

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



TESIS

**“Nivel de satisfacción de los usuarios del corredor vial tramo III - V,
Huánuco - Tingo María- 2023”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

AUTOR: Amand Mendoza, Juan José Francisco

ASESOR: Huerto Orizano, Diana

HUÁNUCO – PERÚ

2023

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión administrativa

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

Código del Programa: P36

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 43729326

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 40530605

Grado/Título: Maestro en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos

Código ORCID: 0000-0003-1634-6674

DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Linares Beraún, William Giovanni	Maestro en gestión pública para el desarrollo social	07750878	0000-0002-4305-7758
2	Ingunza Nesterenko, Sergio Antonio	Maestro en ciencias administrativas, con mención en gestión pública	22499407	0000-0003-3045-1796
3	Gonzales Acuña, Martín Moisés	Maestro en ciencias administrativas con mención en: gestión pública	22512599	0000-0002-6062-6705

D

H

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **10:00 horas del día 29 del mes de septiembre del año 2023**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron el sustentante y el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

Mtro. William Giovanni Linares Beraun	(Presidente)
Mtro. Sergio Antonio Ingunza Nesterenko	(Secretario)
Mtro. Martin Moisés Gonzales Acuña	(Vocal)


Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N.º 1135-2023-D-FCOMP-PAAE-UDH** para evaluar la Tesis intitulada "**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CORREDOR VIAL TRAMO III - V, HUANUCO - TINGO MARÍA- 2023**", presentada por el Bachiller, **AMAND MENDOZA, Juan José Francisco**, para optar el título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

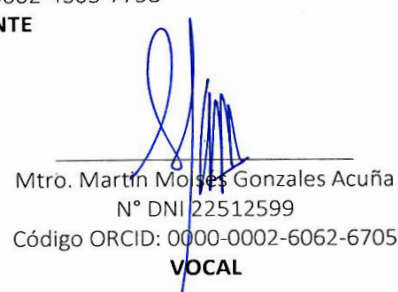
Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) APROBADO con el calificativo cuantitativo de 16 COINCISIS y cualitativo de Buena (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 11:05 horas del día 29 del mes de septiembre del año 2023, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.


Mtro. William Giovanni Linares Beraun
N° DNI 07750878
Código ORCID: 0000-0002-4305-7758
PRESIDENTE


Mtro. Sergio Antonio Ingunza Nesterenko
N° DNI 22499407
Código ORCID: 0000-0003-3045-1796
SECRETARIO


Mtro. Martin Moisés Gonzales Acuña
N° DNI 22512599
Código ORCID: 0000-0002-6062-6705
VOCAL



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

DIRECTIVA N° 006- 2020- VRI-UDH PARA EL USO DEL SOFTWARE TURNITIN DE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO Resolución N° 018-2020-VRI-UDH 03JUL20 y modificatoria R. N° 046-2020-VRI-UDH, 19OCT20

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

Yo, Mtra. Diana Huerto Orizano, asesor(a) del **P.A. Administración de Empresas** y designado(a) mediante documento: Resolución N° 280-2023-D-FCEMP-PAAE-UDH del estudiante(s) **AMAND MENDOZA, Juan José Francisco**, del proyecto de investigación titulada: **“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CORREDOR VIAL TRAMO III – V, HUÁNUCO – TINGO MARÍA - 2023”**.

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 23% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

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

Huánuco 02 de octubre de 2023

HUERTO ORIZANO, DIANA
DNI N° 40530605
Código Orcid N° 0000-0003-1634-6674

NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS DEL CORREDOR VIAL TRAMO III-V, HUANUCO - TINGO MARIA

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%	23%	4%	14%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	Submitted to Universidad de Huanuco Trabajo del estudiante	2%
3	www.grafiati.com Fuente de Internet	2%
4	docplayer.es Fuente de Internet	2%
5	elrincondemitagoras.es Fuente de Internet	2%
6	www.pvd.gob.pe Fuente de Internet	2%
7	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
8	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	1%
9	es.slideshare.net Fuente de Internet	



HUERTO ORIZANO, DIANA
DNI N° 40530605
Código Orcid N° 0000-0003-1634-6674

DEDICATORIA

A mi FAMILIA en especial a mis PADRES, por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que incluye este. Me formaron con reglas y con algunas libertades, pero al final de cuentas, me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos.

AGRADECIMIENTO

A mis docentes de esta prestigiosa Universidad de Huánuco, al Programa Académico de Administración de Empresas, por todos los conocimientos brindados durante esta etapa de aprendizaje para crecer profesionalmente

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VI
ÍNDICE DE FIGURAS	VIII
RESUMEN	X
ABSTRACT	XI
INTRODUCCIÓN	XII
CAPÍTULO I.....	13
DESCRIPCIÓN DE PROBLEMA	13
1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	13
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	15
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	15
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	15
1.3. OBJETIVOS.....	15
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	15
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	15
1.4. JUSTIFICACIÓN.....	16
1.4.1. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	16
1.4.2. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	16
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA	16
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.6. VIABILIDAD	16
CAPÍTULO II.....	17
MARCO TEÓRICO	17
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	17
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	17
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES	18
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES.....	20
2.2. BASES TEÓRICAS	21
2.2.1. SATISFACCIÓN DEL USUARIO.....	21
2.2.2. CONSERVACIÓN VIAL	21

2.2.3. AUTOPISTA.....	24
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	29
2.4. VARIABLES.....	31
2.4.1. VARIABLE ÚNICA.....	31
2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE.....	32
CAPÍTULO III.....	33
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	33
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	33
3.1.1. ENFOQUE.....	33
3.1.2. ALCANCE O NIVEL.....	33
3.1.3. DISEÑO.....	34
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	34
3.2.1. POBLACIÓN.....	34
3.2.2. MUESTRA.....	34
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	35
3.3.1. TÉCNICA.....	35
3.3.2. INSTRUMENTOS.....	35
3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	35
CAPÍTULO IV.....	37
RESULTADOS.....	37
4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	37
CAPÍTULO V.....	55
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	55
CONCLUSIONES.....	56
RECOMENDACIONES.....	57
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	58
ANEXOS.....	61

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población de estudio.....	34
Tabla 2 ¿Indique cuál es su género?.....	37
Tabla 3 ¿Indique el tipo de vehículo con el que usted cuenta?	38
Tabla 4 ¿Indique su recorrido habitual?.....	39
Tabla 5 ¿Cuál es su grado de satisfacción en relación a la limpieza de causas del corredor vial (carretera) tramo III -V, Huánuco – Tingo María?.....	40
Tabla 6 ¿Cuál es su grado de satisfacción en relación al mantenimiento del puente Huallaga?.....	41
Tabla 7 ¿Cuál es su grado de satisfacción en relación al mantenimiento del puente Rancho?.....	42
Tabla 8 ¿Cuál es su grado de satisfacción en relación al mantenimiento del túnel de Carpish?.....	43
Tabla 9 ¿Cuál es su grado de satisfacción en relación al mantenimiento de fisuras y grietas del Túnel de Carpish?.....	44
Tabla 10 ¿Cuál es su grado de satisfacción en relación a la reparación de elementos de concreto (revestimiento, portales y muros) del túnel de Carpish?	45
Tabla 11 Nivel de Satisfacción con respecto a la seguridad vial del corredor vial Huánuco - Tingo María.....	46
Tabla 12 ¿Cuál es su grado de satisfacción en relación a la conservación de las señales verticales en los puentes y túnel de Carpish en la ruta Huánuco - Tingo María?.....	47
Tabla 13 ¿Cuál es su grado de satisfacción en relación a las señales horizontales (marcas viales: líneas, símbolos, flechas y letras que se pintan sobre el pavimento o asfalto) del corredor vial (carretera) Huánuco – Tingo María?.....	48
Tabla 14 ¿Cuál es su grado de satisfacción en relación a las barreras de seguridad del corredor vial (carretera) tramo III -V, Huánuco – Tingo María?	49
Tabla 15 Nivel de Satisfacción con respecto a las emergencias viales del corredor vial Huánuco - Tingo María.....	50

Tabla 16 ¿Cuál es su grado de satisfacción en relación a la limpieza en caso de derrumbes del corredor vial (carretera) tramo III -¿V, Huánuco – Tingo María?.....	51
Tabla 17 ¿Cuál es su grado de satisfacción en relación a la limpieza en casos de huaycos del corredor vial (carretera) Huánuco – Tingo María?	52
Tabla 18 ¿Cuál es su grado de satisfacción en relación a la limpieza de badenes del corredor vial (carretera) tramo III -¿V, Huánuco – Tingo María?	53
Tabla 19 Nivel de satisfacción	54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 ¿Indique cuál es su género?.....	37
Figura 2 ¿Indique el tipo de vehículo que usted cuenta?.....	38
Figura 3 ¿Indique su recorrido habitual?	39
Figura 4 ¿Cuál es su grado de satisfacción en relación a la limpieza de causes del corredor vial (carretera) tramo III -V, Huánuco – Tingo María?.....	40
Figura 5 ¿Cuál es su grado de satisfacción en relación al mantenimiento del puente Huallaga?.....	41
Figura 6 ¿Cuál es su grado de satisfacción en relación al mantenimiento del puente Rancho?.....	42
Figura 7 ¿Cuál es su grado de satisfacción en relación al mantenimiento del túnel de Carpish?.....	43
Figura 8 ¿Cuál es su grado de satisfacción en relación al mantenimiento de fisuras y grietas del Túnel de Carpish?.....	44
Figura 9 ¿Cuál es su grado de satisfacción en relación a la reparación de elementos de concreto (revestimiento, portales y muros) del túnel de Carpish?	45
Figura 10 Nivel de Satisfacción con respecto a la seguridad vial del corredor vial Huánuco - Tingo María.....	46
Figura 11 ¿Cuál es su grado de satisfacción en relación a la conservación de las señales verticales en los puentes y túnel de Carpish en la ruta Huánuco - Tingo María?.....	47
Figura 12 ¿Cuál es su grado de satisfacción en relación a las señales horizontales (marcas viales: líneas, símbolos, flechas y letras que se pintan sobre el pavimento o asfalto) del corredor vial (carretera) Huánuco – Tingo María?.....	48
Figura 13 Cuál es su grado de satisfacción en relación a las barreras de seguridad del corredor vial (carretera) tramo III -V, Huánuco – Tingo María?	49
Figura 14 Nivel de Satisfacción con respecto a las emergencias viales del corredor vial Huánuco - Tingo María.....	50

Figura 15 ¿Cuál es su grado de satisfacción en relación a la limpieza en caso de derrumbes del corredor vial (carretera) tramo III -¿V, Huánuco – Tingo María?.....	51
Figura 16 ¿Cuál es su grado de satisfacción en relación a la limpieza en casos de huaycos del corredor vial (carretera) Huánuco – Tingo María?	52
Figura 17 ¿Cuál es su grado de satisfacción en relación a la limpieza de badenes del corredor vial (carretera) tramo III -¿V, Huánuco – Tingo María?	53
Figura 18 Nivel de satisfacción	54

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo analizar y describir el nivel de satisfacción de los usuarios del corredor vial tramo III -V, Huánuco – Tingo María- 2023.

La investigación fue de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. La población de estudio estuvo conformada por 457 876 habitantes, la muestra fue probabilística de 384 ciudadanos, a quienes se le aplicó un cuestionario de 16 preguntas.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta, el 68.49% de y el 21.09% de los usuarios que circulan entre Huánuco y Tingo María se encuentran insatisfechos y totalmente insatisfechos, (tabla 18).

Palabras claves: Nivel, satisfacción, usuarios, corredor, tramo.

ABSTRACT

The objective of the research was to analyze and describe the level of satisfaction of the users of the road corridor section III -V, Huánuco - Tingo María- 2023.

The research was of an applied type, with a quantitative approach, at a descriptive level, with a non-experimental cross-sectional design. The study population consisted of 457,876 inhabitants, the sample was probabilistic of 384 citizens, to whom a questionnaire of 16 questions was applied.

According to the results obtained in the survey, 68.49% of and 21.09% of the users who circulate between Huánuco and Tingo María are dissatisfied and totally dissatisfied (table 18).

Keywords: Level, satisfaction, users, corridor, section

INTRODUCCIÓN

El estudio de investigación tuvo como objetivo analizar y describir el nivel de satisfacción de los usuarios del corredor vial tramo III -V, Huánuco – Tingo María- 2023. La metodología científica empleada está sustentada en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco. Capítulo I, se inicia con la descripción del problema, los objetivos planteados por el investigador, asimismo la justificación e importancia de esta. Capítulo II, el marco teórico se analizan los antecedentes de la investigación, que nos aportó conceptos claros y precisos al estudio. Los autores importantes se mencionan en esta sección, así como conceptos básicos que fueron usados en su elaboración, del mismo modo también se describe la base teórica, las definiciones conceptuales. Capítulo III y IV de la tesis se consideró la metodología de la investigación y los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios del corredor vial tramo III -V Huánuco – Tingo María. En el Capítulo V se realizó discusión de resultados, luego de plantearon las conclusiones y recomendaciones.

La última parte se encuentra las referencias bibliográficas, anexos que son: el cuestionario y la matriz de consistencia.

CAPÍTULO I

DESCRIPCIÓN DE PROBLEMA

1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

La base esencial para el funcionamiento de todas las economías nacionales lo constituye la infraestructura carretera, generando una amplia gama de beneficios económicos y sociales.

Las carreteras son activos nacionales importantes. En todo el mundo, las carreteras son el principal activo de transporte. La conservación adecuada de la infraestructura vial es imprescindible para preservar e incrementar estos beneficios. Los gobernantes deben conocer la importancia de la conservación, así mismo financiarla y administrarla adecuadamente para obtener el máximo valor de la red. (Asociación Mundial de la Carretera, 2014)

El impacto de la conservación vial es significativo, ya que ésta influye en la seguridad vial y en los beneficios económicos, medio ambientales y sociales.

La insuficiencia de las inversiones y una mala administración de la red de carreteras tendrá graves consecuencias para la economía y el bienestar social. Sin una conservación adecuada, el valor patrimonial de cualquier red de carreteras disminuye rápidamente, provocando importantes efectos adversos para los usuarios y la sociedad si la red vial se halla en malas condiciones. (Asociación Mundial de la Carretera, 2014).

Un principio bien establecido que sustenta la necesidad de invertir en conservación es que el gasto actual ahorra costos futuros. Cuando los activos se deterioran aumentan el costo de restaurarlos.

El desarrollo vial y de transportes es una necesidad del Estado Peruano muy importante, de esta manera los pueblos no estarían aislados. El Perú al tener características particulares en nuestra topografía y climas tiene dificultades de accesibilidad

La conservación vial viene a ser el conjunto de actividades de obras de ingeniería vial, que requiere realizarse de manera preventiva para evitar el deterioro prematuro de los elementos que conforman la vía. Por esta causa, el monitoreo diario del camino en forma visual, es la actividad de rutina básica de la conservación vial; y da su nombre de "conservación rutinaria" al conjunto de actividades de corrección inmediata de defectos. La segunda parte denominada "conservación periódica", está conformada por obras que acumulan aspectos que no pueden ser de reparación inmediata, pero que si son visibles y en base a la experiencia y demanda del tráfico, son programables para ser realizadas por tramos viales, cuya prioridad se certifica en el campo en función de los registros de estado del camino.

El gasto en la conservación de carreteras y caminos es una actividad estratégica de la cual depende la mayor parte de la producción y de servicios del país, en ese sentido una conservación adecuada preserva el patrimonio vial, y disminuye los costos de operación de los usuarios, lo que hace un país más competitivo.

Los beneficios sociales, ambientales y económicos del transporte carretero deben incentivar a la fijación de niveles de servicio, y como parte del proceso debe tenerse en cuenta la opinión pública; como por ejemplo en Canadá, la encuesta de satisfacción de los usuarios de la provincia de Nueva Escocia mostró que la falta de conservación de las vías fue el tema de mayor preocupación para los usuarios de las carreteras. (Asociación Mundial de la Carretera, 2014)

En el Perú, el ente responsable de ejecutar obras con proyectos de rehabilitación y mejoramiento es el Ministerio de Transporte y Comunicaciones (MTC) a través de Provias Nacional; que para el año 2022 ejecuto 1,400 kilómetros de la red vial nacional no concesionada, acumulando un total de 22,675 kilómetros de vías pavimentadas que hace un equivalente al 83.6% de la Red Vial Nacional. Para el año 2022 las inversiones en la Red Vial Nacional alcanzaron los S/ 2,111 millones, lo que correspondió a obras de mejoramiento con solución definitiva, construcción de puentes, liberaciones de predios, conservación de vías, elaboración de estudios, proyectos de Estado a Estado, entre otros. (Estado Peruano, 2022).

En tal sentido la presente investigación busca conocer el nivel de satisfacción de los usuarios del corredor vial tramo III - V, Huánuco – Tingo María - 2023

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios del corredor vial tramo III - V, Huánuco – Tingo María - 2023?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

PE₁: ¿Cuál es nivel de satisfacción de los usuarios con relación a la conservación de puentes y túneles del corredor vial tramo III - V, Huánuco - Tingo María - 2023?

PE₂: ¿Cuál es nivel de satisfacción de los usuarios con relación a la seguridad vial del corredor vial tramo III - V, Huánuco - Tingo María - 2023?

PE₃: ¿Cuál es nivel de satisfacción de los usuarios en relación a las emergencias viales del corredor vial tramo III - V, Huánuco - Tingo María - 2023?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Analizar y describir el nivel de satisfacción de los usuarios del corredor vial tramo III -V, Huánuco – Tingo María- 2023.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

OE₁: Describir el nivel de satisfacción de los usuarios con relación a la conservación de puentes y túneles del corredor vial tramo III - V, Huánuco – Tingo María- 2023.

OE₂: Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios con relación a la seguridad vial del corredor vial tramo III - V, Huánuco – Tingo María- 2023.

OE₃: Describir el nivel de satisfacción de los usuarios con relación a las emergencias viales del corredor vial tramo III - V, Huánuco – Tingo María- 2023.

1.4. JUSTIFICACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

La investigación se realizó porque existe la necesidad de conocer cuál es la percepción sobre la satisfacción de los usuarios del corredor vial tramo III - V, Huánuco – Tingo María - 2023.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

El presente estudio de investigación se realizó con el propósito de aportar al conocimiento sobre la satisfacción de los usuarios sobre la conservación vial, los resultados se podrán utilizar como conocimiento para realizar propuestas de mejora en el sistema de conservación vial del Estado Peruano.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

La presente investigación se justifica porque su característica integral de la ciencia ya que los resultados de la investigación nos permitieron identificar nuevos problemas, objetivos, pertinentes al estudio de esta variable. Además, servirá como base que conlleve a otras investigaciones y aplicarlos en situaciones similares o en diferentes contextos en los gobiernos locales.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

La veracidad de las respuestas de los encuestados, para lo cual al momento de encuestar se sensibilizo indicando lo importante de sus respuestas para los resultados.

1.6. VIABILIDAD

La presente investigación fue viable porque se contó con los recursos económicos para poder financiar la investigación. Así como con los materiales y conocimientos para poder abordar la investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Silva, Montiel y Mendoza (2002), menciona que “los organismos ejecutores de carreteras establecen sus estrategias de mantenimiento bajo criterios técnicos con indicadores obtenidos con sofisticados aparatos y la interpretación de expertos en caminos (el Índice Internacional de Rugosidad, la medición de las deflexiones del pavimento y la calificación del estado físico de los caminos, son algunos de los criterios a considerar para las estrategias de conservación).

Asimismo, menciona que la opinión de los usuarios no es considerada, porque se piensa que poco o nada puede aportar a los aspectos técnicos. En su trabajo de investigación analizan la oportunidad de considerar al usuario como un cliente, quienes opinan si sus expectativas sobre el servicio que presta la red de carreteras son cubiertas. También define cómo mide el usuario la calidad del servicio y los criterios pueden integrarse a los criterios que determinan las estrategias de conservación de una red de carreteras.

En su trabajo realizaron una encuesta a los usuarios de las carreteras, con el fin de obtener los parámetros con los que miden la calidad del servicio y posteriormente se utilizaron una técnica del consenso de la opinión, denominada Técnica Delphi, para que se pueda determinar los pesos de contribución relativa de cada una de las variables definidas por los usuarios, con el objetivo de integrar por medio de la agregación de las valoraciones, hechas por el usuario, en un único valor denominado Indicador del Nivel de Servicio del Usuario de las Carreteras (INSUC). El INSUC podrá ser utilizado conjuntamente con otros criterios técnicos como el Índice Internacional de Rugosidad (IRI) y el Tránsito Diario Promedio Anual (TDPA), con la finalidad de determinar las asignaciones presupuestarias para la conservación de las carreteras.

Con esto quedaría considerada la opinión del usuario en las estrategias de conservación para mejorar el servicio que una red de carreteras presta.

León, 2018, en sus tesis de pregrado titulada: “Evaluación y diagnóstico de accidentalidad, aplicado a la seguridad vial del corredor de la Av. Simón Bolívar, tramo autopista general Rumiñahui – intersección ruta viva” realizada en la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, esta investigación analizó las causas más probables a la ocurrencia de los accidentes de tránsito, además determinó la relación que tiene la ingeniería civil dentro de la seguridad vial, mediante la evaluación de los factores correspondientes al lineamiento horizontal y vertical, además realizó una inspección visual de la capa superficial del pavimento, también el estado de la señalética horizontal y vertical del tramo tanto la existente como la no existente, su investigación permitió dar alternativas de solución aplicadas a la seguridad vial a cada uno de estos factores, y ve la necesidad de un estudio para una rectificación geométrica en ciertos tramos o su vez la apertura de una vía paralela al tramo es estudio, el mejoramiento o cambio total de la capa superficial de rodadura, inclusión de nuevas tecnologías para la señalética ya sea en el caso de la señalética horizontal la utilización de microesferas de vidrio o en la señalética vertical las láminas de iluminancia, todo esto con el fin de reducir los accidentes de tránsito y presentar a los usuarios y conductores una vía confortable y segura.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Rojas, 2018, en su tesis de maestría titulada: “Gestión de Mantenimiento Vial y su Influencia en la Satisfacción del Usuario de la Carretera Shapaja - Chazuta, 2018”, realizada en la escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. La investigación tuvo como objetivo Determinar la influencia de la gestión de mantenimiento vial en la satisfacción del usuario en la carretera Shapaja-Chazuta. La investigación fue de nivel correlacional, no experimental; donde la población fue de 8111 pobladores y la muestra estuvo constituida por 67

pobladores, a quienes se aplicó dos cuestionarios de encuesta con 21 preguntas para la variable gestión de mantenimiento vial con 5 opciones de respuesta y 10 preguntas para la variable satisfacción del usuario. Los Resultados de la investigación tuvo una tendencia predominante entre medio y bajo de la percepción que tienen los usuarios de la vía con relación al cumplimiento de los trabajos de mantenimiento rutinario y periódico; estos resultados fueron sometidos a la prueba de hipótesis y tuvo como conclusión un valor del coeficiente de correlación de 0,891, asimismo de una significación bilateral de: $p = 0,000 < 0,05$; donde concluye que la evidencia estadística afirma que la gestión de mantenimiento vial influye de manera directa y significativa en la satisfacción del usuario en la carretera Shapaja-Chazuta.

Cabrera y Anastasio, 2017, en su tesis de Pregrado titulada: "Sistema de Gestión de Conservación Vial - SGCV, realizada en la Universidad Peruana De Ciencias Aplicadas en la ciudad Lima. La investigación tuvo como objetivo principal brindar a PROVIAS NACIONAL el desarrollo de un sistema informático que le permita gestionar eficientemente todos los contratos de conservación por niveles de servicio, administrar y actuar eficiente y eficazmente ante cualquier emergencia vial o vehicular en cualquier punto de la red vial nacional (RVN) y finalmente, obtener información estadística del estado de las carreteras por tramos para que la alta dirección nacional tome decisiones al respecto. Producto de esto se tendrá como resultado el Sistema de Gestión de Conservación Vial – SGCV. La investigación fue de enfoque cualitativo, de nivel correlacional, no experimental, la muestra estuvo constituida por 133 personas, a quienes se les aplicó un cuestionario con 16 preguntas con 5 opciones de respuesta. Los resultados indican que la calidad de la gestión es un factor determinante del programa de vaso de leche, con una correlación de 0.730 de la Rho de Spearman, también se demostró que el 72.9% de los beneficiarios sienten indiferencia (ni satisfecho, ni insatisfecho) con el programa. El indicador que tiene mayor incidencia en la satisfacción de los beneficiarios es la organización del programa.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Ruiz (2021), en su tesis de maestría titulada: ““Relación entre el clima organizacional y la satisfacción de la comunidad de Santa Rosa en las obras públicas ejecutadas por la constructora FALIM E.I.R.L Ucayali – 2021, realizada en la escuela de posgrado de la Universidad de Huánuco. La investigación tuvo como objetivo Determinar si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción de la comunidad de Santa Rosa en las obras públicas ejecutadas por la Constructora y Consultores FALIM E.I.R.L – UCAYALI 2021. La investigación fue de nivel descriptivo correlacional, no experimental; tipo de muestra probabilística, donde uso la encuesta como instrumento de recopilación de datos aplicando a 30 trabajadores y 150 pobladores de la comunidad de Santa Rosa de Masisea.

Para Villanueva (2018), en su tesis de maestría titulada: “El servicio de transitabilidad del km 1+530 hasta tranca buenos aires - I etapa y el desarrollo rural del caserío la linda en el año 2015””, realizada en la Universidad de Huánuco – Huánuco. La investigación tuvo como objetivo principal de determinar de qué manera la ejecución del proyecto de inversión pública: Creación del servicio de Transitabilidad del KM 1+530 hasta el Anexo Tranca - Buenos Aires – I Etapa, se relaciona con el desarrollo rural del caserío La Linda en el distrito de Molino en el periodo 2015. La investigación fue de enfoque cualitativo y con nivel descriptivo correlacional, no experimental, la muestra estuvo constituida por 102 beneficiarios, a quienes se les aplicó un cuestionario con 15 preguntas. Los resultados obtenidos concluye que si hay relación entre la ejecución del proyecto de inversión pública: Creación del servicio de Transitabilidad del KM 1+530 hasta el Anexo Tranca - Buenos Aires-I Etapa y el desarrollo rural del caserío La Linda del distrito de Molino en el periodo 2015, porque se determinó que la población beneficiaria, ha experimentado un cambio social y económico, al beneficiados la calidad de la infraestructura vial, la calidad del servicio de transporte, el acceso a la educación, el acceso a la salud y tener un promedio de ingreso per cápita mensual.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La satisfacción es ausencia de incomodidad y la existencia de actitudes positivas hacia la utilización de un bien o servicio. Mediciones de satisfacción Las posibilidades de los usuarios constituyen el paso uno de la prestación de servicio es que los usuarios perciben y esperan con expectativas positivas como indica (Valeria et al, 1993, p. 57).

Según Andía, Pineda, Salter, Santos y Molina (2002). “La satisfacción del usuario es la experiencia racional o cognitiva que se obtiene al comparar las expectativas y el comportamiento con respecto a un producto o servicio; está determinado por muchos factores, como las expectativas, los valores éticos y culturales, las necesidades individuales y el propio centro de tratamiento. Estos factores determinan la satisfacción de diferentes personas y de la misma persona en diferentes situaciones.

Thompson (1997), menciona que la satisfacción del usuario “depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas”. Donde el usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

Distintos autores refieren que es mejor utilizar como indicador de satisfacción de usuarios, la utilización efectiva de los servicios, con lo que se otorga a los usuarios un papel activo en el proceso de transferencia de la información al considerarlo como un coproductor del servicio y de la calidad del mismo (Eiglier, 1992)

2.2.2. CONSERVACIÓN VIAL

Para el MTC (2018), la conservación vial puede definirse como: “El conjunto de actividades de obras de ingeniería vial, que demanden

realizarse de forma preventiva para poder evitar el deterioro prematuro de los elementos que conforman la vía". (p. 21). Razón por el cual, el monitoreo diario del camino en forma visual, viene a ser la actividad de rutina básica de la conservación vial; y da su nombre de "conservación rutinaria" al conjunto de actividades de corrección inmediata de defectos.

MTC (2018) La conservación vial es un proceso que involucra actividades de obras e instalaciones, que se realizan con carácter permanente o continuo en los tramos conformantes de una red vial. (p. 33)

En el "Glosario de términos de uso frecuente en proyectos de infraestructura vial" la conservación vial o mantenimiento vial es el conjunto de actividades técnicas las cuales están destinadas a preservar en manera continua y sostenida el buen estado de la infraestructura vial, de manera que pueda garantizar un servicio óptimo al usuario, puede ser de naturaleza rutinaria o periódica. (MTC, 2013, p. 32)

Para la ejecución de la conservación vial o mantenimiento vial, se debe tener una asignación presupuestal anual de los recursos económicos, personal capacitado y utilizar máquinas y herramientas; cuyo costo se asigna en el presupuesto anual de la entidad competente de la gestión vial. El presupuesto y la programación de actividades deberán hacerse previsoramente para ser realizadas en el año siguiente a su aprobación; y así sucesivamente cada año o cuando la norma presupuestal considere aplicables presupuestos multianuales éste se desarrollará conforme a la norma presupuestal aplicable.

La ejecución del gasto se realizará por administración directa de la entidad competente o mediante contratos con terceros; y teniendo siempre como objetivo de la conservación vial mantener el nivel de servicio operativo de la carretera y de sus componentes en un rango programado por la entidad competente para cumplir las metas. En el sector público el gasto en conservación vial corresponde en la clasificación presupuestal al concepto de gasto corriente y debe cubrir

una previsión de cantidades de necesidades estimada por la experiencia de la unidad y del personal directamente encargado de realizar las tareas o partidas del gasto.

Las obras que conforman la conservación vial no requieren de estudios de preinversión, porque se trata de obras de prevención o de corrección menor de deterioros y en la medida que se identifique su inicio de estos se deberá proceder a su corrección para evitar su progresión. Pero sí requieren de una programación técnica sistemática que permita sustentar el gasto necesario.

La conservación rutinaria, es el conjunto de actividades que se ejecutan dentro del presupuesto anual, está constituida por todas las actividades necesarias para cuidar la seguridad del camino y para prevenir el desarrollo de deterioros en todos los componentes de la infraestructura vial como son: pistas, puentes y túneles, señales y dispositivos de seguridad, obras de drenaje, contención de taludes, limpieza de la carretera, también del derecho de vía, etc. La conservación rutinaria trata en todos esos componentes, de evitar y llegado el caso, corregir cualquier deterioro que origine incomodidad o distorba la circulación del tránsito originando riesgos de accidentes y mayores deterioros en la infraestructura vial.

En otras palabras, un camino no debe operar en condiciones que causen riesgos al usuario; y en cualquier caso la conservación vial deberá advertir a los usuarios de las condiciones requeridas para circular sin riesgos creados por las condiciones del camino. En la mayoría de los casos será suficiente señalar las limitaciones en la circulación para evitar los riesgos. En otros casos podrá requerirse la colocación de barreras de protección, etc. En carreteras pavimentadas, por ejemplo, es importante eliminar baches, deterioros o pérdidas de guardavías y de señales, rajaduras en muros, en disipadores de la energía de los canales de drenaje, la limpieza de la colmatación de cursos de agua y alcantarillas, limpieza de la calzada de polvo, de piedras o de derrumbes sobre las calzadas, etc. Este tipo de problemas deben ser identificados

en los reconocimientos rutinarios, posiblemente diarios, en los diferentes tramos y reportados sistemáticamente para su atención en lo posible inmediata.

En el caso de carreteras no pavimentadas, se requerirá del perfilado de la capa granular de rodadura rellenar baches causados después de lluvias, limpieza de las obras de drenaje, reparación y remplazo de señales camineras, remoción de derrumbes, etc.

El alto índice de accidentalidad en las carreteras, posiblemente tiene un componente causado por la falta de señalización de las condiciones de peligro por el uso de velocidades inadecuadas o por la falta de guardavías en trazados en terrenos accidentados; y los derrumbes o caídas de piedras, podrían deberse al deterioro de algún muro o la falta de estabilidad de algún talud. La mayoría de estos casos pueden evitarse con acciones de carácter rutinario. Con este tipo de actividades, la carretera aunque sea de las más simples deberá mantenerse dentro de niveles de operación cómodos y seguros. No está demás mencionar que las carreteras o caminos de menor tráfico, son los que pese o quizás en razón de su bajo volumen de demanda, son los de mayor riesgo para la circulación.

2.2.3. AUTOPISTA

Según el Ministerio de Transporte y Comunicaciones MTC (2013) en el “Glosario de términos de uso frecuente en proyectos de infraestructura vial”, Existen dos tipos de autopista y son:

2.2.3.1. AUTOPISTA DE PRIMERA CLASE

Son las Carreteras con Índice Medio Diario Anual (IMDA) mayor a 6.000 vehículos por día, de calzadas divididas por medio de un separador central mínimo de 6.00m; cada una estas calzadas deben contar con dos o más carriles de 3.60 m de ancho como mínimo; con control total de los ingresos y salidas de los accesos, sin cruces o pasos a nivel y con puentes peatonales en zonas urbanas.

2.2.3.2. AUTOPISTA DE SEGUNDA CLASE

Son las carreteras con un IMDA entre 6.000 y 4.001 vehículos por día, de calzadas divididas por medio de un separador central que puede variar desde 6.00 m hasta 1.00 m, en cuyo caso se instalará un sistema de contención vehicular; cada una de las calzadas debe contar con dos o más carriles de 3.60 m de ancho como mínimo; con control parcial los (ingresos y salidas) de los accesos, pueden tener cruces o pasos vehiculares a nivel; y con puentes peatonales en zonas urbanas.

2.2.3.3. CONSERVACIÓN DE PUENTES Y DE TÚNELES

En el caso de los puentes y de los túneles, las actividades de su conservación, debe incorporar al procedimiento general del resto de la carretera. En ellos debe orientarse el esfuerzo de la conservación vial en lo rutinario a la comodidad y seguridad permanente de la transitabilidad de los usuarios, para ambos casos: peatonales y vehiculares; y a la comprobación visual de su estado y limpieza, así como la corrección de los deterioros que existieran en las calzadas, barandas, guardavías, iluminación, etc. La conservación oportuna puede lograrse mediante un procedimiento rutinario de identificación en cada tramo, inventariando sistemáticamente, el buen estado de puentes y túneles.

Puente, Estructura requerida para atravesar un accidente geográfico o un obstáculo natural o artificial (MTC, 2013).

Túnel, Se trata de una vía subterránea que, por lo general, se abre de modo artificial con el objetivo de permitir la comunicación entre dos lugares. En algunos casos, los túneles se crean por acción de la naturaleza (Pérez y Gardey, 2015).

➤ **INDICADORES**

- **Limpieza de cauces**

Este trabajo consiste en limpiar los materiales provenientes de sedimento, arrastre o colmatación del cauce, con la finalidad de que el puente continúe prestando el servicio de acuerdo al diseño, manteniendo la luz libre entre apoyos, el gálibo y su capacidad hidráulica.

Esta actividad incluye labores de encausamiento, en lugares puntuales, a fin de evitar efectos de erosión o sedimentación a elementos del puente.

- **Limpieza de puentes**

Este trabajo consiste en limpiar partes visibles del puente, tales como: tablero, estribos, pilares, barandas y elementos de drenaje y apoyo, con la finalidad de que las mismas, estén libres de basura, vegetación, materiales diversos, insectos, roedores, murciélagos o aves. Asimismo, se busca que estén libres de letreros o avisos distintos a la señalización de la vía.

- **Conservación de puentes peatonales**

Este trabajo consiste en la conservación de los puentes peatonales, mediante labores de limpieza, repintado o reparación de los elementos que la conforman, con la finalidad de que los mismos continúen cumpliendo la función para la que fueron diseñados.

Esta actividad incluye el reemplazo de los elementos deteriorados o faltantes de los puentes peatonales, a fin de que el puente cumpla su función operativa y estructural de diseño.

- **Limpieza de túneles**

Este trabajo consiste en la limpieza de la estructura interior del túnel, con la finalidad de mantener el nivel requerido de reflectancia

de la luz desde las paredes del túnel, lo cual contribuye a realzar la seguridad y de ser el caso, reduce el consumo energético del sistema de iluminación.

Esta actividad, comprende las correspondientes a la limpieza de cunetas, zanjas de drenaje, y cualquier otro elemento del interior del túnel, incluyendo la limpieza de basura, piedras, y cualquier otro material que pueda afectar su normal funcionamiento.

- Sellado de fisuras y grietas

Este trabajo consiste en el sellado de fisuras y grietas de los elementos de concreto del túnel (revestimiento, portales y otros), el cual, por lo general, se realiza mediante inyecciones o epóxicos, con la finalidad de que los mismos sigan cumpliendo la función estructural para la que fueron diseñados.

- Reparación de elementos de concreto

Este trabajo consiste en la reparación de los elementos de concreto del túnel, tales como revestimiento, portales, muros y otras estructuras deterioradas superficialmente (desintegración, desgaste, fisuración, escamaduras, descostramiento o desconchamiento, pulido y daños superficiales similares), con la finalidad de que los mismos sigan cumpliendo la función estructural para la que fueron diseñados.

2.2.3.4. LA SEGURIDAD VIAL

Para el MTC, 2018, se refiere a la “Conservación y/o reposición de señales verticales, horizontales, barreras de seguridad, guardavías y otros dispositivos, de manera que cumplan con las funciones para lo que fueron diseñadas. (p. 617)

➤ **INDICADORES**

- Conservación de las señales verticales

Este trabajo consiste en la conservación y/o reposición de señales verticales (preventivas, informativas y reglamentarias), de la vía incluyendo las correspondientes a los puentes, túneles, muros y otros elementos de la misma; con la finalidad de que las señales cumplan adecuadamente con la función para las cuales fueron diseñadas e instaladas. Los trabajos de conservación, consisten en la limpieza, repintado, colocación de elementos deteriorados o faltantes, etc.; en tanto, que la reposición puede ser total o parcial. (MTC, 2018, P. 427)

- Señales horizontales

Las señales horizontales hacemos referencia a la “aplicación de marcas viales, las cuales incluyen flechas, líneas, símbolos y letras. Se aplican y pintan sobre el pavimento o asfalto, sardineles, diversas estructuras de las vías y zonas adyacentes. (FAR Vías y Pavimientos, 2021, párr. 6)

- Conservación de Barreras de Seguridad

Este trabajo consiste en la conservación de las barreras de seguridad metálicas y/o de concreto, que abarca labores de limpieza, reparación o reemplazo de elemento deteriorados o faltantes, repintado y otros, con la finalidad de que la estructura continúe prestando la función para la que fue diseñada y colocada. Por lo general, dicha actividad se realiza para reparar deterioros y/o daños ocasionados por impacto, deformaciones, corrosión, asentamientos o deslizamientos del terreno de fundación y otros. (MTC, 2018, P. 432)

2.2.3.5. EMERGENCIAS VIALES

Las emergencias viales son eventos imprevistos e imposibles de programar que obstruyen el libre tránsito en las carreteras, así como, aquellas circunstancias que generan un inminente peligro de

interrupción del tránsito o de seguridad para los usuarios (Ministerio de Transportes y de Comunicaciones, 2019, p, 0456).

Los trabajos que se ejecutan cuando se presentan emergencias viales son para la recuperación de un tramo de la carretera que se encuentra deteriorada por cualquiera de las siguientes causas, pero no limitadas a ellas: erosión, derrumbes, huaycos, inundaciones, terremotos u otro fenómeno natural, o como acción del hombre (alteraciones del orden social que involucran a las carreteras y la infraestructura vial), con el fin de dar transitabilidad y devolver a la carretera su normal tráfico vehicular. (MTC, 2019, p. 0456).

➤ **INDICADORES**

- **Limpieza de derrumbes y huaicos**

Este trabajo consiste en remover de la calzada y bermas los derrumbes y materiales fangosos, producto de huaicos, con el fin de mantener la vía libre y sin peligro para los usuarios. El volumen total de los materiales por evacuar no excederá de 15 m³. En muchos casos esta actividad se realiza manualmente. (MTC, 2018, p. 235)

- **Limpieza de badenes**

Este trabajo consiste en limpiar los badenes de concreto u otros materiales, con la finalidad de eliminar toda basura, sedimento, material de arrastre u otros que obstaculicen u obstruyan el libre flujo del agua, evitando estancamientos perjudiciales para la vía, siendo por tanto un trabajo que se realiza mecánica o manualmente (MTC, 2018)

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

Según el Glosario de términos de uso frecuente en proyectos de infraestructura vial” del Ministerio de Transportes y de comunicaciones en su versión actualizada de junio del 2013, hace referencia a algunas definiciones conceptuales como:

- **Acceso:** Ingreso y/o salida a una instalación u obra de infraestructura vial.
- **Berma:** Franja longitudinal, paralela y adyacente a la superficie de rodadura de la carretera, que sirve de confinamiento de la capa de rodadura y se utiliza como zona de seguridad para estacionamiento de vehículos en caso de emergencia
- **Conservación:** ver mantenimiento vial
- **Carretera.** - Camino para el tránsito de vehículos motorizados, de por lo menos dos ejes, con características geométricas definidas de acuerdo a las normas técnicas vigentes en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.
- **Corredor Vial:** Conjunto de dos o más rutas continuas que se conforman con una finalidad específica
- **Infraestructura Vial:** Todo camino, arteria, calle o vía férrea, incluidas sus obras complementarias, de carácter rural o urbano de dominio y uso público.
- **Patrimonio Vial:** Conjunto de caminos, arterias, calles o vías férreas, incluidas sus obras complementarias, que con su respectivo derecho de vía conforman la estructura vial de uso y dominio público susceptible de valorización. Gasto
- **Red Vial:** Conjunto de carreteras que pertenecen a la misma clasificación funcional (Nacional, Departamental o Regional y Vecinal o Rural)
- **Tránsito:** Actividad de personas y vehículos que circulan por una vía.
- **Transitabilidad:** Nivel de servicio de la infraestructura vial que asegura un estado tal de la misma que permite un flujo vehicular regular durante un determinado periodo.
- **Vehículo:** Cualquier componente del tránsito cuyas ruedas no están confinadas dentro de rieles.

- **Vía:** Camino, arteria o calle, que comprende la plataforma y sus obras complementarias.

2.4. VARIABLES

2.4.1. VARIABLE ÚNICA

Nivel de Satisfacción

2.4.1.1. DIMENSIONES

- Conservación de puentes y túneles
- La protección del medio ambiente
- Seguridad vial
- Emergencias viales

➤ INDICADORES

- Limpieza de cauces
- Limpieza de puentes
- Limpieza de túneles
- Sellados de fisuras y grietas
- Reparación de elementos de concreto
- Conservación de las señales verticales
- Señales horizontales
- Conservación de barreras de seguridad
- Limpieza de derrumbes y huacos
- Limpieza de Badenes

2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM
Nivel de satisfacción	Conservación de puentes y túneles	- Limpieza cauces	de ¿Cuál es su grado de satisfacción en relación a la limpieza de cauces del corredor vial (carretera) tramo III -¿V, Huánuco – Tingo María?
		- Limpieza puentes	de ¿Cuál es su grado de satisfacción en relación a la limpieza del puente Huallaga? ¿Cuál es su grado de satisfacción en relación a la limpieza de puente Rancho?
		- Limpieza túneles	de ¿Cuál es su grado de satisfacción en relación a la limpieza del túnel de Carpish?
		- Sellados fisuras y grietas	de ¿Cuál es su grado de satisfacción en relación al sellado de fisuras y grietas del túnel de Carpish?
		- Reparación elementos de concreto	de ¿Cuál es su grado de satisfacción en relación a la reparación de elementos de concreto del túnel de Carpish?
	Seguridad vial	- Conservación de las señales verticales	de ¿Cuál es su grado de satisfacción en relación a la conservación de las señales verticales del corredor vial Huánuco – Tingo María?
		- Conservación de las Señales horizontales	de ¿Cuál es su grado de satisfacción en relación a las señales horizontales del corredor vial Huánuco – Tingo María?
		- Conservación de barreras de seguridad	de ¿Cuál es su grado de satisfacción en relación a las barreras de seguridad del corredor vial Huánuco – Tingo María?
		- Limpieza derrumbes y huaicos	de ¿Cuál es su grado de satisfacción en relación a la limpieza en caso de derrumbes del corredor vial Huánuco – Tingo María? ¿Cuál es su grado de satisfacción en relación a la limpieza en caso de huaycos del corredor vial Huánuco – Tingo María?
		- Limpieza Badenes	de ¿Cuál es su grado de satisfacción en relación a la limpieza de badenes del corredor vial Huánuco – Tingo María?
Emergencias viales			

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Investigación aplicada. El interés de la investigación aplicada es práctico, pues sus resultados son utilizados inmediatamente en la solución de problemas de la realidad. La investigación aplicada normalmente identifica la situación problema y busca, dentro de las posibles soluciones, aquella que pueda ser la más adecuada para el contexto específico.

3.1.1. ENFOQUE

Cuantitativo. Este enfoque investigativo plantea la unidad de la ciencia, es decir, la utilización de una metodología única que es la misma de las ciencias exactas y naturales (Hernández, 2014).

Debido que esta investigación, su medio principal es la medición y el cálculo.

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

Descriptivo: Hernández (2006), Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier fenómeno que se sustenta en un análisis. Es decir, miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas para describir lo que se investiga. Es así que, en el presente estudio se busca medir las dimensiones de la variable mediante ciertos indicadores, los mismos que se han detallado en el cuadro de operacionalización para ser aplicados a una población el cual se han definido en el subtítulo precedente.

3.1.3. DISEÑO

La investigación fue “no experimental”, en su forma transversal. Es transversal porque se realizará un corte en el tiempo para recabar la opinión de las personas involucradas en el problema. Hernández (2006)

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

La población en estudio estuvo conformada por los **457 876** de los usuarios del corredor vial tramo III - V, Huánuco - Tingo María- 2023”

Tabla 1

Población de estudio

Provincia	Población
Huánuco	318 371
Leoncio Prado	139 505
TOTAL	457 876

Nota. - Tomado de población estimada al 30 de junio 2021, INEI/ Elaborado por BCRP Sucursal Huancayo

3.2.2. MUESTRA

La muestra para el presente estudio de investigación fue el muestreo probabilístico, porque es una técnica de muestreo en virtud de la cual las muestras son recogidas en un proceso que brinda a todos los individuos de la población las mismas oportunidades de ser seleccionados. Fue aleatorio simple, donde todos los miembros de la población fueron incluidos en la lista y luego se seleccionados al azar el número deseado de sujetos.

Se utilizará la fórmula:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

En donde:

N = Tamaño de la población

Z = Nivel de confianza,

p = Probabilidad de éxito, o proporción esperada

q = Probabilidad de fracaso

d = Precisión (Error máximo admisible en términos de proporción). Reemplazando:

Muestra: 384 usuarios

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. TÉCNICA

La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta en este caso los usuarios de la concesión del corredor vial tramo III - V, Huánuco – Tingo María - 2023”

3.3.2. INSTRUMENTOS

El instrumento de investigación fue un cuestionario de 16 preguntas.

“El cuestionario es tal vez el instrumento más utilizado para recolectar los datos. La cual consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir de acuerdo a las dimensiones”. Hernández (2014).

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Se empleo cuatro programas para poder facilitar el trabajo según el siguiente detalle:

- **Excel**, a través de este programa se elaboró la tabulación de las respuestas

- **Power Point**, este programa nos permitió realizar la presentación didáctica de los resultados obtenidos del presente estudio de investigación.
- **SPSS**, mediante este programa se procesó a analizo los resultados de la investigación.
- **WORD**, este programa nos ayudó para la redacción del proyecto y el informe final del presente estudio de investigación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Tabla 2

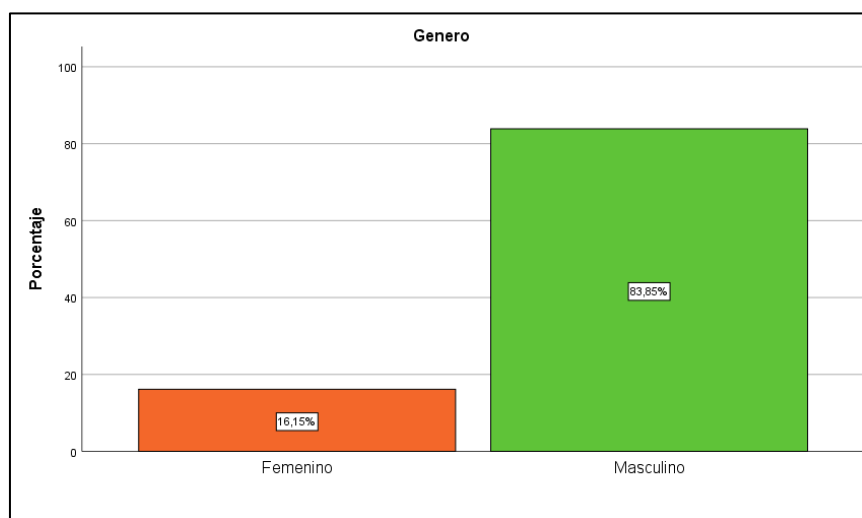
¿Indique cuál es su género?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Femenino	62	16,1
	Masculino	322	83,9
	Total	384	100,0

Nota: Encuesta de satisfacción

Figura 1

¿Indique cuál es su género?



Nota: Encuesta de satisfacción

Interpretación

De acuerdo a los resultados, el 83.85 % de los encuestados corresponde al género masculino y el 16.15% corresponde al género femenino.

Tabla 3

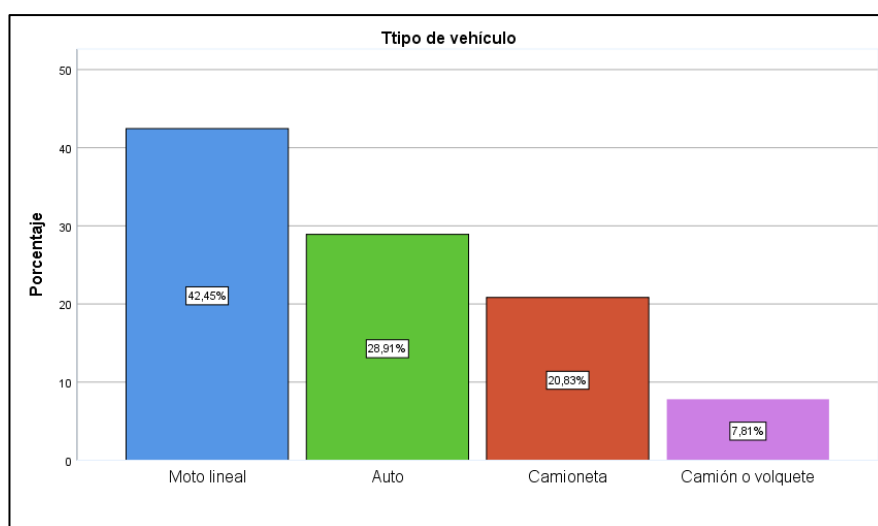
¿Indique el tipo de vehículo con el que usted cuenta?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Moto lineal	163	42,4
	Auto	111	28,9
	Camioneta	80	20,8
	Camión o volquete	30	7,8
	Total	384	100,0

Nota: Encuesta de satisfacción

Figura 2

¿Indique el tipo de vehículo que usted cuenta?



Nota: Encuesta de satisfacción

Interpretación

De acuerdo a los resultados, 42.45% de los encuestados cuenta con moto lineal, 28,91% cuenta con auto, 20.83% tiene una camioneta y solo el 7.81% cuenta con un camión o volquete.

Tabla 4

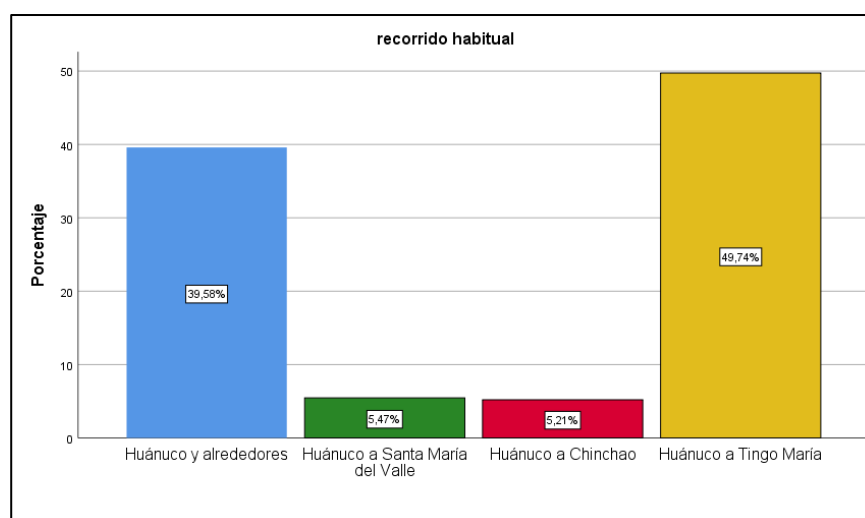
¿Indique su recorrido habitual?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Huánuco y alrededores	152	39,6
	Huánuco a Santa María del Valle	21	5,5
	Huánuco a Chinchao	20	5,2
	Huánuco a Tingo María	191	49,7
	Total	384	100,0

Nota: Encuesta de satisfacción

Figura 3

¿Indique su recorrido habitual?



Nota: Encuesta de satisfacción

Interpretación

De acuerdo a los resultados, el 49.74% se desplaza entre Huánuco y Tingo María, el 39.58% se desplaza en Huánuco y sus alrededores, el 5.47% se desplaza entre Huánuco y Santa María del Valle y el 5.21% se desplaza entre Huánuco y Chinchao.

Tabla 5

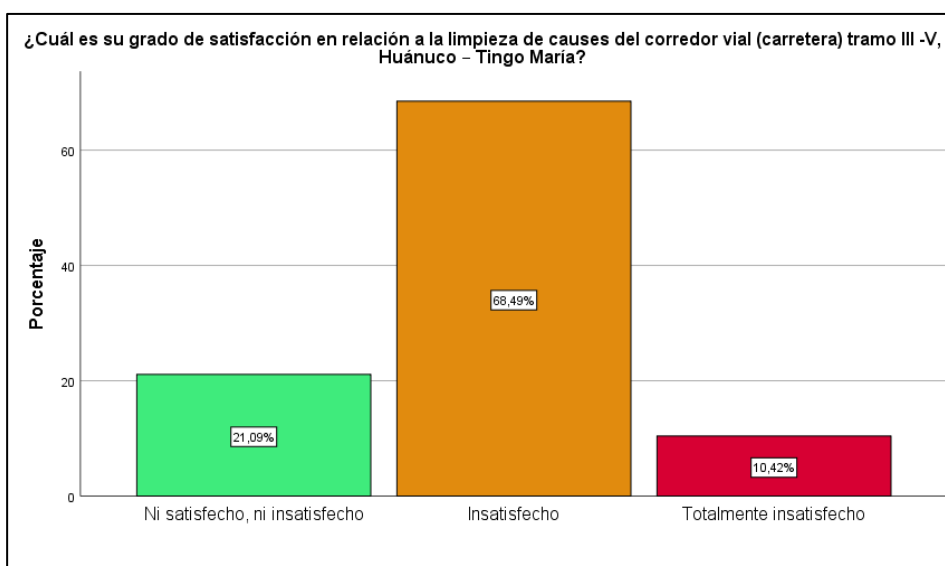
¿Cuál es su grado de satisfacción en relación a la limpieza de causas del corredor vial (carretera) tramo III -¿V, Huánuco – Tingo María?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni satisfecho, ni insatisfecho	81	21,1
	Insatisfecho	263	68,5
	Totalmente insatisfecho	40	10,4
	Total	384	100,0

Nota: Encuesta de satisfacción

Figura 4

¿Cuál es su grado de satisfacción en relación a la limpieza de causas del corredor vial (carretera) tramo III -V, Huánuco – Tingo María?



Nota: Encuesta de satisfacción

Interpretación

En relación a la limpieza de causas del corredor vial tramo III – V, correspondiente entre Huánuco y Tingo María, el 68.49% de los usuarios encuestados manifiesta estar insatisfecho, el 21.09% prefiere no indicar su satisfacción o insatisfacción y el 10.42% indica estar totalmente insatisfecho.

Tabla 6

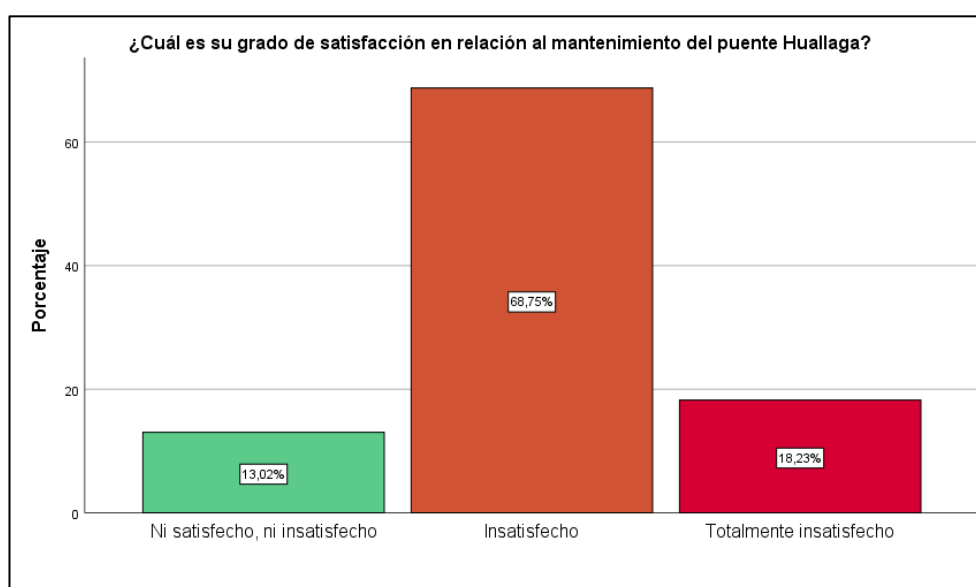
¿Cuál es su grado de satisfacción en relación al mantenimiento del puente Huallaga?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni satisfecho, ni insatisfecho	50	13,0
	Insatisfecho	264	68,8
	Totalmente insatisfecho	70	18,2
	Total	384	100,0

Nota: Encuesta de satisfacción

Figura 5

¿Cuál es su grado de satisfacción en relación al mantenimiento del puente Huallaga?



Nota: Encuesta de satisfacción

Interpretación

Con relación al mantenimiento que debería tener el puente Huallaga el 68.75% de los encuestados indica su insatisfacción y el 18.23% manifiesta estar totalmente insatisfecho, esto debido a que pese que se ha incrementado el flujo de vehículos entre Huánuco y Pillco Marca el puente sigue manteniendo el tamaño de hace más de 40 años, el pase peatonal es prácticamente nulo y la pista está completamente deteriorada.

Tabla 7

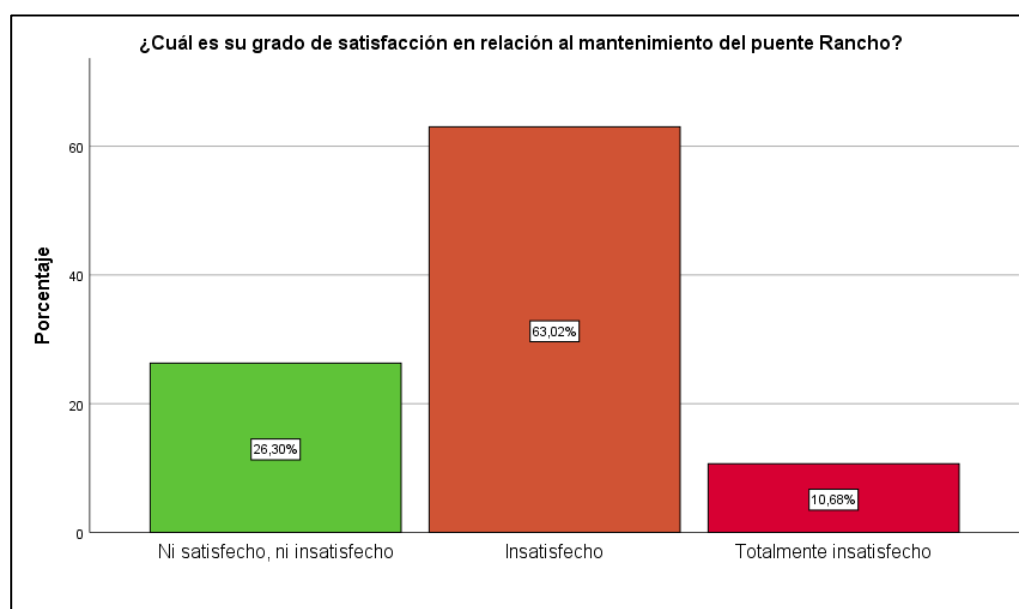
¿Cuál es su grado de satisfacción en relación al mantenimiento del puente Rancho?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni satisfecho, ni insatisfecho	101	26,3
	Insatisfecho	242	63,0
	Totalmente insatisfecho	41	10,7
	Total	384	100,0

Nota: Encuesta de satisfacción

Figura 6

¿Cuál es su grado de satisfacción en relación al mantenimiento del puente Rancho?



Nota: Encuesta de satisfacción

Interpretación

Con respecto al mantenimiento del puente Rancho, el 63.02% indica su insatisfacción, así como el 10.68% su total insatisfacción, ya que el puente presenta huecos lo que hace que el transito sea más lento.

Tabla 8

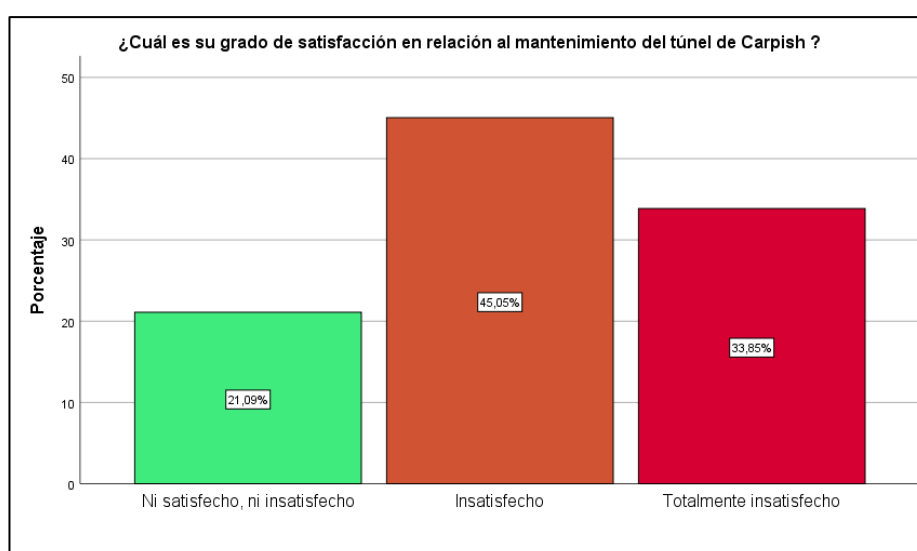
¿Cuál es su grado de satisfacción en relación al mantenimiento del túnel de Carpish?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni satisfecho, ni insatisfecho	81	21,1
	Insatisfecho	173	45,1
	Totalmente insatisfecho	130	33,9
	Total	384	100,0

Nota: Encuesta de satisfacción

Figura 7

¿Cuál es su grado de satisfacción en relación al mantenimiento del túnel de Carpish?



Nota: Encuesta de satisfacción

Interpretación

El túnel de Carpish se encuentra en mal estado, prácticamente toda la pista del túnel presenta huecos, por eso es que el 45.05% indica su insatisfacción y el 33.85% su completa insatisfacción.

Tabla 9

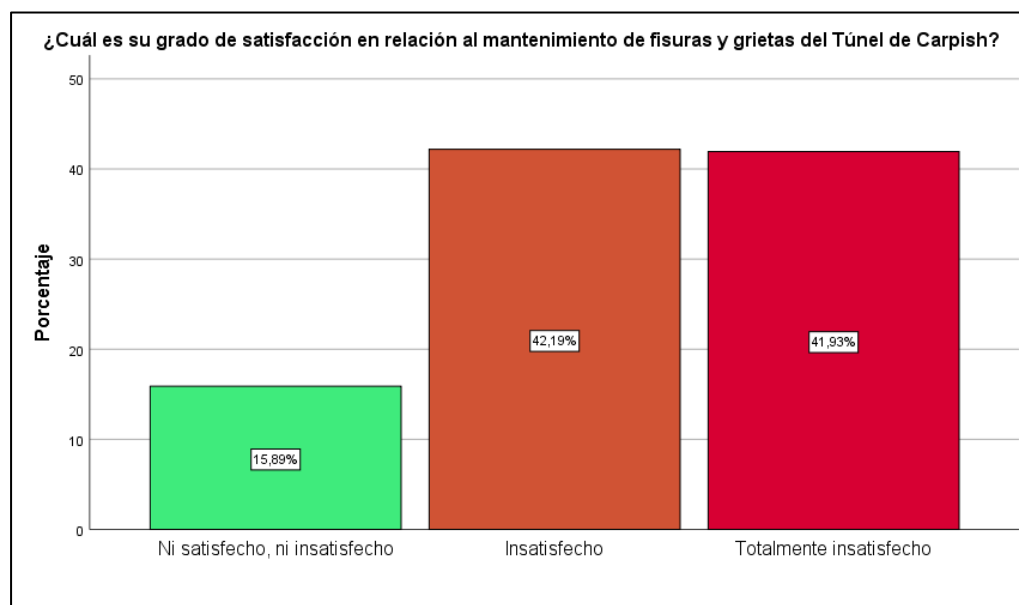
¿Cuál es su grado de satisfacción en relación al mantenimiento de fisuras y grietas del Túnel de Carpish?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni satisfecho, ni insatisfecho	61	15,9
	Insatisfecho	162	42,2
	Totalmente insatisfecho	161	41,9
	Total	384	100,0

Nota: Encuesta de satisfacción

Figura 8

¿Cuál es su grado de satisfacción en relación al mantenimiento de fisuras y grietas del Túnel de Carpish?



Nota: Encuesta de satisfacción

Interpretación

Con relación al mantenimiento del túnel de Carpish, el 42.19% indica estar insatisfecho y el 41.93% totalmente insatisfecho. El túnel presenta fisuras y grietas en todo el revestimiento.

Tabla 10

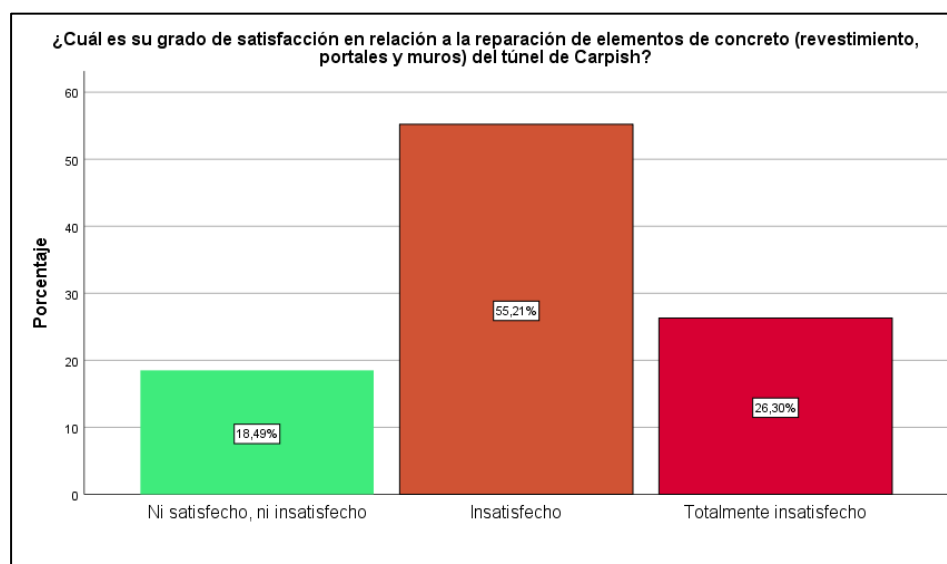
¿Cuál es su grado de satisfacción en relación a la reparación de elementos de concreto (revestimiento, portales y muros) del túnel de Carpish?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni satisfecho, ni insatisfecho	71	18,5
	Insatisfecho	212	55,2
	Totalmente insatisfecho	101	26,3
	Total	384	100,0

Nota: Encuesta de satisfacción

Figura 9

¿Cuál es su grado de satisfacción en relación a la reparación de elementos de concreto (revestimiento, portales y muros) del túnel de Carpish?



Nota: Encuesta de satisfacción

Interpretación

De acuerdo a los resultados, el 55.21% se encuentra insatisfecho y el 26.30% totalmente insatisfecho con el mantenimiento y la reparación de los elementos de concreto del túnel de Carpish.

Tabla 11

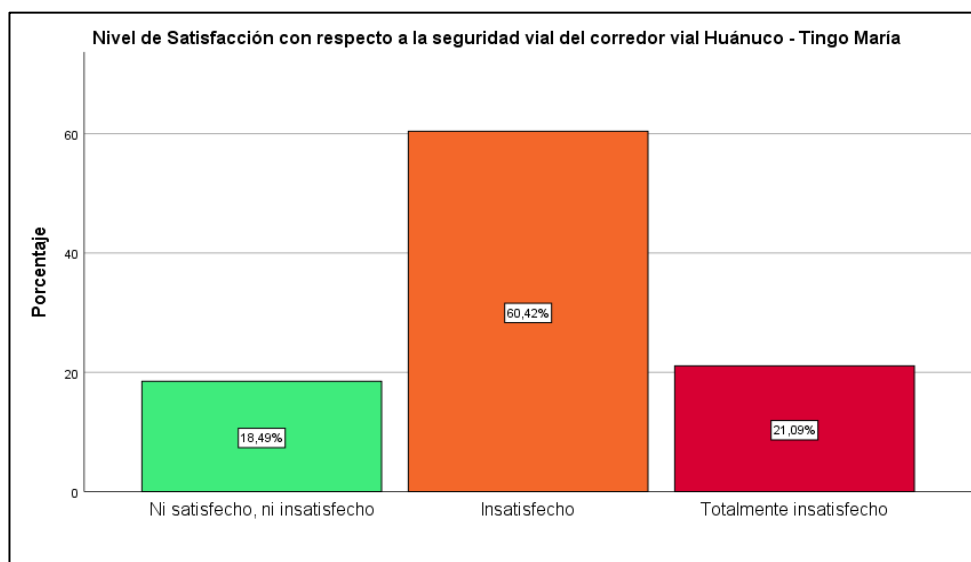
Nivel de Satisfacción con respecto a la seguridad vial del corredor vial Huánuco - Tingo María

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni satisfecho, ni insatisfecho	71	18,5
	Insatisfecho	232	60,4
	Totalmente insatisfecho	81	21,1
	Total	384	100,0

Nota: Encuesta de satisfacción

Figura 10

Nivel de Satisfacción con respecto a la seguridad vial del corredor vial Huánuco - Tingo María



Nota: Encuesta de satisfacción

Interpretación

De acuerdo a los resultados el nivel de Satisfacción con respecto a la seguridad vial del corredor vial Huánuco - Tingo María, el 60.42% de la población se encuentra insatisfecha, el 21.09% totalmente insatisfecho y el 18.49 se muestra indiferente. Este resultado es por que actualmente la carretera se encuentra en mal estado, generando demoras en el traslado de los ciudadanos.

Tabla 12

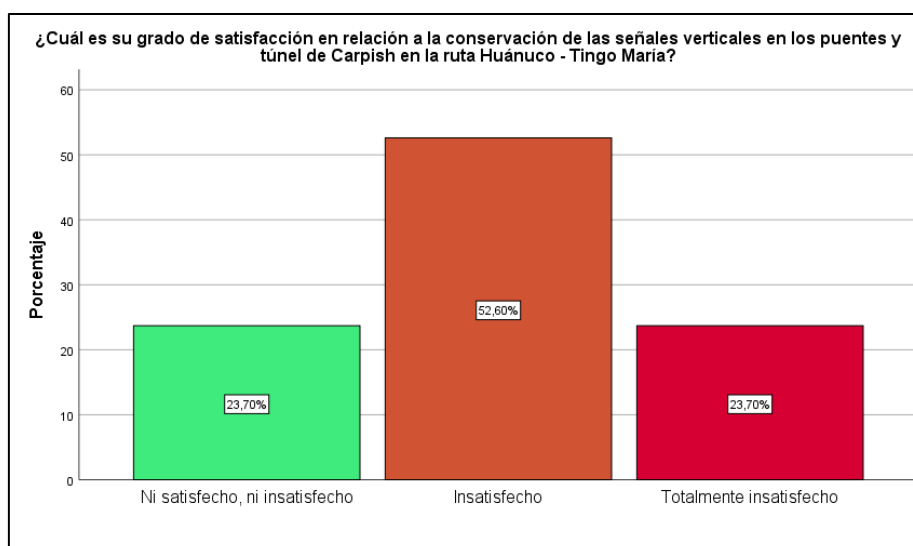
¿Cuál es su grado de satisfacción en relación a la conservación de las señales verticales en los puentes y túnel de Carpish en la ruta Huánuco - Tingo María?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni satisfecho, ni insatisfecho	91	23,7
	Insatisfecho	202	52,6
	Totalmente insatisfecho	91	23,7
	Total	384	100,0

Nota: Encuesta de satisfacción

Figura 11

¿Cuál es su grado de satisfacción en relación a la conservación de las señales verticales en los puentes y túnel de Carpish en la ruta Huánuco - Tingo María?



Nota: Encuesta de satisfacción

Interpretación

De igual manera el tema de la señalización esta deteriorado por lo que el 52.60% y el 23.70 de los encuestados indica estar insatisfecho y totalmente insatisfecho.

Tabla 13

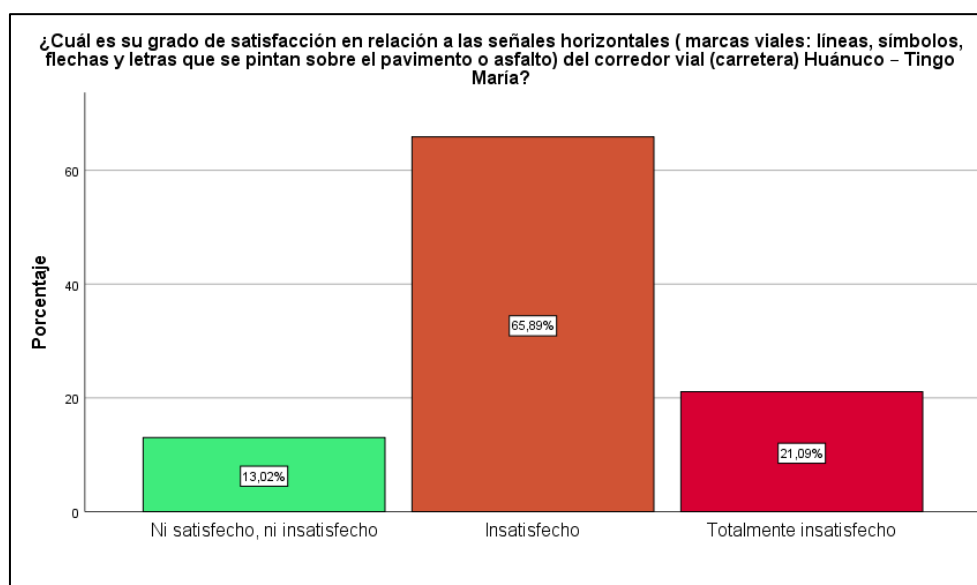
¿Cuál es su grado de satisfacción en relación a las señales horizontales (marcas viales: líneas, símbolos, flechas y letras que se pintan sobre el pavimento o asfalto) del corredor vial (carretera) Huánuco – Tingo María?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido		
Ni satisfecho, ni insatisfecho	50	13,0
Insatisfecho	253	65,9
Totalmente insatisfecho	81	21,1
Total	384	100,0

Nota: Encuesta de satisfacción

Figura 12

¿Cuál es su grado de satisfacción en relación a las señales horizontales (marcas viales: líneas, símbolos, flechas y letras que se pintan sobre el pavimento o asfalto) del corredor vial (carretera) Huánuco – Tingo María?



Nota: Encuesta de satisfacción

Interpretación

De acuerdo a los resultados, el 65.89 % de los encuestados indica estar insatisfecho y el 21.09% totalmente insatisfecho con las marcas viales, referidas a las líneas, símbolos y flechas de todo el tramo, ya que en muchas partes no son visibles lo que ocasiona accidentes.

Tabla 14

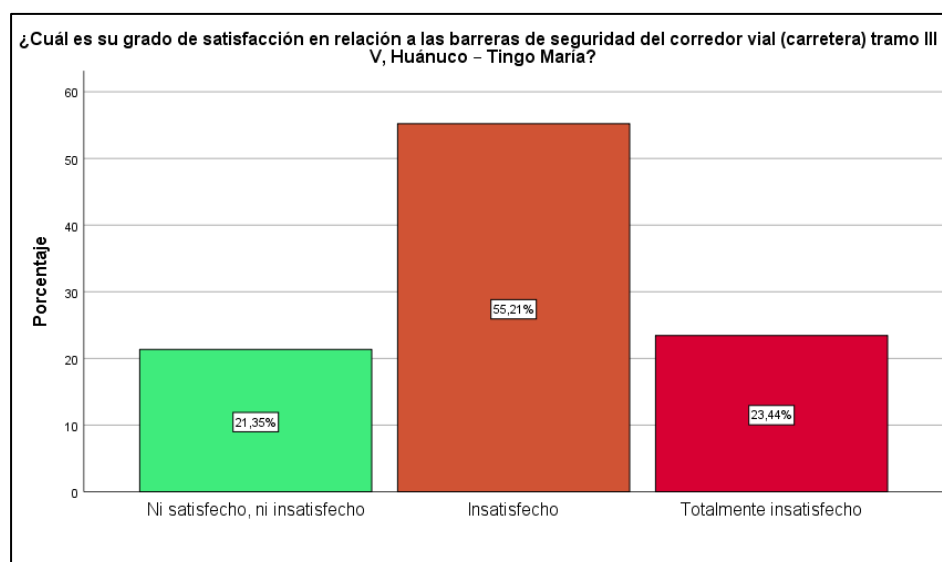
¿Cuál es su grado de satisfacción en relación a las barreras de seguridad del corredor vial (carretera) tramo III -V, Huánuco – Tingo María?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni satisfecho, ni insatisfecho	82	21,4
	Insatisfecho	212	55,2
	Totalmente insatisfecho	90	23,4
	Total	384	100,0

Nota: Encuesta de satisfacción

Figura 13

Cuál es su grado de satisfacción en relación a las barreras de seguridad del corredor vial (carretera) tramo III -V, Huánuco – Tingo María?



Nota: Encuesta de satisfacción

Interpretación

De acuerdo a los resultados, el 55.21% y el 23.44% se encuentra insatisfecho y totalmente insatisfecho con las barreras de seguridad en el tramo Huánuco – Tingo María. Estas se encuentran deterioradas.

Tabla 15

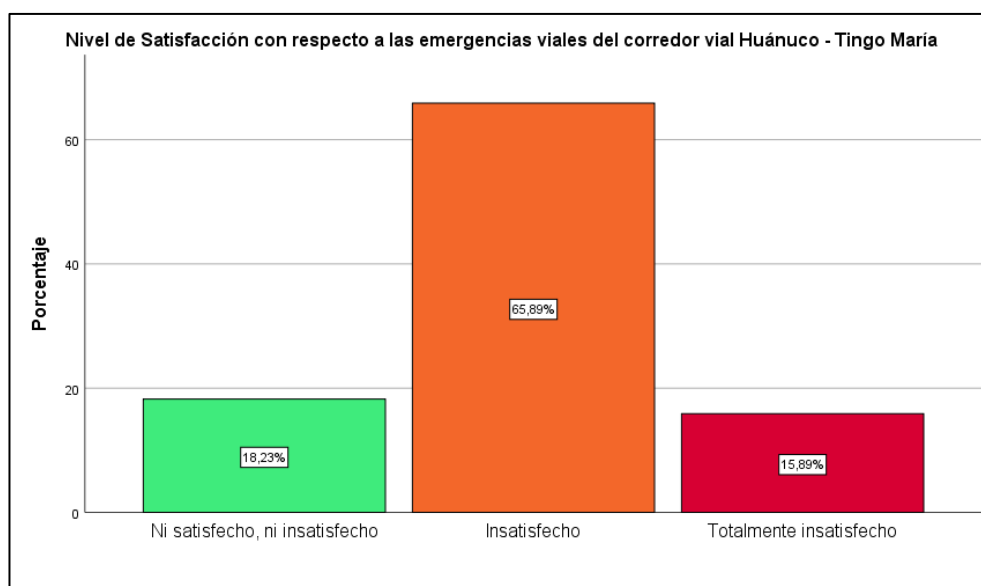
Nivel de Satisfacción con respecto a las emergencias viales del corredor vial Huánuco - Tingo María

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni satisfecho, ni insatisfecho	70	18,2
	Insatisfecho	253	65,9
	Totalmente insatisfecho	61	15,9
	Total	384	100,0

Nota: Encuesta de satisfacción

Figura 14

Nivel de Satisfacción con respecto a las emergencias viales del corredor vial Huánuco - Tingo María



Nota: Encuesta de satisfacción

Interpretación

De acuerdo a los resultados, el 65.9% de los encuestados manifiesta estar insatisfecho con respecto a las emergencias viales del corredor vial Huánuco – Tingo María; el 15.89 % indica estar totalmente insatisfecho, el 18, 23% prefiere no opinar indicando estar ni satisfecho ni insatisfecho.

Tabla 16

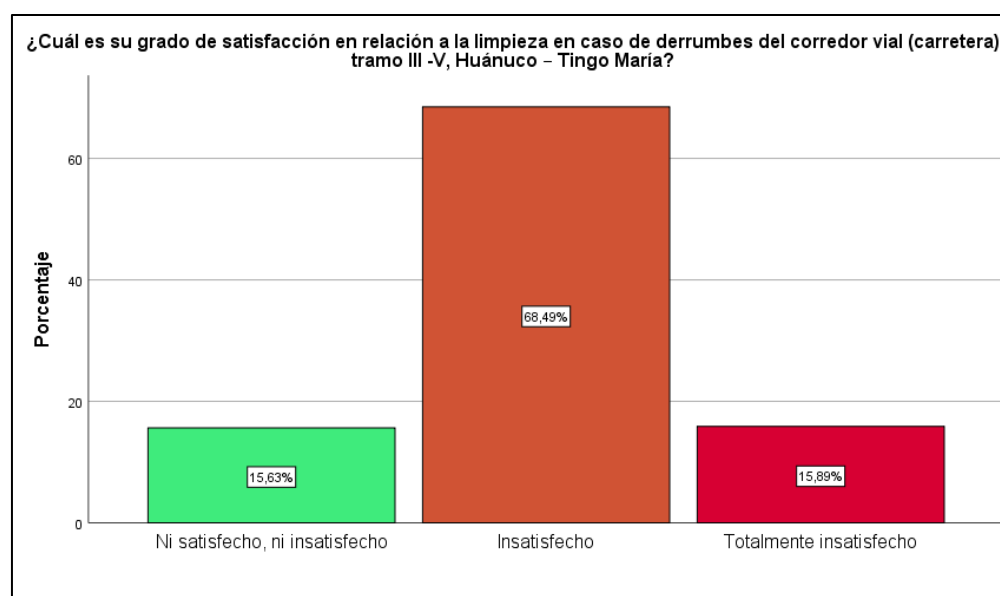
¿Cuál es su grado de satisfacción en relación a la limpieza en caso de derrumbes del corredor vial (carretera) tramo III -¿V, Huánuco – Tingo María?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni satisfecho, ni insatisfecho	60	15,6
	Insatisfecho	263	68,5
	Totalmente insatisfecho	61	15,9
	Total	384	100,0

Nota: Encuesta de satisfacción

Figura 15

¿Cuál es su grado de satisfacción en relación a la limpieza en caso de derrumbes del corredor vial (carretera) tramo III -¿V, Huánuco – Tingo María?



Nota: Encuesta de satisfacción

Interpretación

En época de lluvias suelen producirse deslizamientos en algunos tramos de la carretera Huánuco – Tingo María, por lo que su limpieza es importante para el normal tránsito de los vehículos, con relación a este aspecto el 68.49% de los encuestados y el 15.89% indicaron estar insatisfecho y totalmente insatisfecho con los trabajos de limpieza que efectúan las autoridades competentes.

Tabla 17

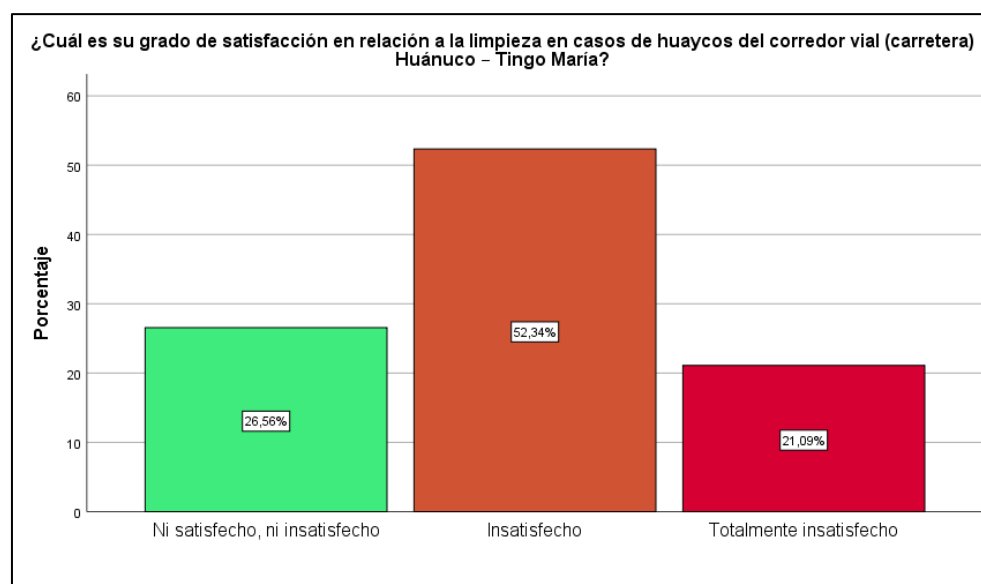
¿Cuál es su grado de satisfacción en relación a la limpieza en casos de huaycos del corredor vial (carretera) Huánuco – Tingo María?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni satisfecho, ni insatisfecho	102	26,6
	Insatisfecho	201	52,3
	Totalmente insatisfecho	81	21,1
	Total	384	100,0

Nota: Encuesta de satisfacción

Figura 16

¿Cuál es su grado de satisfacción en relación a la limpieza en casos de huaycos del corredor vial (carretera) Huánuco – Tingo María?



Nota: Encuesta de satisfacción

Interpretación

De igual manera también se producen huaycos, de acuerdo a los resultados, el 52.34% y el 21.09% muestra su insatisfacción y su total insatisfacción. Ya que en muchos casos las instituciones encargadas de realizar estas actividades se demoran y eso dificulta el tránsito normal en esta importante vía.

Tabla 18

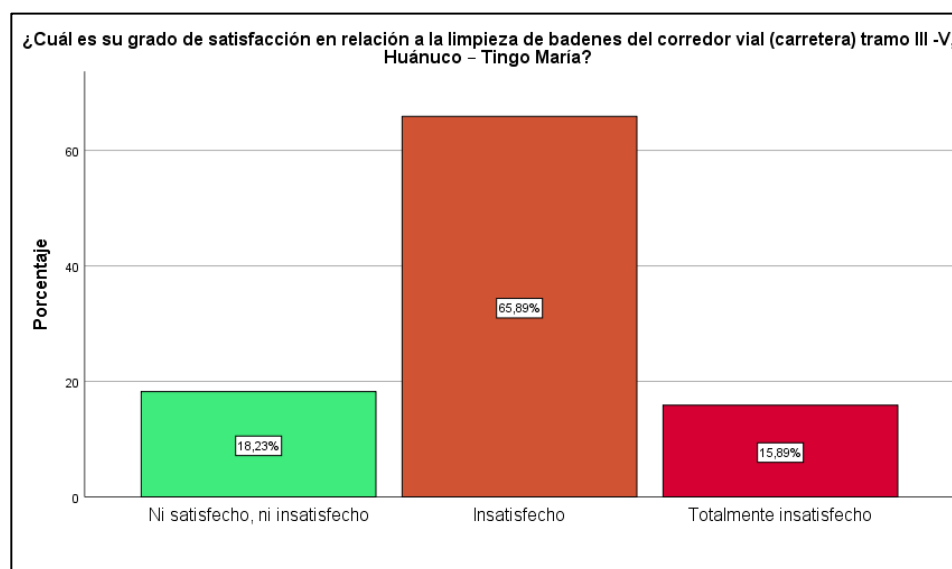
¿Cuál es su grado de satisfacción en relación a la limpieza de badenes del corredor vial (carretera) tramo III -¿V, Huánuco – Tingo María?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni satisfecho, ni insatisfecho	70	18,2
	Insatisfecho	253	65,9
	Totalmente insatisfecho	61	15,9
	Total	384	100,0

Nota: Encuesta de satisfacción

Figura 17

¿Cuál es su grado de satisfacción en relación a la limpieza de badenes del corredor vial (carretera) tramo III -¿V, Huánuco – Tingo María?



Nota: Encuesta de satisfacción

Interpretación

De acuerdo a los resultados, el 65.89% y el 15.89% indica estar insatisfecho y totalmente insatisfecho con la limpieza de los badenes en todo el tramo correspondiente a la carretera Huánuco – Tingo María.

Tabla 19

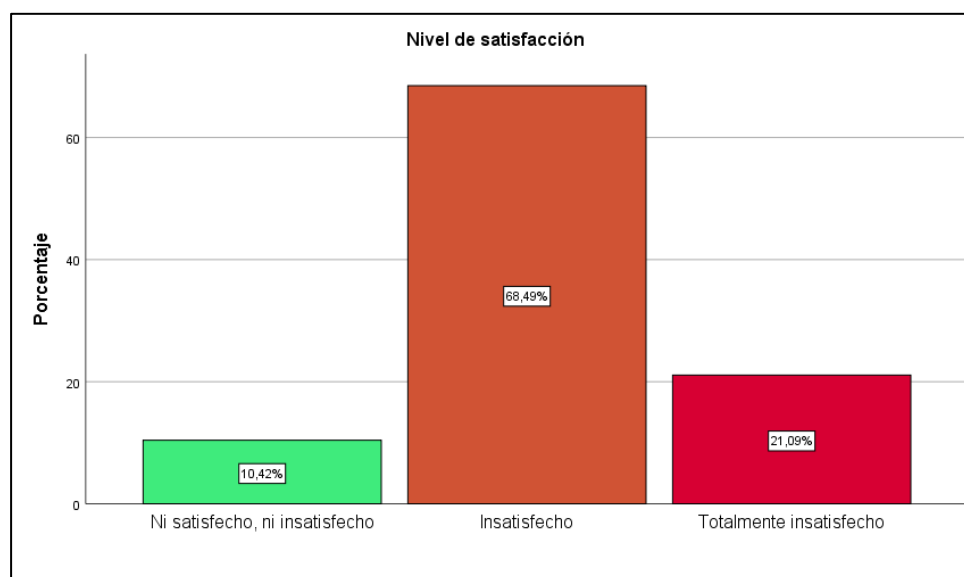
Nivel de satisfacción

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni satisfecho, ni insatisfecho	40	10,4
	Insatisfecho	263	68,5
	Totalmente insatisfecho	81	21,1
	Total	384	100,0

Nota: Encuesta de satisfacción

Figura 18

Nivel de satisfacción



Nota: Encuesta de satisfacción

Interpretación

De acuerdo a los resultados, el 68.49% de los usuarios del corredor vial tramo III -V Huánuco – Tingo María, se encuentra insatisfecho con el mantenimiento de la carretera, el 21.09% se siente totalmente insatisfecho con el estado actual de la carretera. Los usuarios muestran su descontento ya que en caso todo el tramo la pista se encuentra en mal estado, así como las señales y el estado de los puentes.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Con relación al objetivo general los resultados de la investigación guardan relación con lo mencionado por Rojas (2018) en su tesis de maestría titulada “Gestión de Mantenimiento Vial y su Influencia en la Satisfacción del Usuario de la Carretera Shapaja - Chazuta, 2018”, cuyo resultado predominante fue medio y bajo de la percepción de los usuarios de la vía con relación al cumplimiento de los trabajos de mantenimiento rutinario y periodico.

Con relación a los objetivos específicos el resultado difiere con lo indicado por Villanueva (2018), en su tesis de maestria titulada: “El servicio de transitabilidad del km 1+530 hasta tranca buenos aires - I etapa y el desarrollo rural del caserío la linda en el año 2015”, en la que concluye que si hay relación entre la ejecución del proyecto de inversión pública: Creación del servicio de Transitabilidad del KM 1+530 hasta el Anexo Tranca - Buenos Aires-I Etapa y el desarrollo rural del caserío La Linda del distrito de Molino en el periodo 2015, porque se determinó que la población beneficiaria, ha experimentado un cambio social y económico, al beneficiados la calidad de la infraestructura vial, la calidad del servicio de transporte, el acceso a la educación, el acceso a la salud y tener un promedio de ingreso per cápita mensual.

CONCLUSIONES

1. De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta, el 68.49% de y el 21.09% de los usuarios que circulan entre Huánuco y Tingo María se encuentran insatisfechos y totalmente insatisfechos, (tabla 18).
2. En relación a la conservación de los puentes Huallaga y Rancho los usuarios indican su insatisfacción en un 63.0% (tabla 8) y 68.8% (tabla 7). Con respecto a la conservación del túnel de Carpish de igual manera existe un porcentaje alto de insatisfacción, el 45.01 %, mientras que in 33.9% está totalmente insatisfecho (tabla 9).
3. Con respecto a la seguridad vial del corredor vial tramo III – V, Huánuco – Tingo María el nivel de satisfacción de los usuarios indican estar insatisfechos con un 60.4% y totalmente insatisfechos con 21.1%. Los aspectos que más insatisfacción les causan son la señalización horizontal que comprende las marcas viales que se pintan sobre el pavimento con un 65.9% de insatisfacción (tabla 14), de igual forma también el nivel de insatisfacción con respecto a la señalización vertical es alto con 52.6%, y con respecto a las barreras de seguridad de igual manera los usuarios indican su insatisfacción en un 55.2% (tabla 15).
4. En relación a las emergencias viales que se suscitan en el corredor vial Huánuco – Tingo María, se puede evidenciar un alto porcentaje de insatisfacción de 65.9% (tabla 16). Los aspectos que más insatisfacción causan son la limpieza de los derrumbes con un 68.5% de insatisfacción (tabla 17), la limpieza cuando caen huaycos con un 52.3% de insatisfacción (tabla 19, así como la limpieza de los badenes con un 65.9% de insatisfacción.

RECOMENDACIONES

1. Al jefe de PROVIAS, entidad encargada del mantenimiento y conservación de las carreteras ejecutar los trabajos de mantenimiento oportunamente a fin de contar con una carretera en óptimas condiciones, en cumplimiento del R.D. N° 08-2014-MTC/14 y su incorporación de parte IV RD N° 05-2016-MTC/14.
2. Al jefe de PROVIAS, realizar trabajos de mantenimiento de los puentes Huallaga y Rancho, así como del túnel de Carpish, y de esa manera tener mejor acceso para el tránsito de los vehículos, en cumplimiento del R.D. N° 08-2014-MTC/14 y su incorporación de parte IV RD N° 05-2016-MTC/14.
3. Al jefe de PROVIAS, ejecutar los trabajos de mantenimiento de seguridad vial, ya que es muy importante mantener las señales en óptimas condiciones para evitar accidentes viales, en cumplimiento del R.D. N° 08-2014-MTC/14 y su incorporación de parte IV RD N° 05-2016-MTC/14.
4. Al jefe de PROVIAS, en caso de ocurrencia de desastres naturales ejecutar de forma rápida la limpieza de los huaycos y badenes para garantizar el normal funcionamiento del tránsito, en cumplimiento del R.D. N° 08-2014-MTC/14 y su incorporación de parte IV RD N° 05-2016-MTC/14.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Asociación Mundial de la Carretera. (2014). *Importancia de la conservación de carreteras*. Francia: La Defense cedex .
- Cabrera, L. A., & Anastasio, W. (2017). *Sistema de Gestión de Conservación Vial - SGCV*. [Tesis de Pregrado. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].
- Eiglier, É. (1992). *Servucción El marketing de servicios*. MacGraw Hill.
- Estado Peruano. (30 de diciembre de 2022). *Gobierno digital*. Obtenido de Provias Nacional viene ejecutando proyectos en 1440 kilómetros de carreteras nacionales en el 2022: <https://www.gob.pe/institucion/pvn/noticias/684070-provias-nacional-viene-ejecutando-proyectos-en-1440-kilometros-de-carreteras-nacionales-en-el-2022>
- FAR Vías y Pavimientos*. (8 de Febrero de 2021). Recuperado el 30 de Marzo de 2023, de La importancia de la señalización horizontal: <https://www.farviasypavimentos.com/la-importancia-de-la-senalizacion-horizontal/>
- Hernández, R. (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. México: MacGrawhill.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGran Hill.
- León, V. D. (2018). *“Evaluación y diagnóstico de accidentalidad, aplicado a la seguridad vial del corredor de la Av. Simón Bolívar, tramo autopista general Rumiñahui – intersección ruta viva”*. [Tesis de Pregrado. Universidad de las Fuerza Armadas Espe]. Recuperado el 25 de Marzo de 2023, de <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/14133/1/T-ESPE-057682.pdf>
- Ministerio de Transporte y Comunicaciones MTC. (2013). *Ministerio de Transporte y Comunicaciones MTC*. Obtenido de “Glosario de

términos de uso frecuente en proyectos de infraestructura vial”:
http://transparencia.mtc.gob.pe/idm_docs/normas_legales/1_0_1556.pdf

Ministerio de Transporte y Comunicaciones (MTC). (2016). *Dirección General de Caminos y Ferrocarriles*. Obtenido de Manual de Carreteras Mantenimiento o Conservación Vial:
https://portal.mtc.gob.pe/transportes/caminos/normas_carreteras/MTC%20NORMAS/ARCH_PDF/MAN_9%20MCV-2014_2016.pdf

Ministerio de Transportes y de Comunicaciones. (Setiembre de 2019). *Servicio de Gestión, Mejoramiento y Conservación Vial por Niveles: “Emp. PE-3N (La Cima) Conocancha—Emp. PE-22 (Chinchan)”*. Ministerio de Transportes y de Comunicaciones. Obtenido de PROGRAMA DE GESTIÓN VIAL:
http://gis.proviasnac.gob.pe/expedientes/2022/La_Cima_PM_PC/Plan%20de%20Conservaci%C3%B3n/Volumen%20II-A_Plan%20Emergencias%20Viales.pdf

Municipalidad de San Borja. (10 de Enero de 2011). *Sistema de Gestión de la Calidad*. Obtenido de Municipalidad de San Borja:
<http://website.msb.gob.pe/index.php/fiscalizacion/defensa-civil/itemlist/tag/gestion%20de%20calidad.html>

Pérez Porto, J., & Gardey, A. (11 de Febrero de 2015). *Definición*. Recuperado el 27 de Marzo de 2023, de Tunel: <https://definicion.de/tunel/>

Rojas, A. (2018). *“Gestión de Mantenimiento Vial y su Influencia en la satisfacción del usuario de la carretera Shapaja - Chazuta, 2018”*. [Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo].

Ruiz, Y. F. (2021). *“Relación entre el clima organizacional y la satisfacción de la comunidad de Santa Rosa en las obras públicas ejecutadas por la constructora FALIM E.I.R.L Ucayali – 2021*. Huánuco: Universidad de Huánuco.

Seguridad Personal y Profesional. (13 de Junio de 2014). *Seguridad Integral*.
Obtenido de Seguridad Personal y Profesional:
<https://seguridadpersonalprofesional.com/2014/06/13/seguridad-integral/>

Silva, S. A., Montiel, Y. G., & Mendoza, L. E. (2002). *Nivel de Satisfacción del Usuario de las Carreteras: Método Delphi*. Guanajuato - Mexico: Universidad de Guanajuato.

Thompson, I. (1997). *Satisfacción del Cliente*.

Villanueva, M. (2018). *“El servicio de transitabilidad del km 1+530 hasta tranca buenos aires - I etapa y el desarrollo rural del caserío la linda en el año 2015”*. Huánuco: (Tesis de Maestría. Universidad de Huánuco).

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Amand Mendoza, J. (2023). *Nivel de satisfacción de los usuarios del corredor vial tramo III - V, Huánuco - Tingo María- 2023* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CORREDOR VIAL TRAMO III -V, HUÁNUCO – TINGO MARÍA- 2023

IDENTIFICACION DE PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA	INSTRUMENTOS
			TIPO DE INVESTIGACIÓN	
	OBJETIVO GENERAL	VARIABLE ÚNICA	Aplicada	
	Analizar y describir el nivel de satisfacción de los usuarios del corredor vial tramo III -V, Huánuco – Tingo María- 2023.	Satisfacción del usuario		
		DIMENSIONES	NIVEL DE INVESTIGACIÓN	
PROBLEMA GENERAL			Descriptiva	
¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios del corredor vial tramo III -V, Huánuco – Tingo María- 2023?	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	- Conservación de puentes y túneles	DISEÑO Y ESQUEMA DE INVESTIGACIÓN	
	OE1: Describir el nivel de satisfacción de los usuarios con relación a la conservación de puentes y túneles del corredor vial tramo III - V, Huánuco – Tingo María- 2023.	- La protección del medio ambiente	“no experimental”,	Cuestionario
	OE2: Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios con relación a la seguridad vial del corredor vial tramo III - V, Huánuco – Tingo María- 2023.	- Seguridad vial	Población:	Escala de Likert
	OE4: Describir el nivel de satisfacción de los usuarios con relación a las emergencias viales del corredor vial tramo III - V, Huánuco – Tingo María- 2023	- Emergencias viales	457 876	
PROBLEMAS ESPECÍFICOS			Muestra:	
PE1: ¿Cuál es nivel de satisfacción de los usuarios con relación a la conservación de puentes y túneles del corredor vial tramo III - V, Huánuco - Tingo María - 2023?			384 usuarios	
PE2: ¿Cuál es nivel de satisfacción de los usuarios con relación a la seguridad vial del corredor vial tramo III - V, Huánuco - Tingo María - 2023?				
PE4: ¿Cuál es nivel de satisfacción de los usuarios en relación a las emergencias viales del corredor vial tramo III - V, Huánuco - Tingo María - 2023?				



ANEXO 2 CUESTIONARIO

Encuesta para evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios del corredor vial tramo III -V, Huánuco – Tingo María- 2023

Estimado poblador estamos realizando un estudio con el objetivo de conocer su de satisfacción del corredor vial (carretera) tramo III -V, Huánuco – Tingo María. La información que nos proporcione es muy importante y será utilizada de forma estrictamente confidencial, la cual se analizara con fines estadísticos, por lo que agradecemos responder con sinceridad.

Datos generales

1. ¿Indique cuál es su género?
 - a) Femenino
 - b) Masculino
2. ¿Indique el tipo de vehículo con el que usted cuenta?
 - a) Moto lineal
 - b) Auto
 - c) Camioneta
 - d) Camión o volquete
 - e) Otros
3. ¿Indique su recorrido habitual?
 - a) Huánuco y alrededores
 - b) Huánuco a Santa María del Valle
 - c) Huánuco a Chinchao
 - d) Huánuco a Tingo María

Marcar con un (X), de acuerdo a su satisfacción:

5	4	3	2	1
<i>Totalmente satisfecho</i>	<i>Satisfecho</i>	<i>Ni Satisfecho Ni satisfecho</i>	<i>Insatisfecho</i>	<i>Totalmente insatisfecho</i>

N°	Preguntas	Respuestas				
		5	4	3	2	1
CONSERVACIÓN DE PUENTES Y TUNELES						
4	¿Cuál es su grado de satisfacción en relación a la limpieza de causas del corredor vial (carretera) tramo III -V, Huánuco – Tingo María?					
5	¿Cuál es su grado de satisfacción en relación al mantenimiento del puente Huallaga?					
6	¿Cuál es su grado de satisfacción en relación al mantenimiento del puente Rancho?					
7	¿Cuál es su grado de satisfacción en relación a la limpieza del túnel de Carpish?					
8	¿Cuál es su grado de satisfacción en relación al sellado de fisuras y grietas del Túnel de Carpish?					
9	¿Cuál es su grado de satisfacción en relación a la reparación de elementos de concreto del Túnel de Carpish?					
SEGURIDAD VIAL						
10	Indique su nivel de Satisfacción con respecto a la seguridad vial del corredor vial Huánuco - Tingo María					

11	¿Cuál es su grado de satisfacción en relación a la conservación de las señales verticales en los puentes y túnel en la ruta Huánuco - Tingo María?					
12	¿Cuál es su grado de satisfacción en relación a las señales horizontales (marcas viales: líneas, símbolos, flechas y letras que se pintan sobre el pavimento o asfalto) del corredor vial (carretera) Huánuco – Tingo María?					
13	¿Cuál es su grado de satisfacción en relación a las barreras de seguridad del corredor vial (carretera) tramo III -V, Huánuco – Tingo María?					
EMERGENCIAS VIALES						
14	¿Cuál es su grado de satisfacción en relación a la limpieza en caso de derrumbes del corredor vial (carretera) tramo III -¿V, Huánuco – Tingo María?					
15	¿Cuál es su grado de satisfacción en relación a la limpieza en casos de huaycos del corredor vial (carretera) Huánuco – Tingo María?					
16	¿Cuál es su grado de satisfacción en relación a la limpieza de badenes del corredor vial (carretera) tramo III -¿V, Huánuco – Tingo María?					

Gracias por su colaboración