecinal del grupo 08 sector 06 de Villa El Salvador. Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54161/Hidalgo_MAA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Reyes J. (2019) Gestión de la infraestructura vial urbana y satisfacción en usuarios del PIP 208057 de la MPSM, Tarapoto. Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39626/Reyes_MJCR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rojas A. (2018) Gestión de Mantenimiento Vial y su Influencia en la Satisfacción del Usuario de la Carretera Shapaja - Chazuta. Tesis para optar el grado académico de: Maestro en Ingeniería Civil con mención en Dirección de Empresas de la Construcción.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26015/Rojas_PA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Paredes F, Diestro D. (2018) Factores sociodemográficos y su relación con la satisfacción de la población con las obras públicas ejecutadas en Arequipa. Tesis para optar el Título Profesional de Administrador de Empresas.

https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2573/Fiorella%20Paredes_Dyrse%20Diestro_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vásquez, Bendezú. (2015) Ensayos sobre el rol de la infraestructura vial en el crecimiento económico del Perú, realizada en el Consorcio de Investigación Económico y Social.

<https://cies.org.pe/sites/default/files/files/diagnosticoypropuesta/archivos/dyp-39.pdf>

Amaya y Góngora. (2021) Diseño de veredas en las intersecciones viales y la transitabilidad vehicular de la avenida Miraflores, Distrito de Yarinacocha, Pucallpa. Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero Civil.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74134/Amaya_MAA-G%c3%b3ngora_LWE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Elaez. (2018) Infraestructura adecuada para el embarque y desembarque de pasajeros.

Pérez y Vergel. Diseño de infraestructura vial para mejorar el servicio de la carretera de Incahuasi – CP. La Tranca (16+00 km). Ferreñafe, 2019.

[file:///C:/Users/ASUS/Downloads/P%C3%A9rez_DHO-Vergel_OG%20\(5\).pdf](file:///C:/Users/ASUS/Downloads/P%C3%A9rez_DHO-Vergel_OG%20(5).pdf)

Manual de carreteras (2018) Diseño Geométrico. Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima: s.n.

https://portal.mtc.gob.pe/transportes/caminos/normas_carreteras/documentos/manuales/Manual.de.Carreteras.DG-2018.pdf

Casas A. (2020) La Importancia de la Planeación en Obras de Infraestructura Vial. Bogotá.

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/36865/CasasZarateArmando2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chávarry, K. A. (2018). Evaluación de las deficiencias y fallas en la infraestructura y mobiliario urbano de la zona monumental de Cajamarca – propuestas de mejora. Tesis para optar el Título profesional de Ingeniero Civil.

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13942/Ch%c3%a1varry%20Rabanal%20Kevin%20Alberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lecourt J. (2009) Manual de viabilidad urbana. Recomendaciones para el diseño de elementos de infraestructura vial urbana. Ministerio de vivienda y urbanismo. Chile, 2009.

https://www.academia.edu/24299422/MANUAL_DE_VIALIDAD_URBANA_RECOMENDACIONES_PARA_EL_DISE%91O_DE_ELEMENTOS_DE_INFRAESTRUCTURA_VIAL_URBANA_MINISTERIO_DE_VIVIENDA_Y_URBANISMO

Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Reglamento Nacional de Gestión de la Infraestructura Vial. Diario Oficial El Peruano, febrero 2006.

<https://es.scribd.com/document/289379419/Infraestructura-Vial>

Plan de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2017 – 2027

<https://www.miciudad.pe/wp-content/uploads/Plan-Desarrollo-Urbano-P.pdf>

Campos C. (2010). Planes de conservación vial cantonal para fortalecer la acción municipal en Costa Rica. Programa de infraestructura de Transporte.

file:///C:/Users/ASUS/Downloads/1957-Texto%20del%20art%C3%ADculo-3081-2-10-20120920%20(1).pdf

Manual de Seguridad Vial, Lima, Julio 2017

https://portal.mtc.gob.pe/transportes/caminos/normas_carreteras/documentos/manuales/Manual_de_Seguridad_Vial_2017.pdf

Ministerio de transportes y Comunicaciones. Glosario de términos de uso frecuente en proyectos de infraestructura vial, enero 2018. Disponible en: http://transparencia.mtc.gob.pe/idm_docs/normas_legales/1_0_4032.pdf

Ministerio de vivienda, construcción y saneamiento. Reglamento Nacional de Edificaciones, 2006.

<https://ww3.vivienda.gob.pe/ejes/vivienda-y-urbanismo/documentos/Reglamento%20Nacional%20de%20Edificaciones.pdf>

Memoria descriptiva del Proyecto de infraestructura vial urbana del Jr. Pescador, cuadras 3 y 4 de la localidad de Puerto Callao, del distrito de Yarinacocha, provincia de Coronel Portillo, Región Ucayali, la sección vial del Proyecto

Infraestructura verde y ciudades (2019, p.1) Disponible en:

<https://www.infraestructuraverdeyciudades.com/Infrastructure>

Standarpark (2017, p.1). Disponible en:

<https://www.standarptpark.es/blog/canaletas/canaletas-pluviales/>

Huiza, G. (2006). Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Disponible en:

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1891/Huiza_gg.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Thomson A. Sunol R. (1995) Expectativas como determinantes del paciente, satisfacción: conceptos, teoría y evidencia, international, journal for quality in cuidado de la salud.

Paredes A. (2006) Medidas agregadas de la satisfacción del consumidor.
<https://www.acacia.org.mx/busqueda/pdf/P05T15-1.pdf>

Peralta, J. (2006) Las expectativas en el juicio de satisfacción y calidad percibida del servicio. Revista de filosofía y psicología. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=83601409>.

Kotler, P., Keller, K. (2012). Dirección de Marketing. México. Recuperado de
<https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com/2016/05/182-direccion-demarketing-philip-kotler.pdf>: Pearson educación.

Marroquin. (2013) Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Programa de Titulación. Metodología de la Investigación.
<http://www.une.edu.pe/Titulacion/2013/exposicion/SESION-4-METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION.pdf>

Figuerola, N. (2014). Calidad vs Grado. Buenos Aires: Disponible en:
<https://articulospm.files.wordpress.com/2014/06/calidad-vs-grado.pdf>.

Hernández, Fernández y Baptista. Diseños no experimentales. Sexta edición. Mc Gram Hill, 2014

ANEXOS

ANEXO 1

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR



Yo, **Juan Manuel Ríos Ruíz**, alumno de la Facultad de INGENIERÍA CIVIL Y ARQUITECTURA. Escuela Profesional de INGENIERIA CIVIL de la Universidad César Vallejo SEDE CALLAO, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al trabajo de investigación I Tesis titulado: **“Infraestructura vial y satisfacción del usuario de las cuadras 3 y 4, Jr. El Pescador, Yarinacocha 2022”**, son:

1. De mi (nuestra) autoría
2. El presente trabajo de investigación / Tesis no ha sido plagiado, ni total ni parcialmente.
3. El trabajo de investigación / Tesis no ha sido presentado ni publicado anteriormente.
4. Los resultados presentados en el presente Trabajo de Investigación / Tesis son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Lima, 25 de marzo del 2022

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Juan Manuel Ríos Ruíz".

.....
Apellidos y nombres del autor:

Ríos Ruiz, Juan Manuel

DNI: 72718619

ANEXO 2

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



Yo, **Kiko Félix Depaz Celi**, docente de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura de la Escuela Profesional de Ingeniería Civil de la Universidad César Vallejo (sede - Huaraz), revisor de la tesis titulada:

“Infraestructura Vial y Satisfacción del Usuario de las cuadras 3 y 4, Jr. El Pescador, Yarinacocha, 2022”, del estudiante RIOS RUIZ JUAN MANUEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima, 25 de marzo del 2022



.....
Firma

Depaz Celi Kiko Félix
DNI: 31663735

ANEXO 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
¿Qué relación existe entre la infraestructura vial y satisfacción de usuario de las cuadras 3 y 4 del Jr. El Pescador, Yarinacocha-2022?	Determinar la relación entre la infraestructura vial y satisfacción del usuario de las cuadras 3 y 4 del Jr. El Pescador, Yarinacocha-2022.	Existe relación significativa entre la infraestructura vial y satisfacción de usuario de las cuadras 3 y 4 del Jr. El Pescador, Yarinacocha-2022.	Infraestructura vial	Elementos de la infraestructura vial	Veredas o aceras	Tipo de investigación
					Jardines o areas verdes	Aplicada
					Canaletas de drenaje pluvial	Diseño de investigación
					Bermas	No experimental, descriptivo, correlacional
					Calzada	Población y muestra
					Señalización de vías	Población de las cuadras 3 y 4 del Jr. El Pescador, Yarinacocha, con una longitud de 170,32 m., con un área pavimentada de 2,086.43 m., y 25 jefes de hogar beneficiarios del proyecto
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS				
¿Cuáles son las características de la infraestructura vial del Jr. El Pescador cuadras 3 y 4, Yarinacocha 2022?	Describir las características de la infraestructura vial de las cuadras 3 y 4, Jr. El pescador, Yarinacocha 2022.	La infraestructura vial de las cuadras 3 y 4 del Jr. El Pescador, Yarinacocha 2022, se encuentran en buena situación y estado de conservación.	Satisfacción de usuario	Percepción	Beneficio	Técnicas de R. D
						Observación, revisión documental, encuesta
					Calidad percibida	Instrumento de R.D
						Ficha técnica, cuestionario tipo Likert
						Procedimientos
						Censo, observación de prametros, procesamiento de datos SPSS versión 24.0
¿Qué relación existe entre la infraestructura vial y satisfacción del usuario respecto a la percepción sobre el beneficio y la calidad del servicio de las cuadras 3 y 4 del Jr. El Pescador, Yarinacocha, 2022?	Identificar la relación entre la infraestructura vial y satisfacción del usuario respecto a la percepción sobre el beneficio y la calidad del servicio de las cuadras 3 y 4 del Jr. El Pescador, Yarinacocha, 2022.	Existe relación significativa entre la infraestructura vial y satisfacción del usuario respecto a la percepción sobre el beneficio y la calidad del servicio de las cuadras 3 y 4 del Jr. El Pescador, Yarinacocha, 2022.	Satisfacción de usuario	Expectativas	Conformidad	Método de analisis de datos
						Estadística descriptiva básica
					Valoración del servicio	Prueba de hipótesis
¿Qué relación existe entre la infraestructura vil y la satisfacción del usuario respecto a las expectativas sobre la valoración y conformidad del servicio de las cuadras 3 y 4 del Jr. El Pescador, Yarinacocha-2022?	Establecer la relación entre la infraestructura vial y la satisfacción del usuario respecto a las expectativas sobre la valoración y conformidad del servicio de las cuadras 3 y 4 del Jr. El Pescador, Yarinacocha-2022.	Existe relación significativa entre las expectativas del diseño de la infraestructura vial y la satisfacción del usuario de las cuadras 3 y 4 del Jr. El Pescador, Yarinacocha-2022.	Satisfacción de usuario	Expectativas		Prueba de hipótesis
						Prueba no parametrica Chi cuadrado

ANEXO 4: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	CATEGORIAS	ESCALA
<u>Variable 1</u> Infraestructura vial	Todo camino, arteria, calle o vía férrea, incluidas sus obras complementarias, de carácter rural o urbano de dominio y uso público. Glosario de términos de uso frecuente en proyectos de infraestructura (2013, p.28).	Se refiere a cada uno de los elementos que conforman el diseño de la infraestructura vial entre ellas: Veredas o aceras, jardines, canaletas de drenaje pluvial, bermas, plataforma y señalización de vías.	Elementos de la infraestructura vial	Aceras o veredas	Bueno	Ordinal
				Jardines o áreas verdes		
				Canaletas o drenaje pluvial	Regular	
				Bermas	Malo	
				Calzadas		
				Señalización de vías		
<u>Variable 2</u> Satisfacción del usuario	Se define como “una experiencia racional o cognitiva que resulta de comparar las expectativas con el desempeño de un producto o servicio”. También se considera que esto depende de diversos factores, como las expectativas, los valores morales, la cultura y los requisitos de las personas y las organizaciones. (Huisa, 2006, p.49)	Se refiere a la percepción sobre el beneficio y la calidad, así como las expectativas respecto a la conformidad y valoración del servicio por parte de los jefes de hogar beneficiarios de la infraestructura vial.	Percepción	Beneficio percibido	Alto	Ordinal
				Calidad percibida		
			Expectativas	Conformidad	Medio	
				Valoración del servicio	Bajo	

ANEXO 5

**FICHA TECNICA
PARA EVALUAR LAS CARACTERISTICAS, SITUACION Y ESTADO DE LOS
ELEMENTOS DE LA INFRAESTRUCTURA VIAL DE LAS CUADRAS 3 Y 4, Jr.
EI PESCADOR, YARINACocha, 2022.**

Parámetros observados	Cantidad de cuadras que cumplen con los parámetros observados			
	Totalmente	Ninguno	Bueno	Regular
Cuenta con veredas				
Veredas con deficiencias				
Estado de las veredas				
Cuenta con jardines				
Jardines con deficiencias				
Estado de los jardines				
Cuenta con cunetas				
Cunetas con deficiencias				
Estado de las cunetas				
Cuenta con bermas				
Bermas con deficiencias				
Estado de las bermas				
Cuenta con calzada				
Calzadas con deficiencias				
Estado de la calzada				
Señalética informativa				
Señalética con deficiencias				
Estado de la señalética				

ANEXO 6

CUESTIONARIO

PERCEPCIÓN SOBRE LA INFRAESTRUCTURA VIAL

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad recibir la opinión de parte de los jefes de hogar respecto a la infraestructura vial de las cuadras 3 y 4 del Jirón El Pescador del distrito de Yarinacocha.

Instrucción:

Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las cinco alternativas, la que Ud. considere apropiada. Debe marcar con un aspa (X) la alternativa elegida. Solo le solicito honestidad y sinceridad en sus respuestas.

Ítems			Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Aceras o Veredas	1	¿Estás de acuerdo con el ancho de las veredas?	1	2	3	4	5
	2	¿Estás de acuerdo con el desnivel vertical en relación a la longitud horizontal de las veredas?	1	2	3	4	5
	3	¿Estás de acuerdo con el espesor y acabado de las veredas?	1	2	3	4	5
Jardines o Áreas verdes	4	¿Estás de acuerdo con el ancho del espacio destinado a las áreas verdes?	1	2	3	4	5
	5	¿Estás de acuerdo con la longitud horizontal del espacio destinado a las áreas verdes?	1	2	3	4	5
	6	¿El espacio destinado a las áreas verdes están correctamente ubicadas?	1	2	3	4	5
Canaletas o cunetas	7	¿Estás de acuerdo con el ancho de las canaletas o cunetas?	1	2	3	4	5
	8	¿Las canaletas o cunetas están ubicadas correctamente?	1	2	3	4	5
	9	¿Es suficiente el número de canaletas o cunetas construidas?	1	2	3	4	5
Bermas o áreas de estacionamiento	10	¿Estás de acuerdo con el ancho o espacio que ocupan las Bermas o áreas de estacionamiento?	1	2	3	4	5
	11	¿La ubicación de las Bermas o áreas de estacionamiento es adecuada?	1	2	3	4	5
	12	¿Es suficiente el número de bermas construidas o áreas de estacionamiento existentes?	1	2	3	4	5

Pistas o calzadas	13	¿Estás de acuerdo con el ancho de la pista o calzada?	1	2	3	4	5
	14	¿Estás de acuerdo con el acabo del pavimento de la pista o calzada?	1	2	3	4	5
	15	¿Estás de acuerdo con el estado o condición de la pista o calzada?	1	2	3	4	5
Señalización	16	¿Estás de acuerdo con los tipos de señales de vías y de tráfico implementadas?	1	2	3	4	5
	17	¿Estás de acuerdo con la ubicación de líneas de señalización de vías y de tráfico?	1	2	3	4	5
	18	¿Es suficiente las señales informativas de vías y para regular el tráfico?	1	2	3	4	5

ANEXO 7
CUESTIONARIO
SATISFACCION DEL USUARIO RESPECTO A LA INFRAESTRUCTURA VIAL

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad recibir la opinión de parte de jefes de hogar sobre la satisfacción respecto a la infraestructura vial de las cuadras 3 y 4, Jr. El Pescador, Yarinacocha 2022.

Instrucción:

Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las cinco alternativas, la que sea la más apropiada para Usted. Debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Solo le solicito honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Ítems		Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho. Ni insatisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	
Beneficio	1	Beneficio personal que le da esta obra (en trabajo, vías rápidas, afluencia de gente)	1	2	3	4	5
	2	Orden, tráfico, accesibilidad, contaminación, seguridad después de ejecutada la obra	1	2	3	4	5
	3	Las obras recreacionales contribuyen a fomentar los valores sociales, responsabilidad, respeto.	1	2	3	4	5
Calidad percibida	4	El estado en el que se encuentra la obra	1	2	3	4	5
	5	El estado de la plataforma	1	2	3	4	5
	6	La adherencia de la plataforma	1	2	3	4	5
	7	El mantenimiento de las obras recreacionales	1	2	3	4	5
	8	La iluminación adecuada	1	2	3	4	5
Conformidad	9	La seguridad, las barreras de contención y barandas son adecuadas	1	2	3	4	5
	10	La distribución de la obra, paso peatonal, señalización de vías.	1	2	3	4	5
	11	El contenido de la señalización es precisa y suficiente (señales de tránsito, semáforos).	1	2	3	4	5
	12	La ubicación y visibilidad de la señalización es clara de día y de noche.	1	2	3	4	5
	13	Las veredas, bermas son adecuadas para la transitabilidad del peatón.	1	2	3	4	5
	14	El tiempo de duración de su viaje se ha reducido después de la ejecución de estas obras	1	2	3	4	5
Valoración	15	El incremento de afluencia de carros a raíz de la apertura de las obras.	1	2	3	4	5
	16	Está satisfecho con las veredas o acera	1	2	3	4	5
	17	Está satisfecho con los espacios de jardines	1	2	3	4	5
	18	Está satisfecho con las canaletas para desagüe pluvial	1	2	3	4	5
	19	Está satisfecho con las bermas	1	2	3	4	5
	20	Está satisfecho con la plataforma.	1	2	3	4	5
	21	Está satisfecho con la señalización de las vías.	1	2	3	4	5

ANEXO 8

VALIDACION DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS



CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg: Ing. KIKO FELIX DEPAZ CELI

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela profesional de ingeniería civil campus Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar una investigación.

El título del Trabajo de investigación es: **Infraestructura vial y satisfacción de usuarios de las cuadras 3 y 4, Jr. El Pescador, Yarinacocha 2022.**, y siendo imprescindible contar con la evaluación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que presta a la presente.

Atentamente,

Nombre: Juan Manuel Ríos Ruiz

DNI :72718619

Correo: juanmanuelriosruiz96@gmail.com

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA PERCEPCIÓN SOBRE LA INFRAESTRUCTURA VIAL DE LAS CUADRAS 3 Y 4, Jr. EL PESCADOR, YARINACocha, 2022.

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
			Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1:									
1.1. Elementos de la infraestructura vial									
INDICADORES									
Aceras o veredas			Si	No	Si	No	Si	No	
1		¿Estás de acuerdo con el ancho de las veredas?	X		X		X		
2		¿Estás de acuerdo con el desnivel vertical en relación a la longitud horizontal de las veredas?	X		X		X		
3		¿Estás de acuerdo con el espesor y acabado de las veredas?	X		X		X		
Jardines o áreas verdes			Si	No	Si	No	Si	No	
4		¿Estás de acuerdo con el ancho del espacio destinado a las áreas verdes?	X		X		X		
5		¿Estás de acuerdo con la longitud horizontal del espacio destinado a las áreas verdes?	X		X		X		
6		¿El espacio destinado a las áreas verdes están correctamente ubicadas?	X		X		X		
Canaletas o cunetas			Si	No	Si	No	Si	No	
7		¿Estás de acuerdo con el ancho de las canaletas o cunetas?	X		X		X		
8		¿Las canaletas o cunetas están ubicadas correctamente?	X		X		X		
9		¿Es suficiente el número de canaletas o cunetas construidas?	X		X		X		
Bermas o áreas de estacionamiento			Si	No	Si	No	Si	No	
10		¿Estás de acuerdo con el ancho o espacio que ocupan las Bermas o áreas de estacionamiento?	X		X		X		
11		¿La ubicación de las Bermas o áreas de estacionamiento es adecuada?	X		X		x		
12		¿Es suficiente el número de bermas construidas o áreas de estacionamiento existentes?	X		X		x		
Pistas o calzadas			Si	No	Si	No	Si	No	
13		¿Estás de acuerdo con el ancho de la pista o calzada?	X		X		X		
14		¿Estás de acuerdo con el acabo del pavimento de la pista o calzada?	X		X		X		
15		¿Estás de acuerdo con el estado o condición de la pista o calzada?	X		X		X		
Señalización de vías			Si	No	Si	No	Si	No	
16		¿Estás de acuerdo con los tipos de señales de vías y de tráfico implementadas?	X		X		x		
17		¿Estás de acuerdo con la ubicación de líneas de señalización de vías y de tráfico?	X		X		x		
18		¿Es suficiente las señales informativas de vías y para regular el tráfico?	X		X		x		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCION DE USUARIO RESPECTO A LA

INFRAESTRUCTURA VIAL DE LAS CUADRAS 3 Y 4, JR. EL PESCADOR, YARINACocha, 2022

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
			Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1:									
1.1. Percepción									
INDICADORES									
	Beneficio		Si	No	Si	No	Si	No	
	1	La nueva obra ha mejorado su economía.	X		X		X		
	2	La nueva obra le permite desplazarse más rápido a su destino.	X		X		X		
	3	Con la nueva obra existe mejor integridad entre vecinos.	X		X		X		
	Calidad percibida		Si	No	Si	No	Si	No	
	4	La nueva obra permite el desplazamiento con comodidad y seguridad	X		X		X		
	5	Ha mejorado el entorno ambiental de tu barrio	X		X		X		
	6	Se siente cómodo con la nueva pista	X		X		X		
	7	La infraestructura total de la obra construida es de su agrado	X		X		X		
DIMENSION 2:									
1.2. Expectativas									
INDICADORES									
	Conformidad		Si	No	Si	No	Si	No	
	8	Las veredas son adecuadas para la transitabilidad del peatón.	X		X		X		
	9	El contenido de la señalización es precisa y suficiente (señales de tránsito, semáforos).	X		X		X		
	10	La ubicación y visibilidad de la señalización es clara de día y de noche.	X		X		X		
	11	Las bermas son adecuadas para estacionamiento vehicular.	X		X		X		
	12	El tiempo de duración de su desplazamiento se ha reducido después de la ejecución de esta obra	X		X		X		
	13	El incremento de afluencia de carros a raíz de la apertura de las obras.	X		X		X		
	Calidad percibida		Si	No	Si	No	Si	No	
	14	Está satisfecho con las veredas o acera	X		X		X		
	15	Está satisfecho con los espacios de jardines o áreas verdes.	X		X		X		
	16	Está satisfecho con las canaletas para desagüe pluvial.	X		X		X		
	17	Está satisfecho con las bermas o áreas de estacionamiento	X		X		X		
	18	Está satisfecho con la pista o calzada	X		X		X		
	19	Está satisfecho con la señalización de las vías.	X		X		X		



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO.....

de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Ing. KIKO FELIX DEPAZ CELI.

DNI: 31663735

20 de Febrero del 2022


.....
Firma

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



CARTA DE PRESENTACIÓN

Ing. TERESA DE JESUS ESPINOZA FERIA

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela profesional de ingeniería civil campus Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar una investigación.

El título del Trabajo de investigación es: **Infraestructura vial y satisfacción de usuarios de las cuadras 3 y 4, Jr. El Pescador, Yarinacocha 2022.**, y siendo imprescindible contar con la evaluación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que presta a la presente.

Atentamente,

Nombre: Juan Manuel Ríos Ruiz

DNI :72718619

Correo: juanmanuelriosruiz96@gmail.com

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA PERCEPCIÓN SOBRE LA INFRAESTRUCTURA VIAL DE LAS CUADRAS 3 Y 4, Jr. EL PESCADOR, YARINACocha, 2022.

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
			Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1:									
1.1. Elementos de la infraestructura vial									
INDICADORES									
Aceras o veredas			Si	No	Si	No	Si	No	
1		¿Estás de acuerdo con el ancho de las veredas?	X		X		X		
2		¿Estás de acuerdo con el desnivel vertical en relación a la longitud horizontal de las veredas?	X		X		X		
3		¿Estás de acuerdo con el espesor y acabado de las veredas?	X		X		X		
Jardines o áreas verdes			Si	No	Si	No	Si	No	
4		¿Estás de acuerdo con el ancho del espacio destinado a las áreas verdes?	X		X		X		
5		¿Estás de acuerdo con la longitud horizontal del espacio destinado a las áreas verdes?	X		X		X		
6		¿El espacio destinado a las áreas verdes están correctamente ubicadas?	X		X		X		
Canaletas o cunetas			Si	No	Si	No	Si	No	
7		¿Estás de acuerdo con el ancho de las canaletas o cunetas?	X		X		X		
8		¿Las canaletas o cunetas están ubicadas correctamente?	X		X		X		
9		¿Es suficiente el número de canaletas o cunetas construidas?	X		X		X		
Bermas o áreas de estacionamiento			Si	No	Si	No	Si	No	
10		¿Estás de acuerdo con el ancho o espacio que ocupan las Bermas o áreas de estacionamiento?	X		X		X		
11		¿La ubicación de las Bermas o áreas de estacionamiento es adecuada?	X		X		x		
12		¿Es suficiente el número de bermas construidas o áreas de estacionamiento existentes?	X		X		x		
Pistas o calzadas			Si	No	Si	No	Si	No	
13		¿Estás de acuerdo con el ancho de la pista o calzada?	X		X		X		
14		¿Estás de acuerdo con el acabo del pavimento de la pista o calzada?	X		X		X		
15		¿Estás de acuerdo con el estado o condición de la pista o calzada?	X		X		X		
Señalización de vías			Si	No	Si	No	Si	No	
16		¿Estás de acuerdo con los tipos de señales de vías y de tráfico implementadas?	X		X		x		
17		¿Estás de acuerdo con la ubicación de líneas de señalización de vías y de tráfico?	X		X		x		
18		¿Es suficiente las señales informativas de vías y para regular el tráfico?	X		X		x		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCION DE USUARIO RESPECTO A LA

INFRAESTRUCTURA VIAL DE LAS CUADRAS 3 Y 4, JR. EL PESCADOR, YARINACocha, 2022

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
			Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1:									
1.1. Percepción									
INDICADORES									
	Beneficio		Si	No	Si	No	Si	No	
	1	La nueva obra ha mejorado su economía.	X		X		X		
	2	La nueva obra le permite desplazarse más rápido a su destino.	X		X		X		
	3	Con la nueva obra existe mejor integridad entre vecinos.	X		X		X		
	Calidad percibida		Si	No	Si	No	Si	No	
	4	La nueva obra permite el desplazamiento con comodidad y seguridad	X		X		X		
	5	Ha mejorado el entorno ambiental de tu barrio	X		X		X		
	6	Se siente cómodo con la nueva pista	X		X		X		
	7	La infraestructura total de la obra construida es de su agrado	X		X		X		
DIMENSION 2:									
1.3. Expectativas									
INDICADORES									
	Conformidad		Si	No	Si	No	Si	No	
	8	Las veredas son adecuadas para la transitabilidad del peatón.	X		X		X		
	9	El contenido de la señalización es precisa y suficiente (señales de tránsito, semáforos).	X		X		X		
	10	La ubicación y visibilidad de la señalización es clara de día y de noche.	X		X		X		
	11	Las bermas son adecuadas para estacionamiento vehicular.	X		X		X		
	12	El tiempo de duración de su desplazamiento se ha reducido después de la ejecución de esta obra	X		X		X		
	13	El incremento de afluencia de carros a raíz de la apertura de las obras.	X		X		X		
	Calidad percibida		Si	No	Si	No	Si	No	
	14	Está satisfecho con las veredas o acera	X		X		X		
	15	Está satisfecho con los espacios de jardines o áreas verdes.	X		X		X		
	16	Está satisfecho con las canaletas para desagüe pluvial.	X		X		X		
	17	Está satisfecho con las bermas o áreas de estacionamiento	X		X		X		
	18	Está satisfecho con la pista o calzada	X		X		X		
	19	Está satisfecho con la señalización de las vías.	X		X		X		



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO.....

de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Ing. Ing. TERESA DE JESUS ESPINOZA FERIA

DNI: 02612941

20 de Febrero del 2022

Firma



Teresa De Jesús Espinoza Feria
INGENIERO CIVIL
CIP. N° 218416
VERIFICADORA COMÚN

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg. JUAN MANUEL RÍOS VALLES

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela profesional de ingeniería civil campus Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar una investigación.

El título del Trabajo de investigación es: **Infraestructura vial y satisfacción de usuarios de las cuadras 3 y 4, Jr. El Pescador, Yarinacocha 2022.**, y siendo imprescindible contar con la evaluación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que presta a la presente.

Atentamente,

Nombre: Juan Manuel Ríos Ruiz

DNI :72718619

Correo: juanmanuelriosruiz96@gmail.com

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA PERCEPCIÓN SOBRE LA INFRAESTRUCTURA VIAL DE LAS CUADRAS 3 Y 4, Jr. EL PESCADOR, YARINACocha, 2022.

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
			Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1:									
1.1. Elementos de la infraestructura vial									
INDICADORES									
Aceras o veredas			Si	No	Si	No	Si	No	
1		¿Estás de acuerdo con el ancho de las veredas?	X		X		X		
2		¿Estás de acuerdo con el desnivel vertical en relación a la longitud horizontal de las veredas?	X		X		X		
3		¿Estás de acuerdo con el espesor y acabado de las veredas?	X		X		X		
Jardines o áreas verdes			Si	No	Si	No	Si	No	
4		¿Estás de acuerdo con el ancho del espacio destinado a las áreas verdes?	X		X		X		
5		¿Estás de acuerdo con la longitud horizontal del espacio destinado a las áreas verdes?	X		X		X		
6		¿El espacio destinado a las áreas verdes están correctamente ubicadas?	X		X		X		
Canaletas o cunetas			Si	No	Si	No	Si	No	
7		¿Estás de acuerdo con el ancho de las canaletas o cunetas?	X		X		X		
8		¿Las canaletas o cunetas están ubicadas correctamente?	X		X		X		
9		¿Es suficiente el número de canaletas o cunetas construidas?	X		X		X		
Bermas o áreas de estacionamiento			Si	No	Si	No	Si	No	
10		¿Estás de acuerdo con el ancho o espacio que ocupan las Bermas o áreas de estacionamiento?	X		X		X		
11		¿La ubicación de las Bermas o áreas de estacionamiento es adecuada?	X		X		x		
12		¿Es suficiente el número de bermas construidas o áreas de estacionamiento existentes?	X		X		x		
Pistas o calzadas			Si	No	Si	No	Si	No	
13		¿Estás de acuerdo con el ancho de la pista o calzada?	X		X		X		
14		¿Estás de acuerdo con el acabo del pavimento de la pista o calzada?	X		X		X		
15		¿Estás de acuerdo con el estado o condición de la pista o calzada?	X		X		X		
Señalización de vías			Si	No	Si	No	Si	No	
16		¿Estás de acuerdo con los tipos de señales de vías y de tráfico implementadas?	X		X		x		
17		¿Estás de acuerdo con la ubicación de líneas de señalización de vías y de tráfico?	X		X		x		
18		¿Es suficiente las señales informativas de vías y para regular el tráfico?	X		X		x		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCION DE USUARIO RESPECTO A LA

INFRAESTRUCTURA VIAL DE LAS CUADRAS 3 Y 4, JR. EL PESCADOR, YARINACocha, 2022

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
			Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1:									
1.1. Percepción									
INDICADORES									
	Beneficio		Si	No	Si	No	Si	No	
	1	La nueva obra ha mejorado su economía.	X		X		X		
	2	La nueva obra le permite desplazarse más rápido a su destino.	X		X		X		
	3	Con la nueva obra existe mejor integridad entre vecinos.	X		X		X		
	Calidad percibida		Si	No	Si	No	Si	No	
	4	La nueva obra permite el desplazamiento con comodidad y seguridad	X		X		X		
	5	Ha mejorado el entorno ambiental de tu barrio	X		X		X		
	6	Se siente cómodo con la nueva pista	X		X		X		
	7	La infraestructura total de la obra construida es de su agrado	X		X		X		
DIMENSION 2:									
1.4. Expectativas									
INDICADORES									
	Conformidad		Si	No	Si	No	Si	No	
	8	Las veredas son adecuadas para la transitabilidad del peatón.	X		X		X		
	9	El contenido de la señalización es precisa y suficiente (señales de tránsito, semáforos).	X		X		X		
	10	La ubicación y visibilidad de la señalización es clara de día y de noche.	X		X		X		
	11	Las bermas son adecuadas para estacionamiento vehicular.	X		X		X		
	12	El tiempo de duración de su desplazamiento se ha reducido después de la ejecución de esta obra	X		X		X		
	13	El incremento de afluencia de carros a raíz de la apertura de las obras.	X		X		X		
	Calidad percibida		Si	No	Si	No	Si	No	
	14	Está satisfecho con las veredas o acera	X		X		X		
	15	Está satisfecho con los espacios de jardines o áreas verdes.	X		X		X		
	16	Está satisfecho con las canaletas para desagüe pluvial.	X		X		X		
	17	Está satisfecho con las bermas o áreas de estacionamiento	X		X		X		
	18	Está satisfecho con la pista o calzada	X		X		X		
	19	Está satisfecho con la señalización de las vías.	X		X		X		



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO.....

de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg. JUAN MANUEL RIOS VALLES.

DNI: 00064852

20 de Febrero del 2022

.....
Firma

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

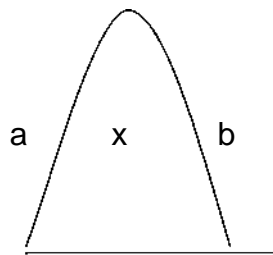
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

ANEXO 9

ESCALA DE STANONES

Categorización de la variable: Infraestructura vial

Para establecer los intervalos de medición de la variable: **Infraestructura vial** de las cuadradas 3 y 4 del Jr. El Pescador, Yarinacocha, 2022. Se aplicó la **Escala de Stanones** en la Curva de Gauss, considerando una constante de 0.75



Promedio: $X = \sum x = 59.8$

Desviación Estándar: $S = \sqrt{s^2} = 3.9$

$$a = X - 0.75 (S)$$

$$a = 59.8 - 0.75 (3.9) = 56$$

$$b = X + 0.75 (S)$$

$$b = 59.8 + 0.75 (3.9) = 62$$

Categorías establecidas:

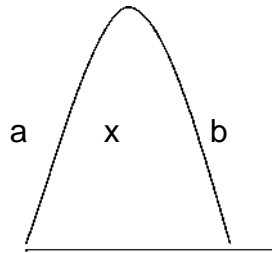
Bueno: > 62 puntos.

Regular: 56 - 62 puntos.

Malo: < 56 puntos.

Categorización de la variable: Satisfacción de usuario

Para establecer los intervalos de medición de la variable: **Satisfacción de usuario** sobre la infraestructura vial de las cuadras 3 y 4, Jr. El Pescador, Yarinacocha, 2022. Se aplicó la **Escala de Stanones** en la Curva de Gauss, considerando una constante de 0,75.



Promedio: $X = \sum x = 68.3$

Desviación Estándar: $S = \sqrt{s^2} = 4.3$

$$a = X - 0.75 (S)$$

$$a = 68.3 - 0.75 (4.3) = 65$$

$$b = X + 0.75 (S)$$

$$b = 68.3 + 0.75 (4.3) = 71$$

Categorías establecidas:

Nivel de satisfacción ALTO: > 71 puntos

Nivel de satisfacción MEDIO: 65 – 71 puntos.

Nivel de satisfacción BAJO: < 65 puntos.

ANEXO 10

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD CUESTIONARIO PERCEPCION DE LA INFRAESTRUCTURA VIAL

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,756	18

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Estás de acuerdo con el ancho de las veredas?	60,08	18,265	,446	,734
¿Estás de acuerdo con el desnivel vertical en relación a la longitud horizontal de las veredas?	59,92	18,629	,578	,725
¿Estás de acuerdo con el espesor y acabado de las veredas?	59,83	20,152	,620	,737
¿Estás de acuerdo con el ancho del espacio destinado a las áreas verdes?	61,08	19,902	,110	,781
¿Estás de acuerdo con la longitud horizontal del espacio destinado a las áreas verdes?	60,67	19,697	,411	,740
¿El espacio destinado a las áreas verdes están correctamente ubicadas?	60,33	18,606	,483	,731
¿Estás de acuerdo con el ancho de las canaletas o cunetas?	59,92	21,174	,023	,775
¿Las canaletas o cunetas están ubicadas correctamente?	59,83	19,788	,270	,751
¿Es suficiente el número de canaletas o cunetas construidas?	59,92	20,083	,275	,749

¿Estás de acuerdo con el ancho o espacio que ocupan las Bermas o áreas de estacionamiento?	59,92	18,629	,578	,725
¿La ubicación de las Bermas o áreas de estacionamiento es adecuada?	59,92	20,629	,300	,748
¿Es suficiente el número de bermas construidas o áreas de estacionamiento existentes?	59,83	20,152	,620	,737
¿Estás de acuerdo con el ancho de la pista o calzada?	59,75	21,841	,000	,758
¿Estás de acuerdo con el acabo del pavimento de la pista o calzada?	59,75	18,932	,735	,722
¿Estás de acuerdo con el estado o condición de la pista o calzada?	59,58	19,902	,515	,737
¿Estás de acuerdo con los tipos de señales de vías y de tráfico implementadas?	61,00	19,455	,214	,762
¿Estás de acuerdo con la ubicación de líneas de señalización de vías y de tráfico?	60,83	19,606	,302	,748
¿Es suficiente las señales informativas de vías y para regular el tráfico?	61,58	20,265	,406	,743

**ANALISIS DE CONFIABILIDAD
CUESTIONARIO SATISFACCION DE USUARIO RESPECTO
A LA INFRAESTRUCTURA VIAL**

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,742	19

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
La nueva obra ha mejorado su economía.	63,82	18,364	,272	,735
La nueva obra le permite desplazarse más rápido a su destino.	63,18	19,764	,163	,740
Con la nueva obra existe mejor integridad entre vecinos.	64,36	17,055	,528	,710
Las veredas permiten desplazarse con comodidad	64,55	17,273	,445	,718
Ha mejorado el entorno ambiental de tu barrio	64,64	16,855	,525	,709
Se siente cómodo con la nueva avenida	64,00	20,800	-,218	,756
El diseño total de la obra construida es de su agrado	64,27	16,818	,629	,702
Las veredas son adecuadas para la transitabilidad del peatón	64,45	18,473	,361	,727
El contenido de la señalización es precisa y suficiente (señales de tránsito, semáforos).	66,00	19,000	,457	,727

La ubicación y visibilidad de la señalización es clara de día y de noche.	65,82	18,164	,479	,720
Las bermas son adecuadas para la transitabilidad vehicular.	64,27	17,418	,498	,714
El tiempo de duración de su desplazamiento se ha reducido después de la ejecución de esta obra.	63,55	19,273	,163	,742
El incremento de afluencia de carros a raíz de la apertura de las obras.	64,91	21,091	-,210	,774
Está satisfecho con las veredas o acera	64,27	19,818	,020	,756
Está satisfecho con los espacios de jardines o áreas verdes.	65,09	13,891	,637	,746
Está satisfecho con las canaletas o cunetas.	64,36	18,255	,293	,733
Está satisfecho con las bermas o áreas de estacionamiento	64,09	20,291	,000	,744
Está satisfecho con la pista o calzada	64,09	20,291	,000	,744
Estás satisfecho con la señales de información de vías y de tráfico dada en la avenida.	65,91	18,091	,592	,715

ANEXO 11

BASE DE DATOS PERCEPCION DE LA INFRAESTRUCTURA VIAL

BASE DE DATOS DISEÑO DE LA INFRAESTRUCTURA VIAL.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 24 de 24 variables

	Edad	gedad	Sexo	estadocivil	ocupacion	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	it18	CTOTAL
1	33	1	1	1	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
2	30	1	2	3	8	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	1
3	40	2	2	2	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2
4	45	2	2	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	1
5	50	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	2	1
6	49	2	1	3	2	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	2	3	2	2
7	44	2	2	3	5	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2
8	39	1	1	3	7	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2
9	53	3	1	2	3	4	4	4	1	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2
10	56	3	2	2	2	2	2	3	4	3	3	4	4	4	2	3	3	4	3	4	2	2	2	3
11	42	2	1	3	3	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
12	60	4	2	2	8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2
13	49	2	1	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1
14	46	2	2	3	3	2	4	4	2	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	1
15	63	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2
16	41	2	2	1	3	2	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2
17	56	3	2	3	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	1
18	57	3	1	2	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2
19	40	2	2	3	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2
20	51	3	1	2	3	2	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2
21	46	2	1	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2
22	59	3	2	2	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

ES 05:57 p.m. 24/03/2022

BASE DE DATOS DISEÑO DE LA INFRAESTRUCTURA VIAL.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 24 de 24 variables

	Edad	gedad	Sexo	estadocivil	ocupacion	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	it18	CTOTAL
23	55	3	2	2	8	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2
24	49	2	2	3	3	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2
25	66	4	1	5	3	2	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2
26																								
27																								
28																								
29																								
30																								
31																								
32																								
33																								
34																								
35																								
36																								
37																								
38																								
39																								
40																								
41																								
42																								
43																								
44																								

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

TESIS JUANITO JU... Estadísticas de fia... *Resultado1 [Doc... BASE DE DATOS ... 05:57 p.m. 24/03/2022

BASE DE DATOS DISEÑO DE LA INFRAESTRUCTURA VIAL.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 24 de 24 variables

	Edad	gedad	Sexo	estadocivil	ocupacion	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	it18	CTOTAL
1	33	30 a 39	Masc...	Soltero	Indepe...	De a...	De a...	De a...	En d...	Ni d...	Ni d...	De a...	De a...	De a...	De a...	D...	De ac...	De acu...	De a...	De a...	En d...	En de...	En de...	Regular
2	30	30 a 39	Feme...	Conviviente	Admin...	De a...	De a...	De a...	En d...	Ni d...	De a...	De a...	De a...	De a...	De a...	D...	De ac...	De acu...	De a...	De a...	En d...	Ni de ...	En de...	Bueno
3	40	40 a 49	Feme...	Casado	Indepe...	De a...	De a...	De a...	En d...	Ni d...	Ni d...	De a...	De a...	De a...	De a...	D...	De ac...	De acu...	De a...	De a...	En d...	Ni de ...	En de...	Regular
4	45	40 a 49	Feme...	Casado	Indepe...	De a...	De a...	De a...	Ni d...	Ni d...	Ni d...	De a...	De a...	De a...	De a...	D...	De ac...	De acu...	De a...	Total...	De a...	Ni de ...	Ni de ...	Bueno
5	50	50 a 59	Feme...	Conviviente	Indepe...	De a...	De a...	De a...	De a...	De a...	Ni d...	De a...	De a...	De a...	D...	De ac...	De acu...	Total...	Total...	De a...	De ac...	En de...	Bueno	
6	49	40 a 49	Masc...	Conviviente	Policia	De a...	De a...	De a...	Ni d...	Ni d...	De a...	Total...	Total...	De a...	N...	De ac...	De acu...	De a...	De a...	En d...	Ni de ...	En de...	Regular	
7	44	40 a 49	Feme...	Conviviente	Ingeni...	De a...	De a...	De a...	En d...	En d...	Ni d...	De a...	De a...	De a...	De a...	D...	De ac...	De acu...	De a...	De a...	Ni d...	Ni de ...	En de...	Regular
8	39	30 a 39	Masc...	Conviviente	Albañil	De a...	De a...	De a...	En d...	Ni d...	De a...	De a...	De a...	De a...	De a...	D...	De ac...	De acu...	De a...	De a...	Ni d...	Ni de ...	En de...	Regular
9	53	50 a 59	Masc...	Casado	Indepe...	De a...	De a...	De a...	Total...	Ni d...	En d...	En d...	En d...	En d...	De a...	D...	De ac...	De acu...	De a...	De a...	De a...	De ac...	En de...	Regular
10	56	50 a 59	Feme...	Casado	Policia	En d...	En d...	Ni d...	De a...	Ni d...	Ni d...	De a...	De a...	De a...	En d...	N...	Ni de ...	De acu...	Ni d...	De a...	En d...	En de...	En de...	Malo
11	42	40 a 49	Masc...	Conviviente	Indepe...	En d...	De a...	De a...	Ni d...	Ni d...	De a...	De a...	De a...	De a...	De a...	D...	De ac...	De acu...	De a...	De a...	En d...	En de...	En de...	Regular
12	60	60 a +	Feme...	Casado	Admin...	De a...	De a...	De a...	De a...	De a...	De a...	De a...	De a...	De a...	De a...	D...	De ac...	De acu...	De a...	De a...	Ni d...	Ni de ...	Ni de ...	Regular
13	49	40 a 49	Masc...	Casado	Medico	De a...	En d...	De a...	De a...	De a...	De a...	De a...	De a...	De a...	De a...	D...	De ac...	De acu...	De a...	De a...	De a...	De ac...	En de...	Bueno
14	46	40 a 49	Feme...	Conviviente	Indepe...	En d...	De a...	De a...	En d...	De a...	De a...	En d...	Ni d...	De a...	De a...	D...	De ac...	De acu...	De a...	De a...	Ni d...	Ni de ...	En de...	Bueno
15	63	60 a +	Masc...	Conviviente	Medico	De a...	De a...	De a...	De a...	De a...	Ni d...	De a...	De a...	De a...	D...	De ac...	De acu...	De a...	De a...	Ni d...	Ni de ...	En de...	Regular	
16	41	40 a 49	Feme...	Soltero	Indepe...	En d...	Ni d...	Ni d...	En d...	Ni d...	Ni d...	De a...	De a...	De a...	De a...	D...	De ac...	De acu...	De a...	De a...	De a...	De ac...	En de...	Regular
17	56	50 a 59	Feme...	Conviviente	Indepe...	De a...	De a...	De a...	En d...	Ni d...	De a...	De a...	De a...	De a...	De a...	D...	De ac...	De acu...	De a...	De a...	Ni d...	Ni de ...	En de...	Bueno
18	57	50 a 59	Masc...	Casado	Policia	De a...	De a...	De a...	Ni d...	Ni d...	Ni d...	De a...	De a...	De a...	De a...	D...	De ac...	De acu...	De a...	De a...	Ni d...	Ni de ...	En de...	Regular
19	40	40 a 49	Feme...	Conviviente	Medico	En d...	De a...	De a...	En d...	De a...	De a...	De a...	De a...	De a...	De a...	D...	De ac...	De acu...	De a...	De a...	En d...	Ni de ...	En de...	Regular
20	51	50 a 59	Masc...	Casado	Indepe...	En d...	De a...	De a...	En d...	Ni d...	De a...	De a...	De a...	De a...	De a...	D...	De ac...	De acu...	De a...	De a...	Ni d...	En de...	En de...	Regular
21	46	40 a 49	Masc...	Conviviente	Indepe...	En d...	Ni d...	De a...	Ni d...	De a...	De a...	Ni d...	De a...	De a...	De a...	D...	De ac...	De acu...	De a...	De a...	Ni d...	Ni de ...	Ni de ...	Regular
22	59	50 a 59	Feme...	Casado	Indepe...	En d...	De a...	De a...	Ni d...	De a...	De a...	De a...	De a...	De a...	De a...	D...	De ac...	De acu...	De a...	De a...	Ni d...	De ac...	Ni de ...	Regular

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

TESIS JUANITO JU... Estadísticas de fia... *Resultado1 [Doc... BASE DE DATOS ... ES 05:58 p.m. 24/03/2022

BASE DE DATOS DISEÑO DE LA INFRAESTRUCTURA VIAL.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 24 de 24 variables

	Edad	gedad	Sexo	estadocivil	ocupacion	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	it18	CTOTAL
23	55	50 a 59	Feme...	Casado	Admin...	De a...	De a...	De a...	En d...	De a...	De a...	De a...	De a...	De a...	De a...	D...	De ac...	De acu...	De a...	De a...	Ni d...	Ni de ...	Ni de ...	Regular
24	49	40 a 49	Feme...	Conviviente	Indepe...	Ni d...	De a...	De a...	En d...	De a...	De a...	Ni d...	De a...	De a...	De a...	D...	De ac...	De acu...	De a...	De a...	Ni d...	Ni de ...	En de...	Regular
25	66	60 a +	Masc...	Viudo	Indepe...	En d...	Ni d...	De a...	En d...	Ni d...	Ni d...	Ni d...	De a...	De a...	De a...	D...	De ac...	De acu...	De a...	De a...	Ni d...	Ni de ...	En de...	Regular
26																								
27																								
28																								
29																								
30																								
31																								
32																								
33																								
34																								
35																								
36																								
37																								
38																								
39																								
40																								
41																								
42																								
43																								
44																								

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

TESIS JUANITO JU... Estadísticas de fia... *Resultado1 [Doc... BASE DE DATOS ... 05:59 p.m. 24/03/2022

ANEXO 12

BASE DE DATOS SATISFACCION DEL USUARIO RESPECTO A LA INFRAESTRUCTURA VIAL

BASE DE DATOS SATISFACCION DEL USUARIO.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 22 de 22 variables

	it1	it2	it3	ot4	it5	it6	it7	CPercpción	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	it18	it19	Caexpctivas	CTOTAL
1	4	5	3	2	3	4	3	3	3	2	2	2	4	3	4	2	4	4	4	2	3	3
2	5	5	4	4	4	4	4	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1
3	4	5	4	3	3	4	4	2	3	2	2	4	5	3	4	2	4	4	4	2	2	2
4	5	5	4	4	5	4	4	1	4	2	2	4	5	2	4	4	4	4	4	3	2	1
5	5	5	4	3	3	4	4	2	4	2	3	4	5	3	4	4	4	4	4	2	2	2
6	5	5	4	3	3	5	4	1	3	2	2	4	5	3	2	3	3	4	4	2	3	2
7	4	5	4	4	4	4	4	1	3	2	3	4	5	3	4	3	4	4	4	2	2	2
8	3	5	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	5	4	4	2	4	4	4	2	2	2
9	4	5	2	4	3	4	3	3	4	2	2	4	4	4	4	2	2	4	4	2	2	3
10	4	4	4	4	3	4	3	2	4	2	2	4	4	3	4	2	4	4	4	2	2	2
11	4	5	4	4	3	4	5	1	4	2	2	4	4	3	4	5	4	4	4	2	2	2
12	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1
13	5	5	3	4	4	4	4	1	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2
14	4	4	3	2	3	4	4	3	2	2	2	4	5	3	4	2	4	4	4	2	2	3
15	3	5	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	1	2
16	4	5	4	4	4	4	3	2	3	3	2	4	5	3	3	2	4	4	4	3	2	2
17	4	4	4	3	3	4	4	2	3	2	2	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	2
18	4	5	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	1	1
19	4	5	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	1	1
20	4	5	4	4	4	4	4	1	3	2	2	4	4	2	4	2	4	4	4	2	3	2
21	4	4	4	3	3	4	4	2	2	3	3	4	4	3	3	2	4	4	4	3	2	2
22	5	5	4	2	3	4	4	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

TESIS JUANITO JU... Estadísticas de fia... *Resultado1 [Doc... BASE DE DATOS S... 05:50 p.m. 24/03/2022

BASE DE DATOS SATISFACCION DEL USUARIO.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 22 de 22 variables

	it1	it2	it3	ot4	it5	it6	it7	CPercepción	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	it18	it19	Caexpctivas	CTOTAL
23	5	5	4	3	4	4	4	1	2	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	2
24	4	5	3	2	3	4	4	3	2	2	2	4	5	3	3	2	4	4	4	3	2	3
25	3	5	3	2	4	4	4	3	2	2	2	4	5	3	4	3	4	4	4	2	2	3
26																						
27																						
28																						
29																						
30																						
31																						
32																						
33																						
34																						
35																						
36																						
37																						
38																						
39																						
40																						
41																						
42																						
43																						
44																						

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

TESIS JUANITO JU... Estadísticas de fia... *Resultado1 [Doc... BASE DE DATOS S... ES 05:50 p.m. 24/03/2022

BASE DE DATOS SATISFACCION DEL USUARIO.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 22 de 22 variables

	it1	it2	it3	ot4	it5	it6	it7	CPercepción	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	it18	it19	Caexpctativas	CTOTAL
1	Satisfec...	Muy S...	Ni sati...	Insatisf...	Ni sati...	Satisf...	Ni s...	Bajo	Ni sati...	Insatis...	Insatis...	Insat...	Satisf...	Ni s...	Satisf...	Insatis...	Satisf...	Sati...	Sati...	Insatis...	Bajo	Bajo
2	Muy Sa...	Muy S...	Satisf...	Satisfec...	Satisf...	Satisf...	Sati...	Alto	Satisf...	Ni sati...	Ni sati...	Sati...	Satisf...	Sati...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Sati...	Sati...	Ni sati...	Alto	Alto
3	Satisfec...	Muy S...	Satisf...	Ni satisf...	Ni sati...	Satisf...	Sati...	Medio	Ni sati...	Insatis...	Insatis...	Sati...	Muy S...	Ni s...	Satisf...	Insatis...	Satisf...	Sati...	Sati...	Insatis...	Medio	Medio
4	Muy Sa...	Muy S...	Satisf...	Satisfec...	Muy S...	Satisf...	Sati...	Alto	Satisf...	Insatis...	Insatis...	Sati...	Muy S...	Insat...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Sati...	Sati...	Ni sati...	Medio	Alto
5	Muy Sa...	Muy S...	Satisf...	Ni satisf...	Ni sati...	Satisf...	Sati...	Medio	Satisf...	Insatis...	Ni sati...	Sati...	Muy S...	Ni s...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Sati...	Sati...	Insatis...	Medio	Medio
6	Muy Sa...	Muy S...	Satisf...	Ni satisf...	Ni sati...	Muy S...	Sati...	Alto	Ni sati...	Insatis...	Insatis...	Sati...	Muy S...	Ni s...	Insatis...	Ni sati...	Ni sati...	Sati...	Sati...	Insatis...	Bajo	Medio
7	Satisfec...	Muy S...	Satisf...	Satisfec...	Satisf...	Satisf...	Sati...	Alto	Ni sati...	Insatis...	Ni sati...	Sati...	Muy S...	Ni s...	Satisf...	Ni sati...	Satisf...	Sati...	Sati...	Insatis...	Medio	Medio
8	Ni satisf...	Muy S...	Satisf...	Satisfec...	Satisf...	Satisf...	Sati...	Medio	Satisf...	Insatis...	Insatis...	Sati...	Muy S...	Sati...	Satisf...	Insatis...	Satisf...	Sati...	Sati...	Insatis...	Medio	Medio
9	Satisfec...	Muy S...	Insatis...	Satisfec...	Ni sati...	Satisf...	Ni s...	Bajo	Satisf...	Insatis...	Insatis...	Sati...	Satisf...	Sati...	Satisf...	Insatis...	Insatis...	Sati...	Sati...	Insatis...	Medio	Bajo
10	Satisfec...	Satisf...	Satisf...	Satisfec...	Ni sati...	Satisf...	Ni s...	Medio	Satisf...	Insatis...	Insatis...	Sati...	Satisf...	Ni s...	Satisf...	Insatis...	Satisf...	Sati...	Sati...	Insatis...	Medio	Medio
11	Satisfec...	Muy S...	Satisf...	Satisfec...	Ni sati...	Satisf...	Muy ...	Alto	Satisf...	Insatis...	Insatis...	Sati...	Satisf...	Ni s...	Satisf...	Muy S...	Satisf...	Sati...	Sati...	Insatis...	Medio	Medio
12	Satisfec...	Satisf...	Satisf...	Satisfec...	Satisf...	Satisf...	Sati...	Medio	Satisf...	Insatis...	Insatis...	Sati...	Satisf...	Sati...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Sati...	Sati...	Satisf...	Alto	Alto
13	Muy Sa...	Muy S...	Ni sati...	Satisfec...	Satisf...	Satisf...	Sati...	Alto	Satisf...	Insatis...	Insatis...	Sati...	Satisf...	Sati...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Sati...	Sati...	Insatis...	Medio	Medio
14	Satisfec...	Satisf...	Ni sati...	Insatisf...	Ni sati...	Satisf...	Sati...	Bajo	Insatis...	Insatis...	Insatis...	Sati...	Muy S...	Ni s...	Satisf...	Insatis...	Satisf...	Sati...	Sati...	Insatis...	Medio	Bajo
15	Ni satisf...	Muy S...	Ni sati...	Ni satisf...	Satisf...	Satisf...	Sati...	Medio	Ni sati...	Ni sati...	Satisf...	Sati...	Muy S...	Ni s...	Satisf...	Ni sati...	Satisf...	Sati...	Sati...	Satisf...	Alto	Medio
16	Satisfec...	Muy S...	Satisf...	Satisfec...	Satisf...	Satisf...	Ni s...	Medio	Ni sati...	Ni sati...	Insatis...	Sati...	Muy S...	Ni s...	Ni sati...	Insatis...	Satisf...	Sati...	Sati...	Ni sati...	Medio	Medio
17	Satisfec...	Satisf...	Satisf...	Ni satisf...	Ni sati...	Satisf...	Sati...	Medio	Ni sati...	Insatis...	Insatis...	Sati...	Satisf...	Ni s...	Ni sati...	Ni sati...	Satisf...	Sati...	Sati...	Ni sati...	Medio	Medio
18	Satisfec...	Muy S...	Satisf...	Satisfec...	Satisf...	Satisf...	Sati...	Alto	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Sati...	Muy S...	Ni s...	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Sati...	Sati...	Satisf...	Alto	Alto
19	Satisfec...	Muy S...	Ni sati...	Satisfec...	Satisf...	Satisf...	Sati...	Medio	Satisf...	Satisf...	Satisf...	Sati...	Muy S...	Sati...	Satisf...	Insatis...	Satisf...	Sati...	Sati...	Satisf...	Alto	Alto
20	Satisfec...	Muy S...	Satisf...	Satisfec...	Satisf...	Satisf...	Sati...	Alto	Ni sati...	Insatis...	Insatis...	Sati...	Satisf...	Insat...	Satisf...	Insatis...	Satisf...	Sati...	Sati...	Insatis...	Bajo	Medio
21	Satisfec...	Satisf...	Satisf...	Ni satisf...	Ni sati...	Satisf...	Sati...	Medio	Insatis...	Ni sati...	Ni sati...	Sati...	Satisf...	Ni s...	Ni sati...	Insatis...	Satisf...	Sati...	Sati...	Ni sati...	Medio	Medio
22	Muy Sa...	Muy S...	Satisf...	Insatisf...	Ni sati...	Satisf...	Sati...	Medio	Ni sati...	Ni sati...	Ni sati...	Sati...	Satisf...	Ni s...	Satisf...	Ni sati...	Satisf...	Sati...	Sati...	Satisf...	Medio	Medio

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

06:01 p.m. 24/03/2022

BASE DE DATOS SATISFACCION DEL USUARIO.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 22 de 22 variables

	it1	it2	it3	ot4	it5	it6	it7	CPercepción	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	it18	it19	Caexpectativas	CTOTAL
23	Muy Sa...	Muy S...	Satisf...	Ni satisf...	Satisf...	Satisf...	Sati...	Alto	Insatis...	Insatis...	Insatis...	Sati...	Satisf...	Sati...	Satisf...	Ni sati...	Satisf...	Sati...	Sati...	Ni sati...	Medio	Medio
24	Satisfec...	Muy S...	Ni sati...	Insatisf...	Ni sati...	Satisf...	Sati...	Bajo	Insatis...	Insatis...	Insatis...	Sati...	Muy S...	Ni s...	Ni sati...	Insatis...	Satisf...	Sati...	Sati...	Ni sati...	Medio	Bajo
25	Ni satisf...	Muy S...	Ni sati...	Insatisf...	Satisf...	Satisf...	Sati...	Bajo	Insatis...	Insatis...	Insatis...	Sati...	Muy S...	Ni s...	Satisf...	Ni sati...	Satisf...	Sati...	Sati...	Insatis...	Medio	Bajo
26																						
27																						
28																						
29																						
30																						
31																						
32																						
33																						
34																						
35																						
36																						
37																						
38																						
39																						
40																						
41																						
42																						
43																						
44																						
--																						

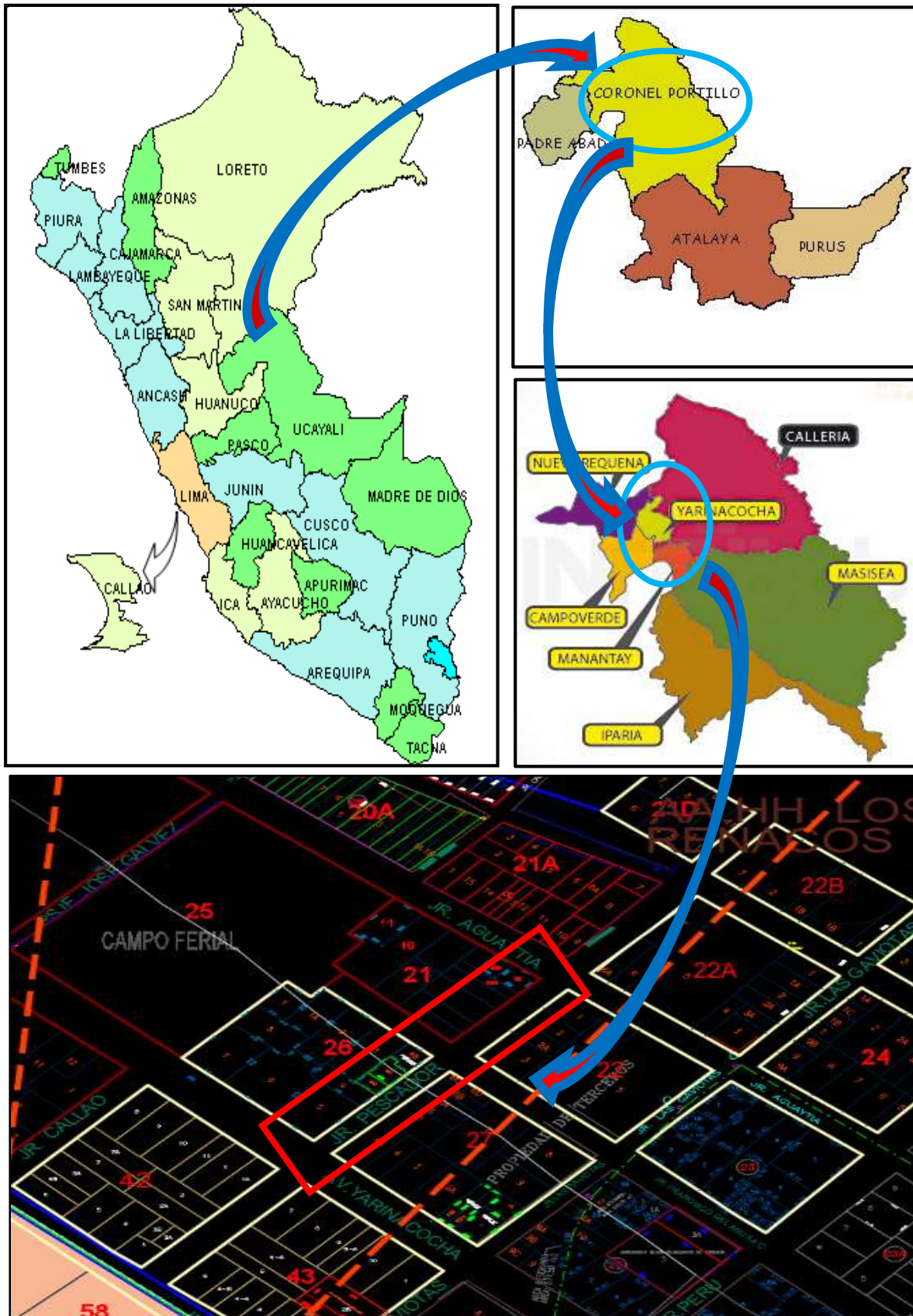
Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

TESES JUANITO JU... Estadísticas de fia... *Resultado1 [Doc... BASE DE DATOS S... E5 06:01 p.m. 24/03/2022

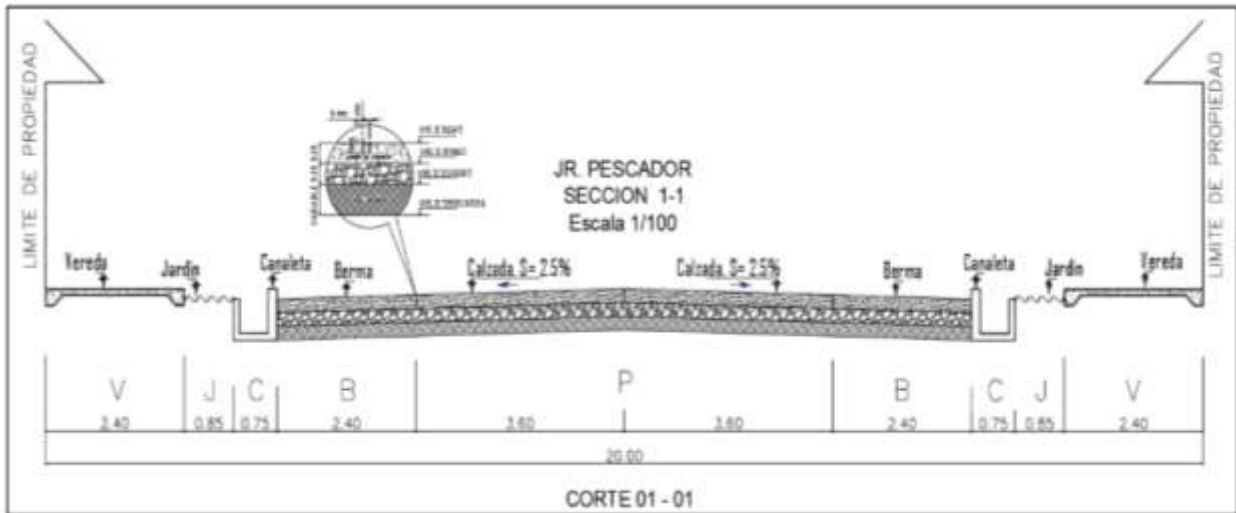
ANEXO 13

LOCALIZACION DEL PROYECTO



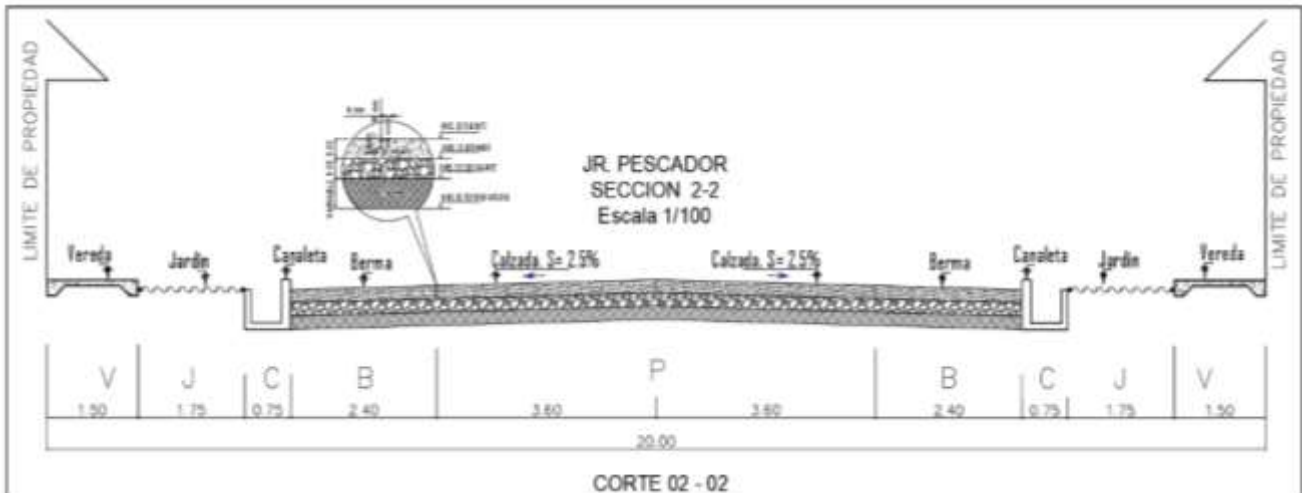
ANEXO 14

SECCIÓN TÍPICA JR. PESCADOR (ENTRE AV. YARINA Y JR. FRANCISCO DEL ÁGUILA)



ANEXO 15

SECCIÓN TÍPICA JR. PESCADOR (ENTRE JR. FRANCISCO DEL ÁGUILA Y JR. AGUAYTIA)



ANEXO 16

Se puede observar que esta vía ya cuenta con un adecuado sistema de drenaje pluvial (Cuadra 3 de Jr. Pescador)



ANEXO 17

Se puede observar que esta vía ya cuenta con un adecuado sistema de drenaje pluvial (Cuadra 4 de Jr. Pescador)





ANEXO 18
PANEL FOTOGRAFICO SOBRE TRABAJO DE CAMPO PARA DESCRIBIR
LAS CARACTERISTICAS, SITUACIÓN Y ESTADO DE LA
INFRAESTRUCTURA VIAL DE LAS CUADRAS 3 Y 4, JR. EL PESCADOR,
YARINACOCHA, 2022

