



SATISFACCIÓN DE LA POBLACIÓN DE TALCA SOBRE EL PASEO PEATONAL, 2009.

**VIVIANA CAMPOS CASTRO
INGENIERO COMERCIAL**

RESUMEN

El presente estudio identifica las variables influyentes en la satisfacción de un servicio público, tomando en cuenta el costo o el mal de algunos ante un bien común, pudiendo determinar el grado de satisfacción de los usuarios del paseo peatonal, y establecer el nivel de interés de los ciudadanos por extender el proyecto, apoyando, de la misma forma, el desarrollo de la urbanización. De esta forma se cumple el objetivo general de determinar la satisfacción de la población de Talca sobre el paseo peatonal que se encuentra en la calle uno sur entre cuatro y seis oriente. El problema que se aborda, es saber la acogida que tiene el paseo peatonal por la población de Talca y lo que piensan con respecto a su posible expansión. Para este problema se formulan una hipótesis, que tiene directa relación con los objetivos del proyecto del paseo peatonal: se plantea que gran parte de la población siente que el peatón es el gran beneficiado con la construcción del paseo peatonal de Talca y que el comercio se favorece en menor medida con este proyecto en la ciudad. La metodología es la aplicación de encuestas con preguntas dicotómicas, múltiples, escala Likert y rango de orden, dando conclusiones a través de la segmentación de la población por ingreso socioeconómicos, entre otros. El periodo de aplicación de encuestas, análisis y conclusiones es durante los primeros seis meses de 2009. El tipo de análisis que se aplica es mediante estadística descriptiva incluyendo el análisis de frecuencias y tablas de contingencia. Para el análisis se utiliza el programa estadístico SPSS 15.0 y confección de tablas y gráficos con Microsoft Excel