

DOI: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i5.3202](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3202)

## Influencia del Mantenimiento Vial y Satisfacción del Usuario

Huamaní Arone José

[johuamani@unamba.edu.pe](mailto:johuamani@unamba.edu.pe)

<https://orcid.org/0000-0002-1734-1798>

Rimayhuaman Taipe Orlando Efrain

[orimayhuaman@ucv.edu.pe](mailto:orimayhuaman@ucv.edu.pe)

<https://orcid.org/0000-0001-5552-1346>

Tito Catalán Xiomara Saraiht

[xiosara\\_mv@outlook.com](mailto:xiosara_mv@outlook.com)

Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac

Universidad Cesar Vallejo

Abancay – Perú

## RESUMEN

La infraestructura vial en el contexto global, nacional es importante, ya que las vías óptimas son las que garantiza la capacidad exportadora, el mantenimiento vial tiene la finalidad de satisfacer a los usuarios del sector del tramo Emp. PE - 3SF - Payanca - Punapampa, Tambobamba, Provincia de Cotabambas, objetivo principal ¿De qué manera mantenimiento vial influye en la satisfacción del usuario en el tramo EMP PE - 3SF - Payanca - Punapampa, Tambobamba, provincia de Cotabambas - Apurímac, 2021?, la metodología enfoque cuantitativa, nivel explicativo, tipo básica, diseño no experimental, se administró a una muestra de 192 usuarios, instrumento cuestionario y técnica de encuesta. Los resultados alcanzados de prueba de hipótesis el valor de  $p = 0,000$  mientras coeficiente de  $R_{ro} = 0,345$  donde hay una correlación positiva muy baja entre las dos variables, e puede decir que el mantenimiento vial del tramo Payanca y Punapampa es bajo, se observa el abandono de parte del estado, provias no interviene en la conservación, como consecuencia es que los usuarios de las dos comunidades son perjudicados, porque es visible el mantenimiento preventivo y mantenimiento correctivo en sector Payanca y Punapampa.

**Palabras clave:** *mantenimiento vial, satisfacción de los usuarios, Payanca y Punapampa*

Correspondencia: [johuamani@unamba.edu.pe](mailto:johuamani@unamba.edu.pe)

Artículo recibido: 10 agosto 2022. Aceptado para publicación: 10 septiembre 2022.

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

Todo el contenido de **Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar**, publicados en este sitio están disponibles bajo

Licencia [Creative Commons](#) 

Como citar: Huamaní Arone, J., Rimayhuaman Taípe, O. E., & Tito Catalán, X. S. (2022). Influencia del Mantenimiento Vial y Satisfacción del Usuario. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 1876-1896. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i5.3202](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3202)

## Influence of Road Maintenance and User Satisfaction

### ABSTRACT

The road infrastructure in the global, national context is important, since the optimal roads are those that guarantee the export capacity, the road maintenance has the purpose of satisfying the users of the Emp section sector. PE - 3SF - Payanca - Punapampa, Tambobamba, Province of Cotabambas, main objective How does road maintenance influence user satisfaction in the emp pe - 3SF - Payanca - Punapampa, Tambobamba, province of Cotabambas - Apurímac, 2021?, the quantitative approach methodology, explanatory level, basic type, non-experimental design, was administered to a sample of 192 users, questionnaire instrument and survey technique. The results achieved of hypothesis test the value of  $p = 0.000$  while coefficient of  $Rro = 0.345$  where there is a very low positive correlation between the two variables, and can say that the road maintenance of the Trano Payanca and Punapampa is low, the abandonment of part of the state is observed, provias does not intervene in the conservation, as a consequence, users in the two communities are harmed, because preventive maintenance and corrective maintenance are visible in the Payanca and Punapampa sectors.

**Keywords:** *road maintenance, user satisfaction, Payanca and Punapampa.*

## INTRODUCCIÓN

La infraestructura vial en la actualidad es un factor importante para el desarrollo social, se tiene en cuenta en un componente muy significativo en la vida cotidiana de los individuos. Con relación a este, el transporte que utilizan las personas en este lugar dependerá en gran magnitud el lugar donde estos provienen, debido a que, en ciertas zonas, ya sean las suburbanas, no cuentan con una infraestructura vial en un buen y adecuado estado de transitabilidad como otras, y que obstaculiza la transitabilidad vehicular. El estudio tiene como impacto monetario que lleva directamente al proceso social en el cual se requiere formar y comercializar sus productos. La infraestructura vial es de gran importancia para el avance de los pueblos, y lo mejor si se manipula de una manera completa dentro de su impacto ambiental como dentro de la sociedad. (Juarez, 2018).

Las vías que estén en óptimas condiciones para el transporte son muy importantes, de esa manera garantizar la demanda y la capacidad exportadora de bienes de un país así mismo como para promocionar en la calidad de vida usuarios más directos y su respectivo desarrollo específico. Por ello es que todos los países en el mundo están realizando grandes esfuerzos para poder mejorar sus vías, así como los caminos viales están siendo transitadas por vehículos de alto tonelaje estas carreteras se irán desgastando, y si no se le da el respectivo mantenimiento, este deterioro alcanzan niveles muy altos y así generen costos al tiempo de duración de la vía de acuerdo a lo programado. (CAF, 2010).

La justificación del trabajo de investigación teniendo en cuenta los argumentos teóricos de Hernández et al (2014) en el cual indica el porqué de la investigación presentando sus saberes. Y que mediante la justificación se indica que el estudio es de suma importancia y es conveniente por que ayudara a proporcionar información para mejorar la competencia de mantenimiento vial y de la misma manera ayudara ampliar la presencia de las instituciones académicas de a nivel nacional e internacional. Relevancia social los resultados permitirán aplicar las competencias de mantenimiento vial ya que los principales beneficiarios de los resultados de la investigación son los pobladores del sector. Implicaciones prácticas. La investigación ayudara a resolver problemas de mantenimiento, porque tiene implicaciones trascendentales a resolver problemas de dirección estratégica de vías de acceso y carreteras en las comunidades.

Como expresa Moreno et al. (2018) donde define mantenimiento es actividad o trabajo de manera periódica con carácter preventivo y de manera planificada que sean objeto de sustitución en forma parcial y total o de su modificación (p, 11), el trabajo de manera periódica se centra de manera planificada y de manera preventiva que se realiza las construcciones de esa manera se logra su exploración, su conservación de las propiedades y de sus capacidades funcionales. Según los tipos de mantenimiento Ezama (2015) existen diferentes tipos de mantenimiento entre ellos se encuentra el mantenimiento preventivo y correctivo: Mantenimiento preventivo:

Donde presenta Ezama (2015) el mantenimiento preventivo es aquello que planifica los respectivos procedimientos, la parte técnica y así misma administrativa para conserva en un estado óptimo la infraestructura solo así podría tener el buen funcionamiento de la infraestructura. Este mantenimiento tiene la finalidad de anticiparse a cualquier deterioro que se pueda producir de las carreteras. El mantenimiento preventivo normativo: para lo cual se realiza todas las funciones de las normativas que existen. De la misma manera menciona Pastor, (2019) El mantenimiento se realiza de manera programada antelación a una avería con el objetivo de mantener un nivel de servicio determinado y extender vida útil del activo. Es especial porque la depreciación de los activos de infraestructura no es lineal, motivo por el cual el mantenimiento muy tardío ya no puede revertir los daños en muchos casos.

Mantenimiento correctivo: De la misma manera Ezama (2015) Mantenimiento correctivo son acciones que maneja para reparar los fallos y desperfectos de la vía. Donde se realiza mantenimiento cuando ocurre las fallas y deterioro de las vías por ende es localizar los problemas y así repáralos, en el cual se clarifican: El mantenimiento correctivo paliativo: aquella acción de mantenimiento que suaviza los deterioros, los fallos identificados, en donde se aplica los arreglos de manera parcial o de manera total para su funcionamiento. El mantenimiento correctivo curativo: es una de las actividades que se repara de manera definitiva remplazando los deterioros, por ello el mantenimiento sustantivo implementa nuevos equipos para su mayor y mejor funcionamiento.

Mantenimiento vial: según Moreno et al (2018) donde indican en manual de nivel internacional de la conservación de vías que se planea diversos trabajos en la realización en la conservación de vías de carretas en el periodo de exploración en diferentes países del mundo, en seguida se describe las actividades de mantenimiento vial: Actividades de conservación ordinaria: Donde indica Moreno et al. (2018) son actividades de mantenimiento periódico y mantenimiento rutinario, es así que según sus naturales se puede clasificarse lo siguiente. La zona de dominio público: son los paseos que revisa que no haya escalonamiento entre ellos y los carteles y los taludes comprende de chapea y la rectificación de pendientes. Los elementos de drenaje: comprende las cunetas laterales, alcantarillados. El pavimento: son trabajos periódicos que se realizan como sellado de grietas y bacheo. Estructura: son trabajos que se realiza en los puentes como el pintado y la mejora en defensa. Señalización y balizamiento: son trabajo en función de mantener en buen estado las señales y pintar la vía para una correcta iluminación. Iluminación: es mantener en buen estado o arreglar. Los llamados mantenimiento periódico es también llamado las reparaciones corrientes. Actividad de conservación extracción: Comprende las rehabilitaciones que son reparaciones medias y capitales, es así que las siguientes actuaciones, como indica Moreno et al. (2018) La rehabilitación y mejora estructural de un pavimento. La rehabilitación y mejora de su integridad superficial. Rehabilitación y mejora de la adherencia o de la seguridad superficial.

Por impulsada por el MTC (2021) a través de las unidades de previas descentralizadas se viene brindando apoyo técnica y de la misma manera el monitoreo y como también rastreo a 190 gobiernos locales provinciales, donde los gobiernos locales son directos responsables en la ejecución de mantenimiento periódico y de mantenimiento rutinario en las vías vecinales, dicha actividad se sustenta en el decreto de urgencia N° 070, 2020. El gobierno central transfiere S/. 4350 millones de soles para que las municipalidades ejecuten y de la misma manera inspeccionen mantenimiento de vías todo ello ante la emergencia sanitaria de Covid19. D.U. N° 070-2020, actualmente se encuentra en un 98% de su ejecución, este presupuesto fue destinado como área usuaria al instituto vial provincial de Cotabambas, que contempla plan de trabajo, mantenimiento periódico, mantenimiento rutinario, e inventario vial. Para el tramo de Payanca - Punapampa no se destinó ningún presupuesto debido a que dicha vía se intervino mediante mejoramiento y rehabilitación actualmente necesita un mantenimiento rutinario permanente para conservar la plataforma y así poder transitar con total normalidad.

Satisfacción del usuario Delgado (2019) 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). Perspicacias de los clientes en la calidad de servicio se transforman elevar percepciones y disminuir expectativas, Valeria (1993) Modelo de Ruiz y Granda (2006) Los modelos de satisfacción de los usuarios están relacionado con los modelos de calidad de servicios, es así como el SERVIQUAL Parasurarman y los respectivos colaboradores, que las percepciones sobre prestación período y las expectativas en función de los servicios los siguientes. Calidad del servicio = Percepciones – Expectativas Es donde calificar calidad de servicio se entiende por dos medidas como las expectativas y así como las percepciones, como resultado calidad de servicio (Ruiz y Grande, 2006, p. 55).

Las dimensiones de satisfacción de los usuarios se basa en la dimensiones de calidad de servicio, en donde las dimensiones de modelo SERVQUAL Ruiz y Granda (2006) Entre las dimensiones que se encuentra en este modelo son los siguientes . Fiabilidad; se entiende brindar servicio fiable y de manera cuidadosa. La capacidad de respuesta; es cuando se dispone con voluntad con la finalidad de ayudar a los clientes, mientras la empatía se refiere a la atención persona, la seguridad trata de atención con conocimientos con la habilidad demostrar confianza y credibilidad, los tangibles trata de las instalaciones de equipo, así como del personal y de otros equipos, Carmona y Leal (1998) la teoría de debe factor de satisfacción del usuario está compuesto por los servicios y productos, los cual está relacionado en la satisfacción de los usuarios, y por otro lado están muy diferentes insatisfecho de los usuarios. De la misma manera la dimensión agrupada con la satisfacción del cliente: se entiende a la respuesta a toda la necesidad de los usuarios. La disponibilidad, el trato al usuario, así los niveles de precios. Las acciones y las omisiones que perjudican y que benefician a los usuarios.

Dimensiones asociadas con la insatisfacción del cliente: están compuestas por los aspectos como la fiabilidad, así como la seguridad, de la misma manera respuesta a errores en la prestación de servicios a los usuarios, la acogida y la integridad que recibe. Dimensiones claves de la percepción de los clientes Por otra parte Evans y Lindsay (2008) menciona 5 dimensiones claves con respecto a la calidad de servicio en los cuales se contribuyen con las percepciones de los usuarios. Confiabilidad: es cuando se habla de la seguridad, de exactitud y de la capacidad de proveer servicios. Aseguramiento: se refiere del manejo se conocimientos de los empleados y la cortesía, así como la confianza transmitida por los empleados. Tangibles: esta referidos a las instalaciones y ubicación de equipos. Empatía: es la respuesta con sentido de humanidad a otra persona. Evans y Lindsay, (2008), como indica que la disposición es la capacidad de respuesta para poder ayudarlos en el momento oportuno que los clientes necesitan.

Como indica Alava (2021) por lo tanto se necesita trabajar para mejorar la atención que se le ofrece a los usuarios, así como para cambiar esos niveles de insatisfacción por niveles más altos de satisfacción del usuario que asiste al centro de salud en busca de respuestas o información para sus interrogantes concernientes al servicio. Rodríguez (2011) llega a concluir: La propuesta donde indica que los costos de operación de vehículos, así mismo transitar por las vías de redes sin ninguna mantenimiento, así en las condiciones pésimas lo cual no es beneficioso en los beneficiarios de las vías. Lozano (2021) donde llega a la conclusión de: “Rho Spearman de 0.203 y al mismo tiempo resultó no significativa; se establece que no existe relación entre las variables, evidenciando que se debe mejorar la interacción entre los representantes de la institución y los usuarios de los caminos” (p.36). Arévalo (2021) donde llega a concluir: Existe una relación representativa entre la gestión de la infraestructura vial urbana y la satisfacción de los usuarios del jirón San Pedro, Tarapoto-2021; encontrándose una sig. bilateral (0,000) (p. 31).

Como expresa Rojas (2018) donde logra concluir lo siguiente: “Existe una insuficiente gestión de mantenimiento en la vía en estudio, para afirmar que existe una relación causal directa y significativa, por tanto, existe influencia de la gestión de mantenimiento en los niveles de satisfacción en los usuarios”(p. 52). Como también Beleta (2020) donde se llega concluir lo siguiente: los resultados “obtenidos muestran un nivel de significancia de 0.008 y un índice de correlación de Pearson de 0.558, el mismo se afirma que la gestión vial interviene un 31% en el mantenimiento de caminos vecinales, la diferencia”. Torres (2019) donde llego concluir: Respecto a los instrumentos, se utilizaron: Fichas de observación, cuestionario encuesta, cuestionario de entrevista, fichas de recopilación de datos. (p. 02), Vazallo (2020) se concluye que, el IMD a es 55 Veh/día y que según los antecedentes obtenidos este se ha incrementado notablemente en forma sostenida en los últimos años. Hurtado (2019); donde llega concluir: Después de analizar y discutir los informes que se generaron con el contrato a la empresa CASA Construcción y Administración S.A., se concluye que el tipo de intervención planteada en el contrato no se ajusta a la actual situación, como tal como se muestra.

Los estudios que se realizó en el contexto muy difícil por la presencia de Covid19, porque la construcción y rehabilitación, así como mantenimiento y la conservación de las vías o de red vial en el contexto nacional se orienta a la calidad de desarrollo nacional e internacional de vías Torres (2011). Sin embargo, a pesar de los esfuerzos aún se presentan deficiencias en cuanto a la gestión del mantenimiento vial en el Perú, mientras los restos de departamentos y así mismo la región de Apurímac sobre todo en el distrito de Tambobamba provincia de Cotabambas se puede ver que el tramo de dicha ruta consta de una vía en mal estado, a pesar que existen compromisos para la mantenimiento de la vía carróizable, según Andina (2018) en cuanto al tramo de Cotabambas-Tambobamba, de la Red Vial Nacional PE-3SF, del distrito y provincia de Cotabambas, la vía se encontraba interrumpida por los derrumbes en la zona que en temporada de lluvia sucede. En tanto, en el tramo Kishuara - Empalme PE-3SF, de la Red Vial Nacional PE-3SF, distrito de Kishuara, provincia de Andahuaylas, el tránsito es parcial tras el derrumbe ocurrido en la víspera también por intensas precipitaciones pluviales. En el tramo de ruta para llegar a Tambobamba se presenta continuos problemas en el mantenimiento vial debido a que no existe empresas o el mismo está a que realice mantenimiento, eso genera, que la satisfacción de los usuarios de dicha ruta es pésimo, debido los usuarios no pueden llegar a su destino por los problemas de tránsito ocasionados por derrumbes y por mal estado de vías que se encuentra.

La hipótesis general de la investigación es La gestión del mantenimiento vial influye de manera positiva en la satisfacción del usuario en el tramo EMP. PE - 3SF - Payanca - Punapampa, Tambobamba, provincia de Cotabambas - Apurímac. Así como hipótesis específicas son: El mantenimiento preventivo influye de manera positiva en la satisfacción del usuario en el tramo EMP. PE - 3SF - Payanca - Punapampa, Tambobamba, provincia de Cotabambas - Apurímac. El mantenimiento correctivo influye de manera positiva en la satisfacción del usuario en el tramo EMP. PE - 3SF – Payanca - Punapampa, Tambobamba, provincia de Cotabambas - Apurímac. El objetivo general: es Identificar la influencia de la gestión del mantenimiento vial en la satisfacción del usuario en el tramo EMP. PE - 3SF - Payanca - Punapampa, Tambobamba, provincia de Cotabambas - Apurímac. Como objetivos específicos tenemos: Determinar la influencia del mantenimiento preventivo en la satisfacción del usuario en el tramo EMP. PE - 3SF - Payanca - Punapampa, Tambobamba, provincia de Cotabambas - Apurímac. Determinar la influencia del mantenimiento correctivo en la satisfacción del usuario en el tramo EMP. PE - 3SF - Payanca - Punapampa, Tambobamba, provincia de Cotabambas - Apurímac.

## **METODOLOGÍA**

Para realizar los estudio se logró establecer en la ruta cuantitativa como indica los autores Hernández y Mendoza (2018) en cual, es el lugar preciso para poder arribar planteamiento preciso y de manera detalla, por tanto, incluye análisis estadístico pues lidiamos con números. Por ello en la tesis se va probar prueba de hipótesis de investigación utilizando uno de los estadísticos y así mismo se realizará una muestra. De la misma manera el tipo de investigación propuestas Sánchez y Reyes (2002), estudio básico que lleva a una búsqueda de otros conocimientos y a otros contextos con la finalidad de acopiar información de primera fuente de esa forma ampliar en la contricción

de los conceptos o teorías. En ese sentido tomando la parte teórica la presente investigación es investigación tipo básico ya que va obtener datos para fortalecer la parte teórica.

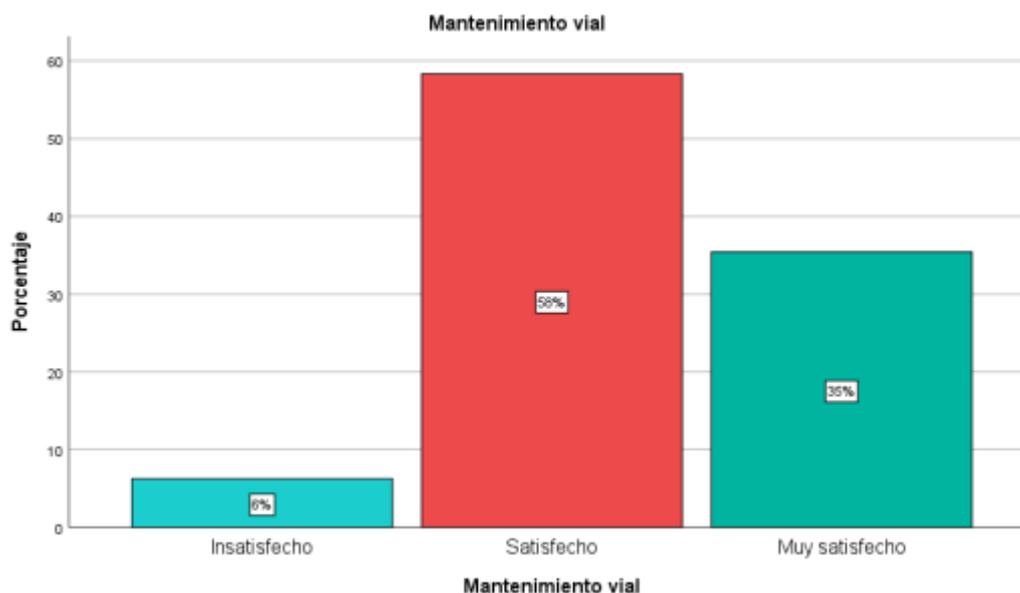
En ese entender el diseño de investigación propuesta de Hernández y Mendoza (2018), “es cuando se entiende por estrategia de estudio con el propósito del diseño de investigación no experimental, transversales correlaciones” (p, 151). La investigación se realizará en un solo tiempo en este caso el presente año 2021, se utilizará encuesta para recoger datos primarios y de la misma manera se recogerá los datos secundarios de otras investigaciones previas, por consiguiente, se relacionará ambas variables. El nivel de investigación que indica de Hernández y Mendoza (2018) Los estudios de “nivel correlacional explicativo es donde establecen las causas de variables y de los fenómenos del objeto de estudios o unidad de análisis” (p. 97). Donde se busca causa de gestión de mantenimiento vial con efecto en la satisfacción de los usuarios de tamo de Payanca y Punapampa.

De acuerdo a la propuesta de Canales (1994) “son elementos que conforman una población, donde se desea conocer en el estudio, de allí se extrae una porción de muestra representativa” (p. 108). Población para encuestar son los usuarios de las comunidades, lo cual la población son los conductores de vehículos, pobladores o pasajeros de la zona que utilizan la vía Payanca y Punapampa del distrito de Tambobamba Cálculo de tamaño de muestra infinita: Donde la fórmula de determinación del tamaño de muestra según el tipo de población y el parámetro estimado, dado una muestral. Por otra parte, Murray y Larry citado por Bolaños (2012) presenta el tamaño de la muestra para la población finita o desconocida de la siguiente manera.  $n = 192$  Se obtiene una muestra de 192 usuarios, quienes serán los posibles encuestados. De manera aleatoria y expresan sus percepción y expectativas del usuario del sector Payanca - Punapampa del distrito de Tambobamba. En el estudio se utilizó la técnica de encuesta, Bernal (2010) “encuesta es una de la técnica que se usa con mayor frecuencia en los estudios donde se utiliza instrumento de cuestionario” (p, 194), en ese caso se encuestará a los usuarios de la vía Payanca y Punapampa del distrito de Tambobamba. Según Muñoz, (1998), en el cuestionario está compuesto por preguntas que se redacta para poder recoger datos primarios de primera fuente, en este caso el instrumento es el cuestionario, que esta con formato de escala Likert. De la misma forma la propuesta de Hernández y Mendoza (2018), está redactado por los ítems con el cual se mide afirmaciones asaciones, rechazo o acuerdo (p, 274), Las escalas que permitirá medir son los siguientes Nunca =0, la mayoría de las veces no =1, algunas veces si algunas veces =2, la mayoría de las veces si =3 y siempre = 4. Las exclusiones se realizó a los conductores de la unidades vehiculares, y las inclusiones se procedió a los usuarios de las comunidades, Los procedimientos aplicados para recolectar datos es una vez que se ha formulado y gestionado de las bases teóricas y del método de investigación se ha procedido ubicar e identificar las técnicas apropiadas para presente investigación, donde se procedió cumplir los procesos de investigación desde la formulación de investigación hasta la aprobación de instrumentos y presentación de los resultados de investigación.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Figura 1

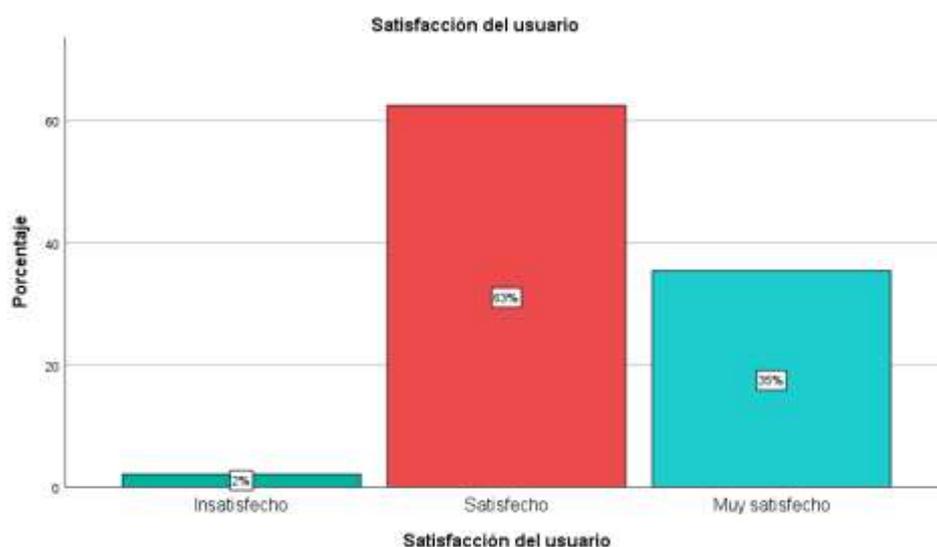
*Mantenimiento vial*



Interpretación: se aprecia en la figura 1 los datos de manera porcentual las manifestaciones de parte de los usuarios de la vía carrozable del sector Payanca – Punapampa, Tambobamba, Provincia de Cotabambas, donde el 6% de los usuarios están insatisfechas con el mantenimiento val, mientras el 58% de los encuestados indicaron que son satisfechos, por otro lado, el 35% de los encuestados manifestaron que están muy satisfechos con la mantención de la via por parte de las entidades competentes, en esta caso las instituciones competentes es la pro vías.

Figura 2

*Satisfacción del usuario*



Interpretación: se puede visualizar en la figura 2 los resultados en porcentaje, donde la manifestación que dieron los usuarios del tramo EMP PE - 3SF - Payanca - Punapampa, del distrito de Tambobamba, lo cual el 2% de los encuestados manifiestan ser insatisfechos con los servicios de mantenimiento de vial, mientras el 63% de los encuestados indican ser satisfecho, por otro lado, el 35% de los encuestados ser muy satisfechos con el servicio de mantenimiento que realizan por vías.

Prueba de hipótesis general: Hipótesis nula  $H_0$  La gestión del mantenimiento vial NO influye de manera positiva en la satisfacción del usuario en el tramo EMP. PE - 3SF - Payanca - Punapampa, Tambobamba, provincia de Cotabambas - Apurímac, 2021. Hipótesis alterna  $H_1$  La gestión del mantenimiento vial influye de manera positiva en la satisfacción del usuario en el tramo EMP. PE - 3SF - Payanca - Punapampa, Tambobamba, provincia de Cotabambas - Apurímac, 2021.

**Tabla 1**

*Prueba de hipótesis de mantenimiento vial y satisfacción del usuario*

Correlaciones			Mantenimiento vial	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Mantenimiento vial	Coefficiente de correlación	1,000	,345**
		Sig. (unilateral)	.	,000
		N	192	192
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,345**	1,000
		Sig. (unilateral)	,000	.
		N	192	192

Nota: \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,001(unilateral).

Interpretación: en esta tabla 1 se puede analizar e interpretar los datos, donde los datos muestran para decidir las hipótesis, donde el valor de  $p = 0,000$  lo que se encuentra  $0,000 < p < 0,001$  indica que disminuye con evidencia fuerte para rechazar hipótesis nula, mientras rho de Spearman de mantenimiento vial y satisfacción del usuario  $r = 0,345$  donde se localiza entre los rangos 0,2 a 0,39 correlación de Spearman, donde muestra que la correlación positiva muy baja entre el mantenimiento vial y satisfacción del usuario del sector EMP. PE - 3SF - Payanca - Punapampa, Tambobamba, provincia de Cotabambas. Con los datos argumentados se puede argumentar para rechazar  $H_0$  y aceptar  $H_1$  del estudio.

Con respecto a la Prueba de hipótesis específico 1 Hipótesis nula  $H_0$ : El mantenimiento preventivo NO influye de manera positiva en la satisfacción del usuario en el tramo EMP. PE - 3SF - Payanca - Punapampa, Tambobamba, provincia de Cotabambas - Apurímac, 2021. Hipótesis de alterna  $H_1$ : El mantenimiento preventivo influye de manera positiva en la satisfacción del usuario en el tramo EMP. PE - 3SF - Payanca - Punapampa, Tambobamba, provincia de Cotabambas - Apurímac, 2021.

**Tabla 2***Prueba de hipótesis de mantenimiento preventivo y satisfacción del usuario*

Correlaciones			Mantenimient o preventivo	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Mantenimien to preventivo	Coeficiente de correlación	1,000	,156*
		Sig. (unilateral)	.	,016
		N	192	192
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,156*	1,000
		Sig. (unilateral)	,016	.
		N	192	192

NOTA: \*La correlación es significativa en el nivel 0,05 (unilateral).

Interpretación: Puede observar en tabla 2 donde trata que el mantenimiento preventivo - satisfacción del usuario, es así que los datos observados muestran lo siguiente; donde el valor de  $p = 0,016$ , donde se localiza  $0,016 < p < 0,05$ , donde  $p$  valor disminuye y aumenta evidencia contra la hipótesis nula. De la misma el Rho de Spearman de mantenimiento preventivo y satisfacción del usuario es  $r = 0,156$ ; se localizan entre lo rango 0,01 a 0,19 de coeficiente de correlación de Spearman, donde indica y muestra que hay correlación positiva muy baja entre mantenimiento preventivo y satisfacción del usuario del tramo EMP. PE - 3SF - Payanca - Punapampa, Tambobamba, provincia de Cotabambas. Asumiendo los datos identificados se rechaza la  $H(0)$  y se acepta  $H(a)$ .

De la misma manera en función de la Prueba de hipótesis específica 2 Hipótesis nula  $HE2(0)$ : El mantenimiento correctivo NO influye de manera positivamente en la satisfacción del usuario en el tramo EMP. PE - 3SF – Payanca - Punapampa, Tambobamba, provincia de Cotabambas - Apurímac, 2021. El mantenimiento correctivo influye de manera positiva en la satisfacción del usuario en el tramo EMP. PE - 3SF – Payanca - Punapampa, Tambobamba, provincia de Cotabambas - Apurímac, 2021.

**Tabla 3***Prueba de hipótesis de mantenimiento correctivo y satisfacción del usuario*

Correlaciones			Mantenimiento correctivo	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Mantenimient o correctivo	Coeficiente de correlación	1,000	,255**
		Sig. (unilateral)	.	,000
		N	192	192
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,255**	1,000
		Sig. (unilateral)	,000	.
		N	192	192

Nota: \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,001 (unilateral).

Interesado: como se puede observar en la tabla 3 de mantenimiento correctivo y satisfacción del usuario, donde el valor de  $p = 0,000$ , donde se encuentra localizada  $0,000 < p < 0,001$ , en tal sentido se puede visualizar el P disminuye, es decir hay fuerte concerteza y suficiente para rechazar  $H(0)$ . De la misma manera se puede localizar el Rho de Spearman  $r = 0,255$ , donde se ubica entre los rangos 0,2 a 0,39 de coeficiente, en tal caso quiere decir que hay una correlación positiva baja entre mantenimiento correctivo y satisfacción del usuario del tramo EMP. PE - 3SF - Payanca - Punapampa, Tambobamba, provincia de Cotabambas. Por tanto, asumiendo los resultados mostrados se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

### Discusión

En cumplimiento del objetivo después de Identificar la influencia de la gestión del mantenimiento vial en la satisfacción del usuario en el tramo EMP. PE - 3SF - Payanca - Punapampa, Tambobamba, las manifestaciones de los usuarios de Payanca y Punamapa, donde los resultados vienen reflejando en función de las variables de estudio, done  $p = 0,000$  lo que se encuentra  $0,000 < p < 0,001$  indica que disminuye donde evidencia para rechazar hipótesis nula, mientras rho de Spearman de mantenimiento vial y satisfacción del usuario  $r = 0,345$  donde se localiza entre los rangos 0,2 a 0,39 de rho Spearman, donde trata que es una correlación positiva muy baja. Por otro lado, los estudios alcanzados como Del Rosario (2017) indica que el mantenimiento es imprescindible para su conservación de vías como son las carreteras, así mismo Rodríguez (2011) logra indicar la conservación de las vías se debe administrar en redes viales para garantizar optimo servicio, Por otro lado Lozano (2021) muestra los resultados de rho de Spearman baja positiva y no significa., de la misma manera indica Arévalo (2021) donde llega a concluir: Existe una relación representativa entre la gestión de la infraestructura vial urbana y la satisfacción de los usuarios del jirón San Pedro, Tarapoto-2021; encontrándose una sig. bilateral (0,000), de igual forma Hurtado, (2019) que el tipo de intervención planteada en el contrato no se ajusta a la actual situación, tal como se muestra en el cuadro de discusión por último el estudio de Torres (2019) el IMD a es 55 Veh/día y que según los antecedentes obtenidos este se ha incrementado notablemente en forma sostenida en los últimos años.

Las investigaciones es corroborado por fundamentos teóricos de Moreno et al, (2018) donde define mantenimiento es actividad o trabajo de manera periódica con carácter preventivo y de manera planificada que sean objeto de sustitución en forma parcial y total o de su modificación, de la misma forma Mantenimiento vial manifestada por Moreno et al, (2018) donde indican en manual de nivel internacional de la conservación de vías que se plantea en la conservación de vías de carretas en el periodo de exploración en diferentes países del mundo, en seguida se describe las actividades de mantenimiento vial propuestas a resguardar las condiciones de seguridad y fluidez en la circulación, del cual debe mantenerse la carretera libre de obstáculos, de la misma manera el manual internacional Donde indica que la conservación de vías es netamente trabajo programado, (Moreno, 2018, p. 12), así como también el organismo nacional por el sector de MTC (2021) por la unidad ejecutor de Pro vías se viene brindando apoyo técnica y de las misma manera la vigilancia y como también control a 190 gobierno locales provinciales, donde los gobiernos locales son directos responsables en la ejecución de mantenimiento periódico y de mantenimiento rutinario en las vías vecinales, mientras esa inversión en el sector no es invertida. Por otro lado, Las expectativas 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, pág. 57). Apreciaciones de los usuarios de la calidad de servicio se transforman elevar percepciones y disminuir expectativas, así mismo Ruiz y Granda (2006) Los modelos de satisfacción de los usuarios están relacionado con los modelos de calidad de servicios, es así como el SERVIQUAL Parasuraman y los respectivos colaboradores, como también Evans y Lindsay (2008) menciona 5 dimensiones con respecto a la Confiabilidad: es cuando se habla de la seguridad, de exactitud y de la capacidad de proveer servicios. Aseguramiento: se refiere del manejo se conocimientos de los empleados y la corrección, así como la confianza transmitida por los empleados. Tangibles: esta referidos a las instalaciones y ubicación de equipos. Empatía: es la respuesta con sentido de humanidad a otra persona.

Analizando los resultados de las distintas investigaciones, cada una de ellas ha mostrado datos e informaciones que el mantenimiento vial de manera preventiva y de manera correcta se logra satisfacer las demandas de los clientes o de los usuarios de carreteras o vías de acceso. Es así que, lo que indica la ejecución de mantenimiento permite seguridad comodidad, tranquilidad, ya que los elementos de tangibilidad como las señalizaciones de vías se conserva visible y de esa manera previene accidentes de tránsito.

Con el objetivo en determinar la influencia del mantenimiento preventivo en la satisfacción del usuario en el tramo EMP. PE - 3SF - Payanca - Punapampa, Tambobamba, los resultados manifiestan información los resultados hallados. Donde valor de  $p = 0,016$ , donde se localiza  $0,016 < p < 0,05$ , donde  $p$  valor disminuye y aumenta evidencia contra la hipótesis nula. De la misma el Rho de Spearman de mantenimiento preventivo y satisfacción del usuario es  $r = 0,156$ ; se localizan entre lo rango  $0,01$  a  $0,19$  de coeficiente de correlación de Spearman, donde indica y muestra que hay correlación positiva muy baja, de otra parte, otros resultados indican así mismo los estudios de Torres (2017) permite la mejora de sistema de transporte y así mismo evitando las congestiones de los vehículos y tráfico. Cuadros (2016) Política Departamental de seguridad vial, el desarrollo de campañas de prevención, el fortalecimiento del observatorio Departamental de seguridad vial y prevención de la violencia, el sistema de información, de la misma manera Mercedes (2019), Llegando a la conclusión de que La Municipalidad Provincial de Chiclayo no cuenta con una política de conservación de pavimentos flexibles en las vías urbanas del distrito de Chiclayo Así como también se presenta a que a (Alava, 2021) lo tanto se necesita trabajar para mejorar la atención que se le ofrece a los usuarios, como también Salto (2014) Los usuarios del Departamento Médico se encuentran satisfechos de la atención brindada. Las manifestaciones de las diversas investigaciones se corroboró con los fundamentos teóricos como indica De Solminihac et al. (2018) Los pavimentos están diseñadas en servir de manera segura confortable y de manera eficiente la transpirabilidad. Por tanto, su actitud de servicio sea duradera por eso el estado de manera frecuencia destina recursos y concesiona de manera adecuada, por otro lado como indica Kotler y Armstrong (2008) explica que el Compromiso. Es cuando se debe estar comprometida para brindar servicio de alta calidad, donde el compromiso en la dirección de servicio de calidad para brindar servicios según que percibe los usuarios, así como los fundamentos de Evans y Lindsay (2008), capacidad de respuesta es cuando hay una disposición de parte del personal con la finalidad de ayudar en el momento preciso.

Analizando, apreciando los resultados de las distintas investigaciones y así mismo los fundamentos teóricos vertidas por los autores se entiende que el mantenimiento preventivo es una de las acciones que evita los accidentes de tránsito, el mantenimiento preventivo ayuda circular con más fluidez de manera se a segura la circulación de vehículos lineales, ve vehículos.

Con el objetivo Determinar la influencia del mantenimiento correctivo en la satisfacción del usuario en el tramo EMP. PE - 3SF - Payanca - Punapampa, Tambobamba, los resultados muestran la influencia de mantenimiento correctivo en la satisfacción de los usuarios en el tramo de Payanca y Punapampa, donde el valor de  $p = 0,000$  indica que disminuye fuerte para rechazar hipótesis nula, mientras rho de Spearman  $r = 0,345$  cual indica es una correlación positiva muy baja en las dos variables. Por otro lado las distintas investigaciones Rodríguez (2021) la propuesta donde, que los costos de operación de vehículos disminuya y la apertura de red vial sin ningún mantenimiento con pésimas condiciones, así como también (Martinez, 2021) estar estructurados dentro de una Concesión Vial se debe definir un Sistema de Gestión que impacte de forma transversal a todos los elementos que hagan parte del inventario vial, uno de ellos debe ser el Túnel Vial, de esa forma indica Rojas (2018) que gestión de mantenimiento si influyen en la satisfacción de los usuarios de la via Beleta (2020) donde el 69% de gestión de mantenimiento es diferente, Por otro lado (Rocca, 2016) la satisfacción del usuario está relacionado de satisfecho de insatisfecho, Vazallo (2020) se concluye que, el IMD a es 55 Veh/día y que según los antecedentes obtenidos este se ha incrementado notablemente en forma sostenida en los últimos años. Los resultados diversos son corrobora con los fundamentos teóricos (Pastor, 2019, pág. 11) Este mantenimiento corrige las fallas o averías del activo una vez que son observadas. Así, normalmente se realiza después de aparecer la avería o falla, por lo que permite (en lugar de prevenir) el desgaste del activo, así como también indica Moreno et al, (2018) La rehabilitación y mejora de su integridad superficial. Rehabilitación y mejora de la adherencia o de la seguridad superficial. (Moreno, 2018, pág. 12) la conservación abarca conjunto de actividades en la preservación de carreteras para las condiciones de circulación que genere seguridad y de manera fija que la sociedad puede utilizar, mientras la satisfacción tiene que ver Calidad del servicio = percepción del nivel de la prestación Indica que las perspectivas americanas de calidad de servicio se caracterizan los siguientes; la seguridad, los elementos tangibles, así como la capacidad de respuesta, y la fiabilidad servirá para medir las percepciones (Ruiz y Grande, 2006, p. 65). Analizando los resultados se puede expresar que el mantenimiento correctivo de vías se trata de corregir los daños y perjuicios ocasionados por el hombre, animal o de la misma naturaleza según los fenómenos, para ver una vía de calidad y este satisfecho los usuarios se entiende el mantenimiento correctivo programando y de manera rutinaria.

## CONCLUSIONES

Se identificó la influencia de la gestión del mantenimiento vial en la satisfacción del usuario en el tramo EMP. PE - 3SF - Payanca - Punapampa, Tambobamba, provincia de Cotabambas, lo resultado sustentaron, que el  $p = 0,000$  se tiende a disminuirse o aproximarse a 0 y el coeficiente de  $r = 0,345$  con una correlación positiva baja, en tal caso se concluye que la ejecución permanente y eventual permite seguridad comodidad, tranquilidad, ya que los elementos de tangibilidad como las señalizaciones de vías se conserva visible y de esa manera previene accidentes de tránsito.

Se determinó la influencia del mantenimiento preventivo en la satisfacción del usuario en el tramo EMP. PE - 3SF - Payanca - Punapampa, Tambobamba donde el valor de  $p = 0,016$  disminuye el acercamiento al cero, y la  $Rho = 0,156$  hay una correlación positiva muy baja, en tal caso se puede concluir que el mantenimiento preventivo es una de las acciones que evita los accidentes de tránsito, el mantenimiento preventivo ayuda circular con poca fluidez de manera casi insegura la circulación de vehículos lineales, ve vehículos.

Se determinó la influencia del mantenimiento correctivo en la satisfacción del usuario en el tramo EMP. PE - 3SF - Payanca - Punapampa, Tambobamba, donde el valor de  $p = 0,016$  que se disminuye hacia el cero, mientras  $r = 0,156$  correlación positiva muy baja entre mantenimiento preventivo y satisfacción del usuario, en ese entender se concluye que el mantenimiento correctivo que realiza las instituciones es muy bajo lo que se presencia dificultades en transpirabilidad de vehículos.

#### LISTA DE REFERENCIAS

- Alava, P. (2021). *Evaluación de la calidad de los servicios de salud del Subcentro de Salud del cantón Quinsaloma y la satisfacción del usuario*. Guayaquil: UCSG. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/16515>
- Andina. (24 de Febrero de 2018). *Provias Nacional continúa rehabilitación de vías en región Apurímac*. Agencia Peruana de noticias: <https://andina.pe/agencia/noticia-provias-nacional-continua-rehabilitacion-vias-region-apurimac-700254.aspx>
- Arévalo, M. (2021). *Gestión de infraestructura vial urbana y satisfacción de los usuarios del jirón San Pedro, Tarapoto - 2021*. Lima: UCV. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/67628>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Bogota: Pearson.
- Beteta, B. (2020). *Gestión vial y mantenimiento de caminos vecinales del instituto vial de la Municipalidad Provincial de San Martín 2016 – 2019*. Lima: UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/52325>
- Bolaños, R. (2012). *Muestra y muestreo*. Universidad autónoma del estado de Hidalgo.
- Borrayo R., Valdez Z y Delgado M. (2019). Cultura emprendedora en jóvenes universitarios de Guadalajara, México. *Revista de Ciencias Sociales*. <https://www.redalyc.org/journal/280/28060161005/html/>
- Briones, P. (2014). *Institucionalizada para a gestión del mantenimiento vial caso Chileno*. Santiago de Chile: Universidad de ciencias físicas y matemáticas.
- CAF. (2010). *Mantenimiento vial: Informe sectorial*. Caracas: Corporación Andina de Fomento.
- Camacho, D. (2003). La importancia de formar jóvenes emprendedores. *Apuntes del CENES*, 15. [https://www.redib.org/Record/oai\\_articulo1686608-la-importancia-de-formar-j%C3%B3venes-emprendedores](https://www.redib.org/Record/oai_articulo1686608-la-importancia-de-formar-j%C3%B3venes-emprendedores)
- Canales, H. (1994). *Metodología de investigación*. Washington: ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD.
- Carmona, L y Leal M. (1998). *Teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente*. Sevilla: Universidad Pablo de Olavide de Sevilla .
- Ceja O, De la Torre H y Ramírez M. (2018). Análisis de las competencias para el emprendedurismo que se desarrollan en los cursos presenciales de las licenciaturas del área de negocios. *Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 18.

- Chávez M. (2020). Análisis comparativo de competencias emprendedoras entre estudiantes de la UABC. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 20. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-74672020000100131&lang=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672020000100131&lang=es)
- Correa C, Delga C y Conde Y. (2011). Formación en emprendimiento en estudiantes de la carrera de administración de empresas en la Universidad Pública de Popayán. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 51. <https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/550/538>
- Cuadros, O. (2016). *la política de seguridad vial y la incidencia en la mortalidad vial en el valle del cauca en el periodo 2012-2015. un estudio de caso*. Cali: UDV.
- De Solminihac, H., Echaveguren, T., y Chamorro G, A. (2018). *Gestion de infraestructura vial*. Santiago de Chile: uc. cd.
- Del Rosario, B. (2017). *Diseño de un plan de mantenimiento para infraestructuras viales en la Republica Dominicana Aplicación a la carretera El Seibo – Hato Mayor*. Valencia España: Universidad politecnica de valencia .
- Del Salto, M. (2014). *evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto nacional mejía en el periodo 2012*. Quito: UCE.
- Delgado, A. (2019). *Estimacion del atributo en test de usuarios a partir del analisis de la expresion facial*.
- Duarte S., y Sung S. (2019). El perfil del emprendedor y los estudios relacionados a los emprendedores Iberoamericanos. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 24. [https://www.redib.org/Record/oai\\_articulo797820-el-perfil-del-emprendedor-y-los-estudios-relacionados-a-los-emprendedores-iberoamericanos](https://www.redib.org/Record/oai_articulo797820-el-perfil-del-emprendedor-y-los-estudios-relacionados-a-los-emprendedores-iberoamericanos)
- Encina, L y López, G. (2021). Emprendedurismo Femenino: Un estudio multi-caso de factores que influyen en la Intención Emprendedora. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 18. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i2.374](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.374)
- Evans, J, y Lindsay, W. (2008). *Administración y control de la calidad*. Mexico: S.A. de C. V. una compañía.
- Ezana, L. (2015). *Gestion del manteniemeinto en edificacion*. Madrid España: Coaatie de alborate e - i habite.
- Giraldo, J. (2018). Orientación Universitaria. *Universia Perú*. <https://orientacion.universia.edu.pe/infodetail/consejos/orientacion/mas-mujeres-optan-por-las-carreras-de-administracion--2774.html>
- Gómez, L., y Jacobsohn, G. (2007). *Desarrollo de competencias emprendedoras - La formación básica de la Universidad del Norte*. Barranquilla: Ediciones Uninorte. <https://books.google.com.py/books?id=efPQK2Utk9YC&pg=PR6&dq=La+Formaci%C3%B3n+B%C3%A1sica+en+la+Universidad+del+Norte&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjlm-ipvvwAhWBJ7kGHe7TDZoQ6AEwAHoECAIQAg#v=onepage&q=La%20Formaci%C3%B3n%20B%C3%A1sica%20en%20la%20Universidad%20del%20Norte>
- Gutiérrez, A., y Amador, M. (2011). El potencial emprendedor en los estudiantes de la carrea de contabilidad de las universidades San Marcos de Perú y Guadalajara de México – Centro Universitario de los Altos – Un análisis comparativo. *QUIPUKAMAYOC- Revista de la Facultad de Ciencias Contables*, 20.
- Hernande, et al (2014). *Metodologia de investigacion*. Mexico: 6.

- Hernandez y Mendoza, T. C. (2018). *Metodología de la Investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: McGRAW - Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hurtado, Z. (2019). *Gestión vial de mejoramiento y conservación vial por niveles de servicio en el corredor vial casma- huaraz -tingo maría*. Trujillo: upao.
- Jiménez , F., y Arroyo, M. (2006). El fomento del emprendedurismo universitario a través de un modelo integrador. *Instituto ingenio*, 17. <https://core.ac.uk/download/pdf/36031597.pdf>
- Juarez. (2018). *Estudio de satisfacción poblacional a la red vial intercomunitaria Quisapincha -Pasa*. INNOVA Research Journal.
- Krauss, C. (2011). Actitudes emprendedoras de los estudiantes universitarios: El caso de la Universidad Católica del Uruguay. *Dimensión Empresarial*. [https://www.researchgate.net/publication/277259963\\_Actitudes\\_emprendedoras\\_de\\_los\\_estudiantes\\_universitarios\\_El\\_caso\\_de\\_la\\_Universidad\\_Catolica\\_del\\_Uruguay](https://www.researchgate.net/publication/277259963_Actitudes_emprendedoras_de_los_estudiantes_universitarios_El_caso_de_la_Universidad_Catolica_del_Uruguay)
- Lozano, R. (2021). *Mantenimiento vial y satisfacción del usuario del Instituto Vial Provincial de San Martín - 2021*. Lima: UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/68036>
- Martínez, F., y Carmona, G. (2009). Aproximación al concepto de “Competencias Emprendedoras”: Valor social e implicaciones educativas. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*. [https://www.researchgate.net/publication/40496765\\_Aproximacion\\_al\\_Concepto\\_de\\_Competencias\\_Emprendedoras\\_Valor\\_Social\\_e\\_Implicaciones\\_Educativa](https://www.researchgate.net/publication/40496765_Aproximacion_al_Concepto_de_Competencias_Emprendedoras_Valor_Social_e_Implicaciones_Educativa)
- Marulanda, F., Montoya, I., y Vélez, J. (2014). Aportes teóricos y empíricos al estudio del emprendedor. *Cuadernos de Administración*. [https://www.researchgate.net/publication/265961531\\_Aportes\\_teoricos\\_y\\_empiricos\\_al\\_estudio\\_del\\_emprendedor](https://www.researchgate.net/publication/265961531_Aportes_teoricos_y_empiricos_al_estudio_del_emprendedor)
- Moreno, L. (2018). *Mantenimiento y construccion de carreteras*. *Innovacion y desarrollo*.
- Moreno Ponce, L. A., Parrales Cantos, D. A., Cordero Gardes, M. O., & Peralta Delgado, J. A. (2018). *Mantenimiento y construccion de carreteras*. *Innovacion y desarrollo*.
- MTC. (5 de Setiembre de 2021). *Ministerio de Transportes y Comunicaciones*. Ministerio de Transportes y Comunicaciones: <https://www.gob.pe/institucion/mtc/noticias/515122-mtc-monitorea-el-mantenimiento-de-vias-vecinales-del-programa-arranca-peru>
- Muñoz, A. (1998). *Metodología y guía de investigación de tesis*. Mexico.
- Pastor, c. (2019). *EL MANTENIMIENTO como herramienta para conseguir infraestructura de alta calidad y durabilidad*. IDB.
- kotler y Armstrong. (2008). *Principios de Marketing*. Madrid España: Maria Valera.
- Pizarro, S. (2019). “*Gestión del Programa de Mantenimiento de carreteras y desarrollo socioeconómico. Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de San Martín, 2018*”. Tarapoto: ucv.
- Rivas, J. (2015). *Guía para las personas que quieren emprender pero no saben como empezar*. México: Ediciones de Ideas Business.
- Robbins, S., y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional (J. Brito, Trad.)*. México: PearsonEducación.[https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod\\_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)
- Rocca, L. (2016). *Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso*. La PLATA.

- Rodriguez, G. (2011). *Modelo de gestión de conservación vial para reducir los costos de mantenimiento vial y operación vehicular en los caminos rurales de las poblaciones de Riobamba, San Luis, Punín, Flores, Cebadas de la provincia de Chimborazo*. UTA. <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/2199>
- Rodriguez, G. (2021). *“Modelo de Gestión de Conservación Vial para reducir los costos de Mantenimiento Vial y Operación Vehicular en los Caminos Rurales de las Poblaciones de Riobamba, San Luis, Punín, Flores, Cebadas de la Provincia de Chimborazo”*. Ecuador: Universidad ambato.
- Rojas, P. (2018). *“Gestión de mantenimiento vial y su influencia en la satisfacción del usuario de la carretera Shapaja - Chazuta, 2018”*. Lima: ucv. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/26015>
- Ruiz, J., Cabeza, D. y Briano, G. (2012). Universidad y Emprendimiento: Un caso de estudio en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la UGR. *ReiDoCrea*, 14. <https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/21988/ReiDo-Crea-Vol.1-Art.20-Ruiz-Cabeza-Briano.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ruiz, S., y Grande, I. (2006). *Comportamiento de compra del consumidor*. Madrid.
- Ruiz, S. y Grande E. (2006). *omportamiento de compra del consumidor*. Madrid.
- Sanchez y Reyes, M. C. (2002). *Metodología y diseño en la investigación científica*. Lima: Uniersidad Ricardo Palma.
- Simon, R. (2019). *Modelo de gestión de conservación vial para optimizar los costos de mantenimiento en la carretera Dv. Rio Seco – Oyón, Año-2019*. Lima: urp.
- Sobrado, L. y Fernández E. (2010). Competencias Emprendedoras y Desarrollo del Espíritu Empresarial en los Centros Educativos. *UNED Revistas Científicas*, 24. <http://revistas.uned.es/index.php/educacionXX1/article/view/275/231>
- Stradi, S. (2016). El emprendedurismo universitario en estudiantes de administración de empresas de la UNED de Costa Rica. *Universidad Estatal a Distancia*, 22. <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/view/1574>
- Torres. (2011). *La integración nacional e internacional*.
- Torres, C. (2017). *El transporte público urbano de autobuses en la ciudad de Santiago de Chile: Una propuesta de bases de licitación pública*. Universidad de lleida.
- Torres, F. (2019). *Calidad del servicio en la supervisión de obras viales municipalidad distrital de Ocobamba provincia de Chincheros- región Apurímac periodo 2016-2017*. Cusco: usaac. <http://hdl.handle.net/20.500.12918/4269>
- Torres, Mendoza Lara y Zazueta (2016). Emprendimiento y su percepción en los estudiantes de la Licenciatura en Negocios y Comercio Internacionales. *Universidad de Sonora*, 21. <http://www.web.facpya.uanl.mx/Vinculategica/Revistas/R2/1680-1700%20-%20Emprendimiento%20Y%20Su%20Percepcion%20En%20Los%20Estudiantes%20De%20La%20Licenciatura%20De%20Negocios%20Y%20Comercio%20Internacionales.pdf>
- Valeria, A. (1993). *Calidad total en la getion de servicios*. Madred España: The Free Press.
- Vargas, L., y Bedoya, M. (2015). *Determinantes psicológicos de la intención de creación de empresas en los aprendices del Centro de Gestión Tecnológica de Servicios del SENA – Cali (trabajo de grado)*. Calí: Universidad del Valle.
- Vazallo, D. (2020). *Modelo de gestión de conservación vial para mantenimiento vial del camino vecinal CA-538 empalme PE-5N San Agustín Huabal, provincia de Jaén, Cajamarca*. upao. <https://hdl.handle.net/20.500.12759/6944>

- Villalba, E y Ortega, R. (2021). El perfil emprendedor en Paraguay, análisis de la población juvenil. *Fundación Universitaria Konrad Lorenz*, 10. Obtenido de [http://revistasumadenegocios.konradlorenz.edu.co/wp-content/uploads/2020/10/RSN\\_1226\\_04\\_Perfil\\_emprendedor.pdf](http://revistasumadenegocios.konradlorenz.edu.co/wp-content/uploads/2020/10/RSN_1226_04_Perfil_emprendedor.pdf)
- Viloria, J., Daza, A., y Miranda, L. (2016). Perfil emprendedor de los graduados de administración de empresas de la Universidad del Magdalena, 2010-2014. [https://www.researchgate.net/publication/314300983\\_Perfil\\_emprendedor\\_de\\_los\\_graduados\\_de\\_administracion\\_de\\_empresas\\_de\\_la\\_Universidad\\_del\\_Magdalena\\_2010-2014](https://www.researchgate.net/publication/314300983_Perfil_emprendedor_de_los_graduados_de_administracion_de_empresas_de_la_Universidad_del_Magdalena_2010-2014)