



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Gestión de programa de segregación en la fuente y satisfacción del  
manejo de residuos sólidos en una municipalidad provincial,  
Lambayeque

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

**AUTOR:**

Barboza Guevara, Juan Fernando (orcid.org/0000-0001-9258-6894)

**ASESORES:**

Dr. Chero Zurita, Juan Carlos (orcid.org/0000-0003-3995-4226)

Dr. Carmona Brenis, Marco Antonio (orcid.org/0000-0002-1993-3455)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión Ambiental y del Territorio

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**CHICLAYO - PERÚ  
2023**

## DEDICATORIA

Agradezco por su apoyo incondicional a toda mi familia, a mis padres, esposa e hijos por su fuerte apoyo en las buenas y en las malas al enseñarme a jamás rendirme y superar las adversidades con fuerza, amor y unión.

El autor

## AGRADECIMIENTO

A mis padres e hijos porque han sido el motor que impulsa mis metas y esperanzas, fueron quienes estuvieron siempre en los días y noches más difíciles durante mis horas de estudio. Ustedes han sido mis mejores guías de vida. Hoy cuando finalizo mis estudios, les ofrezco a ustedes este logro amado, padres e hijos, como un reto más conquistado.

Gracias por todo su aliento y ser quienes son y por creer en mí.

El autor

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

|  |     |
|--|-----|
| CARÁTULA.....  | i   |
| DEDICATORIA .....  | ii  |
| AGRADECIMIENTO.....  | iii |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS .....                                   | iv  |
| ÍNDICE DE TABLAS .....                                       | v   |
| ÍNDICE DE FIGURAS .....                                      | v   |
| RESUMEN .....  | vi  |
| ABSTRACT.....  | vii |
| I. INTRODUCCIÓN.....   | 1   |
| II. MARCO TEÓRICO .....                                      | 4   |
| III. METODOLOGÍA .....                                       | 14  |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación .....                    | 14  |
| 3.2. Variables y Operacionalización .....                    | 14  |
| 3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis ..... | 15  |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....   | 16  |
| 3.5. Procedimientos .....                                    | 16  |
| 3.6. Método de análisis de datos.....                        | 17  |
| 3.7. Aspectos éticos .....                                   | 17  |
| IV. RESULTADOS .....   | 18  |
| V. DISCUSIÓN .....   | 23  |
| VI. CONCLUSIONES .....                                       | 29  |
| VII. RECOMENDACIONES .....                                   | 30  |
| REFERENCIAS .....  | 31  |
| ANEXOS   |     |

## ÍNDICE DE TABLAS

|   |     |
|---|-----|
| <b>Tabla 1:</b> Nivel de Gestión del Programa .....   | 18  |
| <b>Tabla 2</b> Nivel de las dimensiones de la Gestión del Programa .....  | 18  |
| <b>Tabla 3</b> Nivel de satisfacción.....   | 19  |
| <b>Tabla 4</b> Análisis de dimensiones de la Satisfacción.....  | 19  |
| <b>Tabla 5</b> Pruebas de Normalidad de dimensiones Gestión del Programa y Totales de las dos variables de estudio..... | 20  |
| <b>Tabla 6:</b> Relación entre Gestión del Programa y Satisfacción.....   | 21  |
| <b>Tabla 7:</b> Relación entre Elementos Tangibles y Satisfacción .....   | 222 |
| <b>Tabla 8:</b> Relación entre Fiabilidad y Satisfacción .....  | 96  |
| <b>Tabla 9:</b> Relación entre Capacidad de Respuesta y Satisfacción.....   | 97  |
| <b>Tabla 10:</b> Relación entre Seguridad y Satisfacción.....   | 98  |
| <b>Tabla 11:</b> Relación entre Empatía y Satisfacción .....  | 99  |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|  |    |
|--|----|
| <b>Figura 1:</b> Diseño de la investigación..... | 14 |
|--|----|

## RESUMEN

El objetivo principal de este estudio fue conocer la relación entre la administración del programa de segregación en la fuente y la satisfacción con el manejo de residuos sólidos en la municipalidad provincial de Lambayeque.

Para la recolección de datos se utilizó como instrumento un cuestionario adaptado para evaluar la gestión del programa y la satisfacción de los beneficiarios con la gestión de los residuos sólidos, que incluyó 22 y 18 ítems con escala de valoración de Likert respectivamente, el cual fue implementado a través de un formulario en google forms, y enviado a través de correo electrónico a los beneficiarios del programa.

Se aplicó una metodología cuantitativa, correlacional, no experimental, y se utilizó una muestra de 190 beneficiarios del programa que fueron los que respondieron a la encuesta enviada.

Finalmente se concluyó que la gestión del programa se correlaciona favorable y moderadamente con la satisfacción de los beneficiarios, como lo demuestra el valor de 0,425 de la prueba de correlación y el nivel de significación de  $p = 0,000$  a  $0,05$ .

**Palabras clave:** Gestión, segregación en la fuente, satisfacción, residuos sólidos.

## **ABSTRACT**

The main objective of this study was to determine the relationship between the management of the segregation at the source program and satisfaction with solid waste management in the provincial municipality of Lambayeque.

For data collection, an adapted questionnaire was used as an instrument to evaluate program management and beneficiaries' satisfaction with solid waste management, which included 22 and 18 items with Likert rating scale respectively, which was implemented through a form in google forms, and sent via email to program beneficiaries.

A quantitative, correlational, non-experimental methodology was applied, and a sample of 190 program beneficiaries who responded to the survey sent was used.

Finally, it was concluded that program management correlates favorably and moderately with beneficiary satisfaction, as shown by the correlation test value of 0.425 and the significance level of  $p = 0.000$  at 0.05.

**Keywords:** Management, source segregation, satisfaction, solid waste.

## I. INTRODUCCIÓN

En los años más recientes la contaminación ambiental a nivel mundial está teniendo grandes consecuencias a todo nivel, lo que ha traído consigo el aumento de la pérdida de fauna y flora silvestre, generación y proliferación de plagas, así como también de enfermedades, mortalidad infantil, etc., y muchas de estas situaciones producto de un manejo inadecuado de los residuos domiciliarios urbanos y la poca importancia que le dan las autoridades.

A nivel internacional, en un estudio realizado por la Organización Mundial de la Salud (2017) muestra y confirma que más de una de cada cuatro muertes de niños menores de cinco años es resultado de la contaminación ambiental y que cada año se presentan condiciones ambientales insalubres como la contaminación del aire en espacios cerrados y al aire libre, además de otros aspectos ambientales matan a 1,7 millones de niños menores de cinco años.

Según información pertinente del estudio del BID de 2015 sobre el Estado de la Gestión de Residuos Sólidos en América Latina y el Caribe (ALC), la región genera en promedio 0,6 kg y 0,9 kg de residuos sólidos domiciliarios y urbanos por habitante por día, respectivamente. Asimismo, los residuos domésticos constituyen en promedio el 67% de los residuos sólidos urbanos producidos en esta región del mundo.

El Decreto Legislativo N° 1278 (2016) establece que una de las obligaciones de los municipios provinciales es planificar y aprobar la gestión de residuos sólidos dentro de su jurisdicción mediante Planes Integral de Gestión Ambiental de Residuos Sólidos (PIGARS), de acuerdo con esta ley nacional en nuestro país.

Si bien ese manejo deficiente de los RSU es una realidad que casi muchas ciudades de nuestro país presentan, particularmente en nuestra ciudad, Chiclayo, el recojo y disposición de los residuos sólidos es deficiente por parte de la municipalidad, lo cual ha sido advertido por las autoridades sanitarias de nuestro país.

Si bien es cierto que en los últimos años se ha venido realizando un esfuerzo por cambiar esta situación, como por ejemplo la sectorización de la ciudad para organizar mejor el recojo de los residuos sólidos, o como la implementación del programa motivo del presente estudio en algunos sectores de la ciudad; no se ha realizado un seguimiento para medir los resultados que se están teniendo con el



objetivo de mejorar dicho programa y por ende mejorar el grado en el que el servicio de gestión de desechos sólidos satisface a los ciudadanos, pudiéndose notar que éste es cada vez menor, solo debemos visitar la página de Facebook de la Municipalidad Provincial de Chiclayo para ver como la mayoría, si no todos los comentarios a cada publicación referente al recojo de basura, muestran una opinión negativa de ese servicio, siendo la insatisfacción de los ciudadanos un problema que cada vez más va en aumento.

Se tiene muy claro que esta es una realidad problemática muy difícil de afrontar por ser un problema que involucra diversos aspectos como el económico, por el presupuesto limitado que se tiene y la falta de recaudación de arbitrios, el social por la cultura ciudadana y ambiental con respecto a la forma de eliminación de desechos domiciliarios de los pobladores de nuestra ciudad, así como la designación de personal realmente capacitado en temas ambientales para dirigir el área de gestión de residuos, entre otros, y si bien es cierto la problemática del recojo de residuos sólidos no será solucionado a corto plazo, es por ello que se plantea la siguiente interrogante ¿Cuál es la relación entre la gestión del Programa de Segregación en la Fuente y la satisfacción del manejo de residuos sólidos en la Provincia de Chiclayo?

El valor práctico de este estudio radica en determinar si la gestión del Programa de Segregación en la Fuente tiene alguna relación con la satisfacción de los ciudadanos por el manejo de residuos sólidos, permitiendo establecer métodos eficaces y pertinentes para aumentar los niveles de satisfacción. La aplicación de técnicas para aumentar la satisfacción tiene implicaciones sociales de los ciudadanos con respecto al manejo de los residuos sólidos tendría un efecto positivo en la imagen de la municipalidad, lo que se verá reflejado en una mejor identificación con las necesidades de la comuna y por ende mejora en la recaudación tributaria. El valor teórico logrado es la obtención de los resultados de este estudio ya que proporcionará información válida y actualizada para elaborar propuestas en el manejo de programas de segregación de residuos sólidos que se pueden agregar como conocimiento teórico, cuestionarios personalizados para la evaluación de dichos programas, programas de capacitación para la segregación de residuos, y evaluación de la satisfacción con respecto al manejo de residuos sólidos domiciliarios en los ciudadanos, generando conocimiento válido.

De esta manera, esta investigación buscó principalmente determinar si existe influencia de la gestión del Programa de Segregación en la Fuente en la satisfacción del manejo de residuos. Este objetivo se desglosa a su vez en los siguientes objetivos específicos. El primero fue determinar los valores de cada variable de estudio como son la gestión del programa de segregación en la fuente y el nivel de satisfacción de la manipulación de residuos sólidos, la relación entre elementos tangibles y satisfacción con la gestión de residuos sólidos, la relación entre la confiabilidad y satisfacción con la gestión de residuos sólidos, la relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción con la gestión de residuos sólidos y la relación entre la empatía y satisfacción de la gestión de residuos sólidos.

A continuación, se describen la hipótesis general y las específicas basadas en los objetivos ya indicados en el párrafo anterior.  $H_i$ : De acuerdo a la hipótesis nula, la satisfacción de los beneficiarios con el manejo de los sólidos residuales está sustancialmente correlacionada a la Gestión del Programa de Segregación en la Fuente.  $H_o$ : La satisfacción de los beneficiarios con el manejo de los sólidos residuales no se correlaciona sustancialmente con la gestión del programa segregación en la fuente. Las hipótesis específicas:  $H_{o1}$ : Los usuarios de una Municipalidad Provincial de Lambayeque no están considerablemente satisfechos con el manejo de residuos sólidos en base a elementos tangibles;  $H_{o2}$ : La fiabilidad no está significativamente correlacionada con la satisfacción de los usuarios con la gestión de residuos sólidos;  $H_{o3}$ : La capacidad de respuesta no se correlaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios con la gestión de residuos sólidos;  $H_{o4}$ : La seguridad no se correlaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios con la gestión de residuos sólidos; y  $H_{o5}$ : La empatía no se correlaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios con la gestión de residuos sólidos.

## II. MARCO TEÓRICO

Las siguientes investigaciones sirvieron de base para el contexto mundial del presente estudio:

Iraheta (2022) desarrollo una investigación motivado por el fin de determinar las percepciones sobre calidad de recolección de residuos sólidos urbanos (RSU) en un barrio de México, esta colonia como se le conoce en este país fue Quezaltepec que pertenece a Santa Tecla. Como el estudio sólo iba a durar hasta 2020, adoptó un enfoque descriptivo y transversal. También modificó el modelo SERVPERF, según las opiniones de clientes del sector. Los resultados mostraron que el gobierno local de Santa Tecla prestó estos servicios con un alto nivel de calidad en términos de factores tangibles, seguridad, empatía y cuidado del medio ambiente, pero con deficiencias en términos de capacidad de respuesta y confiabilidad. Esto significa que la organización encargada de administrar estos servicios en la zona necesita tomar medidas para mejorar el servicio, especialmente en términos de capacidad de respuesta, que se considera perjudicial. Además, se debe mejorar la capacidad de responder rápida y eficientemente a las quejas de los pobladores sobre los inconvenientes con los servicios de recojo de desechos domiciliarios. Del mismo modo, se debe mejorar la eficiencia en cuanto a la recepción y respuesta de quejas y solicitudes de dicho beneficio. Asimismo, deberán existir medios que faciliten la comunicación y en horas adecuadas para la atención de reclamos o inquietudes sobre el funcionamiento de dicho servicio; utilizándose estos medios para informar de manera oportuna a los beneficiarios sobre una descarga incorrecta o suspensión del servicio, tanto las causas y cómo solucionar dichos impases.

Loor & Macías (2022) desarrollaron una investigación cuyo objetivo principal era evaluar el servicio de recogida de basura sólida que ofrece la Dirección especializada de un Gobierno Autónomo Descentralizado de una zona mexicana. En este estudio utilizaron el método inductivo, deductivo y analítico, recopilando los datos principalmente a través de cuestionarios, por un lado, a los encargados de la Dirección de Gestión Ambiental para conocer el procedimiento de recolección, y un cuestionario aplicado a una muestra de 118 viviendas con habitantes de la ciudad de Chone para evaluar la satisfacción por el servicio brindado. Para alcanzar los objetivos, el estudio se dividió en 3 fases, primero analizar las actividades

implementadas para la recolección de residuos urbanos en la zona estudiada, diagnosticando así las actitudes de las personas hacia este servicio, a partir de las cuales proponer planes de mejora que contribuyan a optimizar la recolección de desechos. Se evidenció en los resultados que el 52% de habitantes no conocen sobre los servicios que brinda el Departamento de Gestión Ambiental y el 85% de los habitantes de la ciudad no conocen sobre los desechos, su impacto en su vida y la degradación ambiental. Por lo que concluyen que existe insatisfacción e inconformidad con los servicios brindados, por lo que se propone un plan de mejoramiento como propuesta efectiva para lograr los objetivos de las instituciones y mejorar los servicios de recolección de desechos.

Fadhullah et al. (2022) llevaron a cabo una investigación con la finalidad de evaluar los procedimientos de gestión de residuos y la percepción de dicha gestión en Panji, en algunos de los distritos de esta zona que pertenece a Malasia, donde utilizaron un método de recolección de muestras aleatorias estratificadas en una muestra de 338 hogares haciendo uso de un instrumento para obtener los datos. Encontrando de la encuesta que el 74,3 % de los domicilios descarta las sobras de alimentación como desechos y el 18,3 % tira materiales de PVC como desecho. Otros datos relevantes consignan además que el 50,3% de las viviendas separan los desechos y el 49,7% no. Cerca de un 95,9% de las personas encuestadas estaban conscientes de que un indebido manejo de los residuos afecta la salud; como la diarrea y la malaria. Se concluye que la práctica de clasificación de desechos entre los encuestados puede considerarse baja, ya que el número de encuestados que segregan sus residuos fue equivalente a los que no lo hicieron, lo que implica que hay margen de mejora. Además que el principal tipo de residuos sólidos generados en el hogar fueron principalmente restos de alimentos que tienen el potencial de ser compostados y plásticos que pueden reciclarse, que en su mayoría se dispusieron sin separación, pero que debido a las limitaciones del estudio actual, un estudio más detallado y completo debería incorporar una región más amplia y una asociación profunda de los programas de separación de desechos y las implicaciones para la salud. Por lo que los hallazgos de este estudio sirven como evidencia de referencia y pueden allanar el camino para que otros investigadores y legisladores realicen estudios más rigurosos en este campo.

Muisa et al. (2022) llevaron a cabo una investigación con la finalidad de

analizar la capacidad de reciclaje y los dividendos económicos que pudieran obtenerse con el desarrollo de dicha forma de trabajo, así como determinar las formas en las que actualmente se realiza el manejo de desechos en las mismas viviendas por los habitantes. El método aplicado hizo uso de cuestionarios autoadministrados para examinar como se realizaba la gestión de residuos in situ, midiendo en 23 hogares de cada suburbio. Las conclusiones del estudio mostraron que por lo menos el 70% de los ciudadanos de Dangamvura no reciclan los residuos ni practican la eliminación de desechos al exterior de su territorio. En dos de los suburbios considerados, entre el 50% y el 80% de los encuestados afirmaron reciclar y reutilizar parte de su basura al aire libre. A pesar de ello, la basura doméstica recogida en las tres zonas incluía aproximadamente un 84% de elementos reciclables. El 44% del material era fácilmente reciclable, el 40% también lo era y el 16% no lo era. Contrariamente a la mayoría de los estudios, se comprobó que los suburbios de renta media producían muchos más residuos sólidos que los de renta baja y alta. Para los tres suburbios, la generación de desechos sólidos continúa sin cesar, aunque no hay un esfuerzo proporcional de reutilización y reciclaje en el sitio y fuera del sitio. No obstante, existe un alto potencial económico para la generación de ingresos a partir de la reutilización y el reciclaje de desechos para aliviar la pobreza en los mismos suburbios que generan los desechos sólidos. Sin embargo, investigaciones futuras deben cubrir más suburbios y hogares durante un período de tiempo más largo y cubrir también los desechos líquidos para obtener conclusiones más válidas.

Por otro lado, Ayala & Valencia (2016) desarrollaron una investigación para valorar la calidad del acopio de residuos domiciliarios prestados por la empresa municipal de la ciudad, a partir de la opinión de los pobladores de dos zonas de Quito. En dicho estudio contemplaron dos centros poblados, el barrio La Bota y Comité del Pueblo, por lo que la muestra se estableció de manera independiente en esos dos barrios, siendo para el barrio La Bota de 279 hogares y para el Comité del Pueblo 369. La investigación utilizó un diseño experimental descriptivo haciendo uso de encuestas basadas en cuestionarios. En dicho estudio mediante herramientas estadísticas, se pudo obtener como resultado que los instrumentos utilizados para medir poseen correlación teórica con los factores de la calidad de servicio evaluadas, hecho que garantiza, además de las pruebas de confiabilidad

y validez, que las conclusiones a las que se lleguen representan confiablemente las opiniones recibidas con respecto a la calidad del servicio proporcionado. Se llega a la conclusión que, en el Barrio de la Bota la percepción general de calidad y satisfacción de los usuarios es baja con un 54,6% expresando insatisfacción con el trabajo de limpieza brindado, solo un 7,9% se encuentra satisfecho con este servicio. Identificando que dentro de las causas de ello es que los usuarios no se sienten cómodos con el sistema de recolección actual porque está asociado con muchos problemas de salud y una mala apariencia. Indica que no se está siguiendo el horario y que el personal que brinda el servicio de recolección de la basura son mayores, malolientes e ineficiente al dejar un rastro de basura en el camino después de realizar su trabajo. De igual manera, afirman que la empresa no se preocupa como debería por ellos y solamente realizan la recolección de los residuos en cumplimiento de sus obligaciones.

En el contexto nacional se tiene a Gutiérrez (2022) desarrolló una investigación buscando identificar un posible vínculo entre la gestión de desechos del municipio de distrito de Quelluno y satisfacción del cliente. Para este objetivo se propuso una investigación que empleara una metodología cuantitativa y un diseño transversal no experimental. Dado que hay 2.752 usuarios, se eligió una muestra aleatoria probabilística simple de tamaño de 337 usuarios. Para el enfoque de análisis documental, las herramientas empleadas fueron las fichas textuales y de resumen, así como el cuestionario. Los resultados determinaron dependencia significativa entre la satisfacción de la población y la gestión de los desechos, lo que demuestra que la gestión de la basura doméstica influye positivamente en los niveles de satisfacción de los receptores del servicio. Dicha conclusión se ve respaldada por las pruebas estadísticas utilizadas, en las que se acepta la hipótesis alternativa general a partir del resultado chi-cuadrado  $X^2$ . Según las conclusiones del estudio, una buena planificación, organización y liderazgo son factores de gestión que afectan a la felicidad de los residentes, y estos factores están positivamente correlacionados con el nivel de satisfacción de los habitantes.

Además podemos ver en la investigación de Bartra (2022) el cual efectuó con el objetivo de evaluar y establecer una iniciativa de manejo de RSU con el fin de optimizar dicho proceso en una municipalidad de la selva peruana. Hizo uso de un método cuantitativo de diseño experimental de investigación, siendo la muestra

utilizada de 40 personas y hizo uso de métodos de encuesta y cuestionarios. En el resultado que se obtuvo se estableció que el método utilizado presentaba tres fases los cuales son: acopio, procesado y disposición final, Llama la atención que existen falencias en 3 etapas, sobre todo en la etapa de acopio, porque no se ha hecho la clasificación de la basura. Se llega a la conclusión que la Municipalidad de Tarapoto realiza un inadecuado manejo de los residuos domiciliarios debido a que carece de recursos como personal, personal, transporte, materiales, utensilios y equipos para un adecuado servicio de recolección de basura y el escaso presupuesto no permite cumplir adecuadamente con este importante servicio. El método de manejo de desechos sólidos que se propuso para lograr superar las deficiencias de esta gestión, tomo en cuenta los resultados de la investigación, utilizando para ello el modelo de gestión del cambio, es por eso, que los inconvenientes que se evidenciaron podrían deberse a una inadecuada implementación y finalmente la iniciativa planteada para el manejo de desechos, es efectiva, según la evaluación realizada por los expertos, que la calificaron con 78.8 de 100.

Angulo & Vera (2017) con el fin de establecer si existía influencia de la administración municipal de desechos de plástico en la satisfacción de los pobladores de un distrito de la región Arequipa, en donde se trabajo una muestra constituida por 384 pobladores de ese distrito, se utilizó un formato de encuesta para la técnica de entrevista con enfoque cuantitativo correlacional y diseño no experimental de tipo transeccional. Ambos métodos permitieron recoger datos sobre la variable de la satisfacción de los residentes. Los resultados recogidos demuestran que la gestión ineficaz de la basura doméstica por parte del municipio contribuye al bajo nivel de satisfacción de los residentes del distrito examinado, donde el 83% de la población está medianamente insatisfecha con la gestión y manejo de desechos de objetos de plástico por parte de la Municipalidad de este distrito. Es también que un 54% de las personas no se estan de acuerdo con la asignación de recursos físicos, tecnológicos y personas para esta gestión ya que no son suficientes; Además, con personal responsable capacitado en el manejo de los residuos plásticos, el 60% de las personas no están satisfechas o muy insatisfechas con el tratamiento y disposición de los residuos.

Chavez (2020) el objetivo de este estudio fue conocer cómo se correlacionan, la excelencia en el servicio y la felicidad del cliente serán prioridades

en la gestión de residuos sólidos en una municipalidad. Esta investigación es fundamental, correlacional, transversal y no experimental. De un total de 7.424 hogares de la zona de Ermitaño, 117 hogares conformaron la muestra por aleatorización simple. La técnica empleada fue la encuesta. Se utilizó el estadístico de Spearman para determinar la asociación entre variables. con un valor de 0,410 y un nivel de significación (bilateral) de 0,000. Se observa que la calidad del servicio cambiante, los componentes de dimensión material y el placer del usuario tienen una relación excelente y completa. El parámetro de fiabilidad también presenta una buena relación y tiene un signo de 0,000, al igual que la medida de capacidad de respuesta. Se ha demostrado que existe una dependencia entre satisfacción del usuario y calidad de servicio. Concluyendo que en la municipalidad en estudio, la gestión de la basura domiciliar afecta significativamente tanto el grado de satisfacción ciudadana como la calidad del servicio en cada uno de los parámetros evaluados.

A nivel local se tiene a Samamé (2020) en el que elaboró un método de recogida de basura para el barrio de José Leonardo Ortiz. Este estudio cuantitativo, no experimental, incluye 155 participantes en la división de baños públicos y una muestra de 111 individuos. El hallazgo más notable fue que el 90% de los encuestados está totalmente a favor de la recolección únicamente mecánica de la basura sólida, mientras que el 70% cree que es muy excelente plantear ideas para la mejora de la manipulación de desechos. Se puede afirmar que el saneamiento público de la zona de José Leonardo Ortiz está teniendo un alto impacto por el recojo municipal de residuos sólidos.

Al concentrarnos en las acciones de la organización en relación con la calidad percibida por los usuarios domésticos, el tema de nuestra investigación fue interpretado a partir de teorías que, de alguna manera, explican la relación entre la satisfacción de los usuarios y la calidad del servicio de gestión de residuos sólidos prestado por este programa. Se hizo este estudio para determinar qué factores son relevantes y tienen una relación significativa.

Como podemos ver, en la legislación peruana, en el Decreto Legislativo N° 1278 (2016) especifica que el principal objetivo en este tema es evitar o reducir la producción de residuos sólidos en la fuente, antes que cualquier otra opción. Siempre que se garantice la preservación ambiental, la salud de las personas, la



reutilización, el reciclaje, el compostaje y el co-procesamiento son mejores que las soluciones alternativas en términos de residuos creados.

Las ciudades para resolver el problema y utilizar los mecanismos apropiados deben analizar a fondo los modelos, como los modelos de control privado, incluida la gestión privada, incluida la gestión básica o el ciclo de residuos sólidos. Y, por supuesto, otra solución es el gobierno civil, este reemplazo aparece si el costo privado excede las expectativas de la capital. Experimentado en nuestro país muchos modelos híbridos, pueden tener un apoyo técnico y financiero para organizaciones internacionales, en la que el riesgo de implementar esos proyectos debe seguirlos. El sector estatal y privado, esta es una buena opción para reducir los precios.

Existen diversas estrategias o maneras que pueden usar las municipalidades con el objetivo de administrar el manejo de la basura, la eficacia de su puesta en práctica dependerá de la dimensión verdadera en términos de precio y la tecnología utilizada, en nuestro caso, en la municipalidad provincial que será objeto de estudio que es Chiclayo ya funciona un programa de este tipo, el cual atiende a una población beneficiaria de 24117 viviendas, de acuerdo a una división realizada en el programa, esta formada por 3 zonas que incluyen 15 sectores.

Al presentar los datos empíricos desde diferentes perspectivas de los investigadores citados, y luego de realizar una revisión teórica profunda de las variables de investigación para fortalecer nuestra propuesta, podemos indicar que, cuando hablamos de gestión, nos referimos a un conjunto de acciones y métodos que deben realizarse para lograr una meta o un deseo. En otras palabras, gestión significa dirigir a las personas involucradas en distintas etapas con el fin de llevar a cabo un proyecto, idea o actividad que trae determinados beneficios, sean estos económicos, sociales, o de percepción; dependerá del punto de vista del logro deseado y, por supuesto, de la naturaleza de lo que se persigue, que es promover sistemáticamente algún efecto indirecto o funcional que, combinado con otros resultados, nos permitirá alcanzar nuestra meta prevista.

Y como nos indica Calidad en los servicios públicos – Servicio de Acreditación Ecuatoriano (2018) cuando se habla de calidad en los servicios públicos, esta no solamente debe responder a requisitos normativos o eficiencia en el gasto público, si no que esto debe traducirse en la satisfacción de los usuarios

es por eso que actualmente cuando se habla de calidad de servicios, se habla del progreso que ha tenido la gestión pública hacia la mejora continua, buscando con ello perfeccionar la manera en que se hacen llegar los servicios a los pobladores .

Así mismo, Calidad en los servicios públicos – Servicio de Acreditación Ecuatoriano (2018) hace hincapié que uno de los mejores medios para establecer una sociedad sostenible, equitativa y democrática, son brindar servicios de calidad, siendo que los ciudadanos exigen cada vez más una gestión más acorde con sus requerimientos y necesidades, es decir mejores servicios que satisfagan sus expectativas.

Ventura (2020) nos indica que para crear eficientemente sus bienes y servicios, el Estado debe reevaluar sus procedimientos y, si es necesario, automatizarlos. Además, todo esto es posible si se dota al personal de las competencias necesarias para crear funciones centradas en el ciudadano. Por último, las organizaciones deben poseer un sólido sistema de información que sirva para supervisar resultados y realizar los ajustes necesarios para evaluar hasta qué punto el sector público presta un buen servicio a los residentes.

Y por lo tanto este servicio de información debe mantener información actualizada del desempeño de las organizaciones que brindan estos servicios públicos, falencia que hace que las expectativas de los usuarios no vayan acorde con las características de los servicios prestados generando insatisfacción en los mismos.

Particularmente, cuando se habla sobre manipulación de residuos domiciliarios, contempla aquellos que se originan en edificios residenciales, actividades comerciales y similares que son permitidos por las ciudades en virtud de sus responsabilidades. Dado que el que generador entrega esta basura a los trabajadores municipales afiliados al departamento de saneamiento público, continuando bajo la supervisión y el cuidado del gobierno de la ciudad, es obvio que la eliminación correcta o incorrecta de estos residuos es obligación del gobierno de la ciudad (Decreto Legislativo N° 1278, 2016).

Un nivel adecuado de satisfacción de la población se sustenta en procesos adecuados y eficaces, que repercutirán en la calidad de vida de los residentes. La segunda variable, que mide el grado de satisfacción de los consumidores de servicios de gestión de residuos sólidos, se basa en la teoría de las ciencias

administrativas y medioambientales, así como en las variables que tenemos en cuenta al gestionar el programa de segregación en origen.

Se puede decir que los ciudadanos esperan del servicio público la confiabilidad del trabajo realizado, la competencia de los funcionarios, la capacidad de reacción y puntualidad, la capacidad de acceder al servicio de manera fácil y rápida, información confiable en fácil de comprender, confiabilidad y seguridad, garantía de compromiso y confidencialidad determinan la calidad del servicio, todos estos factores y algunos más están incluidos en herramientas probadas.

Dentro de los autores que han definido a los desechos sólidos domiciliarios encontramos a Millatii et al. (2019) que considera que se componen de una serie de componentes cruciales, como bienes, sustancias y/o subproductos que existen en estado sólido o semisólido y que son sencillamente desechados por las personas que los producen.

En este contexto el significado de generador Bernache (2016) lo plantea como alguien que genera basura mientras realiza actividades personales, familiares, profesionales o de otro tipo.

Se encuentra también el aporte de Aranibar (2021) sugiere que la segregación de residuos sólidos en la fuente se define como la acción de agrupar y separar residuos sólidos en el lugar de generación con características comparables (físicas, químicas o biológicas) para permitir su valorización o disposición final. Además, esta actividad se realiza en zonas de acondicionamiento de residuos sólidos municipales e instalaciones de valorización de residuos sólidos municipales que cuenten con los permisos, registros, licencias y autorizaciones necesarias, así como con un instrumento de gestión ambiental autorizado. Cabe mencionar que los productores de basura sólida municipal son los encargados de entregar la basura separada a los municipios.

Dado que la finalidad del estudio es medir la influencia, si existiera, entre la percepción de calidad de la gestión del programa de recopilación de residuos sólidos previamente clasificados, basado en la retroalimentación de los usuarios, se desarrollará un modelo basado en el desempeño, en particular, la herramienta SERVPERF desarrollada por Cronin y Taylor, basada en el modelo propuesto por Parasuraman, Zeitaml y Berry entre 1985 y 1994. SERVPERF consta de 22 ítems enfocados a medir la percepción del servicio por parte del usuario o cliente.

Hay que entender que la administración de residuos es muy amplia e involucra diversos aspectos, la presente investigación está orientada a monitorear la gestión del programa de segregación en la fuente permita mejorar la satisfacción por el servicio brindado, debiendo entender que esta fase forma parte de diversos procesos interdependientes, los cuales como lo indica el Decreto Legislativo N° 1278 (2016) en su artículo 32, considera como parte de este proceso, actividades como el barrido y limpieza de espacios públicos, clasificación, almacenaje, acopio, valoración, transporte y entrega final.

La palabra latina "satisfaction" (que significa saciar o apaciguar) es el origen de la palabra "satisfacción". La satisfacción, según Haefner (2008) es una sensación de bienestar que se experimenta después de haber gratificado un deseo o satisfecho una necesidad. Es la respuesta a una queja o a un motivo contrario, ya sea mediante la acción o la motivación.

Mas ampliamente se puede definir a la satisfacción como en que medida se satisfacen las necesidades de las personas y el nivel en que éstos ven cumplidas sus diversas exectativas que pueden tener, de diversa índole como la social, económica y hasta de limpieza.

A la luz de esto Kotler (2001) definió la satisfacción como un sentimiento de placer o decepción que se produce al contrastar la experiencia del producto (o los resultados previstos) con las expectativas previstas. Los clientes se sienten insatisfechos cuando los percibido no está a la altura de sus expectativas. Si los resultados coinciden con las expectativas del cliente, éste se siente satisfecho. El consumidor se alegra o emociona si los resultados son mejores de lo esperado.

Es la sensación que tiene una persona cuando logra establecer un equilibrio entre su necesidad o grupo de necesidades y la meta u objetivos que las disminuyen, según Ardila (2010) en otras palabras, la satisfacción es la impresión de una motivación a medida que trabaja para alcanzar sus objetivos.

Podríamos llegar a la conclusión de que la satisfacción puede considerarse el efecto satisfactorio de una serie de acciones gratificantes, efecto producido por la interacción entre las expectativas personales y la forma en que se perciben los servicios.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

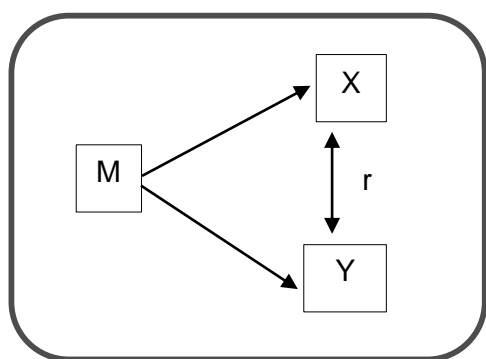
El Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (2018) establece que dado que las investigaciones en las que se adoptará un enfoque teórico y se establecerá su cumplimiento en el objeto examinado, se consideran básicas por su tipo. La investigación básica tiene por objeto lograr una comprensión más completa de los sucesos, hechos observables o interacciones que establecen las cosas mediante la comprensión de sus aspectos fundamentales.

Dado que no habrá ninguna manipulación intencionada de las variables y que el objetivo principal del diseño es observar y luego evaluar los sucesos tal y como ocurren en su entorno natural, se tratará de un diseño no experimental. El diseño también será transversal por cuanto se efectuará la toma de datos en un instante de tiempo. Este diseño tiene como objetivo describir y estudiar su incidencia e interrelación en un instante de tiempo (Cabezas et al., 2018).

El tipo de estudio será de tipo descriptivo y correlacional; descriptivo midiendo de forma individual y correlacional las variables a estudiar (Hernández et al., 2018).

Podemos ver el diseño en la figura 1:

**Figura 1:** Estructura del diseño



Dónde:

M: Muestra a evaluar

X: Gestión del Programa

Y: Nivel de Satisfacción

r: Representa la relación entre las variables

#### 3.2. Variables y Operacionalización

##### V1: Gestión del programa de Segregación en la Fuente

**Definición conceptual:** Para gestionar eficazmente los recursos financieros, administrativos, técnicos y humanos y prestar servicios oportunos que satisfagan las demandas de la comunidad, la administración municipal conlleva una

serie de etapas claramente definidas (Arraiza, 2016) .

**Definición operacional:** La Gestión del Programa de Segregación en la fuente para su análisis se utilizará una versión de la escala SERVPERF (Service Performance) desarrollado por Cronin & Taylor (1992) y adaptado por los autores Jerez et al. (2018) el cual operacionaliza esta variable en las dimensiones: Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía.

## **V2: Satisfacción por el manejo de residuos sólidos**

**Definición conceptual:** Se denomina satisfacción al grado en que la población está satisfecha con las decisiones competentes tomadas por las autoridades, que se esfuerzan por ir más allá en beneficio de sus electores (Via, 2018).

**Definición operacional:** Elementos sociológicos que influyen en el bienestar de una población o comunidad. Operativamente, seguimos los parámetros identificados por Armada et al. (2016) quienes demuestran que los parámetros de igualdad (6 preguntas), expectativas (6 preguntas) y procedimiento justo (6 preguntas) pueden aplicarse para analizar la variable satisfacción del usuario.

### **3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis**

El conjunto de unidades de medida cuantitativas o cualitativas que se han empleado en la investigación es denominado población (Hernández et al. , 2018).

Es una cantidad poblacional que el investigador selecciona como un componente de indagación de forma que desde sus datos logre encontrar información representativa y confiable (Arias & Covinos, 2021).

La población incluirá a los hogares beneficiados del programa en estudio de la provincia de Chiclayo incluye 24,117 hogares en la ciudad de Chiclayo, de acuerdo con la zonificación del programa, cubriendo 3 áreas que cubren 15 sectores. A partir de ahí se decidió por conveniencia elegir una muestra representativa de 100 casas ubicadas en lugares de fácil acceso y cercanas entre sí, permitiendo así: menores costos, menor consumo de tiempo, mejor administración y generalmente garantiza un adecuado nivel de participación de los encuestados.

Aquí se utilizó un método aleatorio de muestreo, método en el que cada

elemento seleccionado fue seleccionado por su disponibilidad y no porque fueron seleccionados de acuerdo a criterios estadísticos.

Los criterios de inclusión serán hogares que forman parte del programa de discriminación en el origen y que de manera opcional deseen colaborar.

Cada hogar beneficiario del programa de discriminación en el origen es considerado en este caso como unidad de análisis.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

A lo largo de la fase de ejecución del estudio se empleará un cuestionario con el objetivo de recabar datos que dependan de cómo interpretan las unidades de análisis las variables de la investigación (Hernández et al. , 2018).

Para medir la variable 1, se utilizará como herramienta el cuestionario SERVPERF (Service Performance) creado por Cronin & Taylor (1992) y modificado por los autores Jerez et al. (2018) y para evaluar la satisfacción por la gestión de residuos sólidos se utilizará el test creado por Armada et al. (2016) compuesto de 18 elementos de tipo Likert.

La validez es la capacidad de que el instrumento considerado para el estudio es apropiado para medir variables devolviendo estimaciones acordes con los propósitos para el que fue creado y la obtención de resultados que se esperaban obtener (Hernández et al., 2018). Se empleará para ello el criterio de validación de tres expertos.

Para la prueba piloto del instrumento se utilizará una muestra de 20 viviendas participantes en el programa de segregación en origen y se evaluará su fiabilidad y coherencia con el coeficiente alfa de Cronbach.

### **3.5. Procedimientos**

El área responsable del programa en estudio será consultada para que se proporcione la relación de hogares participantes en el programa para poder aplicar específicamente a dichos hogares los instrumentos planteados, procurando resolver las dudas de los ciudadanos de los hogares que sean seleccionados para el estudio para que puedan desarrollar de la mejor manera los cuestionarios de manera de obtener información fiable para la obtención de resultados. Cabe resaltar que la aplicación de los test serán anónimos y confidencial, con lo que se garantizará la privacidad de los datos. Luego dichos datos serán procesados por el

programa SPSS y analizados de manera estadística para la validación de las hipótesis de investigación.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Los datos una vez recogidos se procesaron en la aplicación SPSS v. 27, dichos datos permitieron la creación de gráficos de las variables y sus dimensiones, así como estadísticas descriptivas como tablas de frecuencias y porcentajes (Hernández & Mendoza, 2018).

En cuanto a la estadística inferencial, se eligió el coeficiente de correlación Rho de Spearman en la contrastación de las hipótesis mediante la prueba de significación, tras determinar la normalidad de las variables de estudio mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov, dado que el tamaño muestral era superior a 50 observaciones (Hernández et al., 2018).

### **3.7. Aspectos éticos**

Resolución 0470 de 2022 [UCV] por la cual se consideran los siguientes principios de la integridad científica:

Integridad y honestidad en las actividades a desarrollar a partir de la investigación científica y gestión. Además, se tendrán en cuenta las características de sinceridad en la ejecución y distribución de los resultados de este estudio. Los participantes serán libres de comprometerse voluntariamente en la investigación y se les permitirá abandonar en cualquier momento el proceso. Por otra parte, todos los participantes en el estudio serán tratados por igual y con consideración a la confidencialidad de la información presentada, impidiendo la identificación de los datos personales de los encuestados.



## IV. RESULTADOS

### Análisis descriptivo

**Tabla 1**

*Nivel de Gestión del Programa*

| <b>Nivel</b> | <b>Gestión del Programa (F)</b> | <b>Porcentaje (%)</b> |
|--------------|---------------------------------|-----------------------|
| Bajo         | 21                              | 11.05%                |
| Regular      | 167                             | 87.89%                |
| Bueno        | 2                               | 1.05%                 |
| <b>Total</b> | <b>190</b>                      | <b>100%</b>           |

Se pudo notar que los usuarios del Programa de Clasificación de Residuos en la Fuente perciben un grado Regular en la gestión de dicho programa, con un 87.89% que refirieron esa calificación.

**Tabla 2**

*Nivel de las dimensiones de la Gestión del Programa*

| <b>Nivel</b> | <b>Elem. Tang.</b> |                | <b>Fiabilidad</b> |                | <b>Cap. Resp.</b> |                | <b>Seguridad</b> |                | <b>Empatía</b> |                |
|--------------|--------------------|----------------|-------------------|----------------|-------------------|----------------|------------------|----------------|----------------|----------------|
|              | <b>f</b>           | <b>%</b>       | <b>f</b>          | <b>%</b>       | <b>f</b>          | <b>%</b>       | <b>f</b>         | <b>%</b>       | <b>f</b>       | <b>%</b>       |
| Bajo         | 56                 | 29.47%         | 23                | 12.11%         | 48                | 22.56%         | 42               | 22.11%         | 25             | 13.16%         |
| Regular      | 133                | 70.00%         | 166               | 87.37%         | 142               | 74.74%         | 148              | 77.89%         | 162            | 85.26%         |
| Bueno        | 1                  | 0.53%          | 1                 | 0.53%          | 0                 | 0.00%          | 0                | 0.00%          | 3              | 1.58%          |
| <b>Total</b> | <b>190</b>         | <b>100.00%</b> | <b>190</b>        | <b>100.00%</b> | <b>190</b>        | <b>100.00%</b> | <b>190</b>       | <b>100.00%</b> | <b>190</b>     | <b>100.00%</b> |

Por otro lado, al analizar las dimensiones de la gestión del programa evaluado, se encontró que todas las dimensiones fueron calificadas en su mayoría en un nivel regular, los elementos tangibles en un 70.00%, fiabilidad 87.37%, capacidad de respuesta 74.74%, seguridad 77.89%, mientras que la empatía 85.26%. Ello refirió que los usuarios de manera general calificaron en un nivel regular la gestión que se efectúa del programa.

Otro hallazgo importante es que algunas de estas dimensiones tuvieron una calificación en un nivel bajo que también tendría que tomarse en cuenta, como son la de Elementos Tangibles con 29.47%, Capacidad de Reacción con 22.56% y la Seguridad con 22.11%.

**Tabla 3***Nivel de satisfacción*

| <b>Nivel</b> | <b>Satisfacción (F)</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------|-------------------------|-------------------|
| Bajo         | 22                      | 11.58%            |
| Regular      | 165                     | 86.84%            |
| Bueno        | 3                       | 1.58%             |
| <b>Total</b> | <b>190</b>              | <b>100%</b>       |

Se pudo notar que los usuarios del programa evaluado perciben un valor Regular en el manejo de residuos de este programa, siendo que 86.84% que refirieron esa calificación.

**Tabla 4***Análisis de dimensiones de la Satisfacción*

| <b>Nivel</b> | <b>D1</b>  |               | <b>D2</b>  |               | <b>D3</b>  |               |
|--------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|
|              | <b>F</b>   | <b>%</b>      | <b>F</b>   | <b>%</b>      | <b>F</b>   | <b>%</b>      |
| Bajo         | 23         | 12.11%        | 21         | 11.05%        | 22         | 11.58%        |
| Regular      | 164        | 86.32%        | 166        | 87.37%        | 166        | 87.37%        |
| Bueno        | 3          | 1.58%         | 3          | 1.58%         | 2          | 1.05%         |
| <b>Total</b> | <b>190</b> | <b>100.0%</b> | <b>190</b> | <b>100.0%</b> | <b>190</b> | <b>100.0%</b> |

Al analizar los factores de la Satisfacción del Manejo de Residuos Sólidos de los beneficiarios del programa evaluado, se encontró que todas las dimensiones fueron calificadas en su mayoría en un nivel regular, la Igualdad en un 86.32%, las Expectativas 87.37%, y mientras que el Justo Procedimiento 88.42%. Ello refirió que los usuarios de manera general calificaron su grado de satisfacción con gestión de residuos domiciliarios en un grado regular.

## Análisis Inferencial

Partiendo de la selección de las pruebas que se utilizarán en función de las propiedades de normalidad de las variables de la investigación, en esta parte se evaluarán los grados de correlación entre las variables.

**Tabla 5**

*Pruebas de Normalidad de dimensiones Gestión del Programa y Totales de las dos variables de estudio*

| Dimensiones     | Kolmogorov-Smirnov |            |                  | Shapiro Wilk |            |                  |
|-----------------|--------------------|------------|------------------|--------------|------------|------------------|
|                 | Estad.             | gl         | Sig.             | Estad.       | gl         | Sig.             |
| Elem. Tangibles | 0.222              | 190        | <0.001           | 0.889        | 190        | <0.001           |
| Fiabilidad      | 0.240              | 190        | <0.001           | 0.856        | 190        | <0.001           |
| Cap. Respuesta  | 0.245              | 190        | <0.001           | 0.856        | 190        | <0.001           |
| Seguridad       | 0.246              | 190        | <0.001           | 0.855        | 190        | <0.001           |
| Empatía         | 0.255              | 190        | <0.001           | 0.820        | 190        | <0.001           |
| <b>T_V1</b>     | <b>0.261</b>       | <b>190</b> | <b>&lt;0.001</b> | <b>0.779</b> | <b>190</b> | <b>&lt;0.001</b> |
| <b>T_V2</b>     | <b>0.243</b>       | <b>190</b> | <b>&lt;0.001</b> | <b>0.791</b> | <b>190</b> | <b>&lt;0.001</b> |

Según los datos obtenidos se elige la prueba de Kolmogorov-Smirnov (cantidad de datos mayor a 50), donde se puede ver como el valor del parámetro p (Sig.) < 0.001 para la totalidad de las dimensiones y el total de las variables evaluadas, por lo que se tiene que todas ellas tienen distribuciones no paramétricas, lo que nos lleva a que el análisis de correlaciones será efectuada con la Prueba de Rho de Spearman.

### Contrastación de las Hipótesis Planteadas

Si el p-valor (Sig. Bil.) > 0.05, se admite  $H_0$ .

Si el p-valor (Sig. Bil.) < 0.05, no se admite  $H_0$ .

### Hipótesis General

**$H_0$ :** La Gestión del Programa de Segregación en la Fuente no se relaciona significativamente con la Satisfacción del Manejo de Residuos Sólidos en los usuarios de una Municipalidad Provincial de Lambayeque.

**$H_a$ :** La Gestión del Programa de Segregación en la Fuente se relaciona

significativamente con la Satisfacción del Manejo de Residuos Sólidos en los usuarios de una Municipalidad Provincial de Lambayeque.

**Tabla 6:**

*Relación entre Gestión del Programa y Satisfacción*

|                 |      | T_V1          | T_V2       |
|-----------------|------|---------------|------------|
| Rho de Spearman | T_V1 | C. de correl. | 1,000      |
|                 |      | Sig           | .          |
|                 |      | <b>N</b>      | <b>190</b> |
|                 | T_V2 | C. de correl. | ,425**     |
|                 |      | Sig           | < .001     |
|                 |      | <b>N</b>      | <b>190</b> |

De acuerdo a la Tabla 6, se confirma la correlación encontrada entre la Gestión del Programa y la Satisfacción por el Manejo de Residuos Sólidos, siendo esta relación estadísticamente significativa debido a que  $p < 0.001$  y el coeficiente de correlación de 0.425 refiere una correlación positiva moderada.

Se determina que  $H_0$  es falso, es decir, que existe un modesto y considerable vínculo positivo entre la gestión del programa y la satisfacción con la gestión de residuos sólidos.

### **Hipótesis Esp. 1**

**H<sub>0</sub>1:** La Dimensión Elementos Tangibles de la Gestión del Programa de Segregación en la Fuente no influye significativamente en la Satisfacción del Manejo de Residuos Sólidos en los usuarios de una Municipalidad Provincial de Lambayeque.

**H<sub>a</sub>1:** La Dimensión Elementos Tangibles de la Gestión del Programa de Segregación en la Fuente influye significativamente en la Satisfacción del Manejo de Residuos Sólidos en los usuarios de una Municipalidad Provincial de Lambayeque.

**Tabla 7:***Relación entre Elementos Tangibles y Satisfacción*

|                 |       |               | <b>D1_V1</b> | <b>T_V2</b> |
|-----------------|-------|---------------|--------------|-------------|
| Rho de Spearman | D1_V1 | C. de correl. | 1,000        | ,353        |
|                 |       | Sig.          | .            | < ,001      |
|                 |       | <b>N</b>      | <b>190</b>   | <b>190</b>  |
|                 | T_V2  | C. de correl. | ,353         | 1,000       |
|                 |       | Sig.          | < ,001       | .           |
|                 |       | <b>N</b>      | <b>190</b>   | <b>190</b>  |

Dado el valor  $p < 0,001$ , la Tabla 7 demostró la significación estadística de la dependencia de los bienes tangibles y la satisfacción con el manejo de residuos, y un valor del coeficiente de correlación de 0,353 indicó una relación débilmente positiva.

Se concluye rechazando la  $H_01$ , es decir se demuestra que la Dimensión Elementos Tangibles influye significativamente en la Satisfacción del Manejo de Residuos Sólidos en los usuarios de una Municipalidad Provincial de Lambayeque.

Se explicará las relaciones de hipótesis específicas  $H_0 2$  a  $5$  y  $H_a 2$  a  $5$  en anexo 05.

## V. DISCUSIÓN

Los responsables de los sistemas de recojo de residuos sólidos municipales hacen frente a retos diversos siendo uno de los más importante la manera de aplicar estrategias que permitan cumplir con dicha labor y mantener un nivel adecuado de satisfacción de la población, por lo que programas de reciclaje, segregación y valoración de residuos domiciliarios se vienen implementando en diversos gobiernos locales, pero con la dificultad de que al no realizarse el seguimiento respectivo a la gestión de los mismos, el nivel de insatisfacción de la población crece. Por lo que este estudio busca determinar en primer lugar si existe una relación significativa entre esa insatisfacción por un inadecuado manejo de los residuos sólidos y la gestión del programa evaluado, y cuales serían esos factores que generan esa insatisfacción.

Esta sección permite analizar los resultados de forma general y específica para establecer cómo afecta la administración del Programa de Segregación en Origen a la satisfacción de los usuarios con la gestión de los residuos sólidos.

Entre los hallazgos descriptivos encontrados se pueden citar los siguientes: La mayoría de los usuarios del programa 87.89% perciben que la administración del programa es Regular. Dado que la población tiene una personalidad asertiva y se expresa respecto a temas con los que no está de acuerdo, es necesario atender a aquellos usuarios que consideran que la administración del programa tiene una gestión deficiente, constituyendo un porcentaje de 11.05%, lo que refleja que los usuarios reconocen que el servicio que presta el programa evaluado se encuentra medianamente dentro de los estándares de aceptación. Este resultado es también respaldado por el grado de satisfacción por el manejo de residuos sólidos encontrado que también es calificado como regular por un 86.84% de los usuarios de dicho programa, demostrando la firmeza entre la respuesta de las dos variables evaluadas, llegando a inferir que el grado de satisfacción por el manejo de residuos en la municipalidad evaluada si se ve afectada por una gestión adecuada o no del programa evaluado.

En la búsqueda del objetivo general según los hallazgos detallados en la Tabla 6 se confirma la correlación encontrada entre la Gestión del Programa de Segregación en la Fuente y la Satisfacción por el Manejo de Residuos Sólidos, siendo esta relación estadísticamente significativa dado que  $p < 0.001$  y el coeficiente de correlación de 0.425 confirma una correlación es positiva y moderada, este hallazgo permite determinar que existe dependencia entre las variables contradiciendo la hipótesis general nula y admitiendo la general alterna, de la misma manera Gutiérrez (2022) arribó a resultados similares concluyendo que existe relación de dependencia entre la administración de los residuos sólidos y la satisfacción de los pobladores de la municipalidad distrital de Quellouno, poniendo en relevancia las habilidades de planificación, dirección y control del área responsable de residuos y sus responsables. Del mismo modo Angulo & Vera (2017) los resultados demostraron que la existencia de un plan de gestión integral de residuos sólidos plásticos en el municipio evaluado periódicamente satisface a la población; sin embargo, la mayoría está insatisfecha o muy insatisfecha y también existe un alto nivel de insatisfacción con el control, monitoreo y vigilancia de las actividades programadas, lo que consecuentemente lleva a un alto nivel de insatisfacción con la gestión municipal de residuos. Igualmente Chavez (2020) llegó a determinar que, con valores relativamente comparables y un factor de correlación de 0,410 y  $p$  de 0,000, existe una asociación sustancial entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio en la institución evaluada.

Además, se puede mencionar que según el Decreto Legislativo N° 1278 (2016) los hogares, las empresas y otras actividades similares autorizadas por los municipios en el ejercicio de sus funciones generan basura sólida municipal. En cuanto el generador o generadores la entregan a los funcionarios municipales encargados de la división de limpieza pública, queda claro que el municipio es responsable de la gestión adecuada o deficiente de esta basura. En ese momento, los residuos se encuentran bajo la custodia y el control del municipio.

Por otra parte, de acuerdo con el primer objetivo específico, las conclusiones del presente estudio indicaron que, antes del análisis de la Tabla 7, existía una correlación significativa pero débil entre los elementos tangibles del programa

evaluado y la satisfacción con la gestión de residuos sólidos. El coeficiente de correlación obtenido de 0,353, y el valor de probabilidad  $p < 0,001$  (inferior a 0,05), lo que permitió aceptar  $H_{a1}$ . En este sentido, estos hallazgos son comparables a los de Chávez (2020) quien también realizó una investigación en un gobierno local y presentó hallazgos respecto a las dimensiones elementos tangibles y satisfacción del usuario, donde señala valores de Rho de Spearman de 0.400 y  $p$  de 0.000 indicando que una mejora en la infraestructura como camiones recolectores, personal de recolección de basura, botes de basura, escobas, y todo lo que represente parte de ella, correlacionará.

Con respecto al segundo objetivo, se buscaba determinar la dependencia entre la satisfacción del usuario por la gestión integrada de residuos sólidos y la fiabilidad del programa de estudio. La aplicación de la prueba de hipótesis a la hipótesis específica dos en los resultados inferenciales presentados en la Tabla 8 produjo un coeficiente de correlación de 0,386, lo que indica una correlación positiva débil, y un valor  $p$  de 0,000; este valor es inferior a 0,05, lo que indica que se acepta la hipótesis del investigador y confirma que hay una dependencia significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios del programa. En otras palabras, se puede afirmar que los clientes estarán más satisfechos con el programa municipal cuanto más fiable sea la administración del programa de separación en origen.

Al respecto, Torres (2018) también llega a una conclusión similar en su estudio sobre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el distrito de San Martín. Los valores de su estudio utilizando el estadístico Rho de Spearman fueron de 0,240 y  $p$  de 0,005, lo que muestra que, si bien existe una relación entre las variables, esta no es significativa porque solo está débilmente relacionada positivamente. Esto también concuerda con el estudio de Chávez (2020) en el que encontró que no existe una relación significativa.

Los resultados inferenciales de la Tabla 9 en anexo 05, se muestran un coeficiente de correlación de 0,329, concluyendo en la existencia de una dependencia positiva débil y un valor de  $p$  de 0,000; este valor al ser inferior a 0,05



indica que se acepta la hipótesis del investigador, confirmando una relación significativa entre la capacidad de respuesta del programa evaluado y la satisfacción con la gestión de residuos sólidos. Esto sugiere que, si un programa responde con rapidez, la satisfacción de los usuarios aumentará porque éstos creerán que sus problemas se tienen en cuenta y se tratan bien. A un resultado diferente llegó Torres (2018) quien presentó una investigación sobre calidad del servicio y la satisfacción del usuario en un distrito de San Martín. Los valores obtenidos mediante el parámetro Rho de Spearman fueron de 0,130 y un p de 0,130, lo que nos muestra que probablemente no exista relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario, indicando que el servicio prestado por el municipio en estudio no está a la altura de los estándares.

Paiva (2018) presentó resultados comparables sobre la capacidad de respuesta y la satisfacción en la misma línea, con valores de Rho de Spearman de 0,570 y Sig. (Bilateral) de 0,000. Este resultado demostró que la atención rápida a las quejas, solicitudes e ideas impulsa la satisfacción del cliente.

En cuanto a la conexión entre la satisfacción de los usuarios con la gestión de residuos sólidos y la seguridad del programa evaluado, objetivo específico número cuatro de este estudio. Los resultados inferenciales de la prueba de hipótesis de la Tabla 10 sobre la hipótesis específica número 4 muestran un coeficiente de correlación de 0,421, lo que denota una correlación moderadamente positiva, y p de 0,000; con estos resultados, se acepta la hipótesis del investigador, confirmando que existe una dependencia significativa de la seguridad del programa y la satisfacción de los usuarios.

Esto demuestra que los clientes piensan que los empleados que conocen bien su trabajo y lo desempeñan adecuadamente gestionan el programa de segregación en términos de seguridad. A este respecto, Chávez (2020) también llega a una conclusión similar en el estudio que presenta sobre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. Hallando una dependencia positiva pero baja de la dimensión seguridad y la satisfacción de los usuarios, representada en los valores del estadístico Rho de Spearman de 0,351 y p de 0,000, lo que

demuestra que los usuarios entienden que, en lo que respecta a la recolección de basura, ésta se realiza de forma rutinaria y son conscientes del trabajo que deben realizar. En el estudio de Paiva (2018), realizado en un municipio de distrito, se obtuvieron valores de Rho de Spearman de 0,696 y p de 0,000.

Los resultados del estudio sobre la eficacia del personal de atención al ciudadano con respecto a la satisfacción de los usuarios fueron buenos. Por lo tanto, el personal del municipio debería centrarse más en los servicios de limpieza y en una gestión integrada de la recogida de residuos sólidos si desea que aumente la satisfacción de los clientes.

Los hallazgos de la evaluación de la Hipótesis 5 confirma que hay una dependencia significativa entre la empatía del programa y la satisfacción del usuario con la gestión de residuos sólidos en lo que respecta a la demostración de la dependencia entre la empatía del programa y la satisfacción del usuario con la gestión de residuos sólidos, en particular el objetivo número cinco.

Los hallazgos inferenciales mostrados en la Tabla 11 de la prueba de hipótesis Rho de Spearman, que corresponden a la hipótesis específica cinco, muestran que existe una dependencia significativa entre la empatía del programa analizado y la satisfacción del usuario con la gestión de residuos sólidos. Este hallazgo apoya la hipótesis del investigador. La hipótesis del investigador es admitida debido a que se obtuvo un valor de 0,352 para el parámetro de correlación, lo que define una dependencia ligeramente positiva y p de 0,001. Esta conclusión demuestra que el programa examinado se preocupa por satisfacer las necesidades de sus destinatarios, y lo hace tomando nota de sus problemas y ejecutando una recogida de basura eficaz.

En su investigación sobre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, Chávez (2020) también llegó a conclusiones similares. El estadístico Rho de Spearman y los valores Sig. (Bilateral) para la dependencia entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario muestran una dependencia positiva débil de 0,308 y 0,001, respectivamente. A pesar de la modesta naturaleza positiva de la

asociación, este hallazgo apoya la existencia de un vínculo entre la dimensión y las variables, y también muestra que el municipio evaluado hace un intento por satisfacer las demandas de sus residentes en términos de recogida de basura.

## VI. CONCLUSIONES

1. La Gestión del Programa de Segregación en la Fuente se relaciona de forma positiva moderada y estadísticamente significativa con la Satisfacción del Manejo de Residuos Sólidos en los usuarios de una Municipalidad Provincial de Lambayeque (Coeficiente de Correlación=0.425 y  $p<0.001$ ), donde un 87.89% de los usuarios del programa la calificaron de nivel regular.
2. Los Elementos Tangibles de la Gestión del Programa de Segregación en la Fuente se relacionan de forma positiva débil y estadísticamente significativa con la Satisfacción del Manejo de Residuos Sólidos en los usuarios de una Municipalidad Provincial de Lambayeque (Coeficiente de Correlación=0.353 y  $p<0.001$ ) donde un 70% de los usuarios del programa lo calificaron de nivel regular y un 29.47 con un nivel bajo y La Seguridad se relaciona de forma positiva moderada y estadísticamente significativa con la Satisfacción del Manejo de Residuos Sólidos en los usuarios de una Municipalidad Provincial de Lambayeque (Coeficiente de Correlación=0.421 y  $p<0.001$ ), donde un 77.89% de los usuarios del programa la calificaron de nivel regular y un 22.11% de nivel bajo.
3. La Fiabilidad de la Gestión del Programa de Segregación en la Fuente se relaciona positivamente de forma débil pero estadísticamente significativa con la Satisfacción del Manejo de Residuos Sólidos en los usuarios de una Municipalidad Provincial de Lambayeque (Coeficiente de Correlación=0.386 y  $p<0.001$ ), donde un 87.37% de los usuarios del programa la calificaron de nivel regular y La Empatía se relaciona de forma positiva débil y estadísticamente significativa con la Satisfacción del Manejo de Residuos Sólidos en los usuarios de una Municipalidad Provincial de Lambayeque (Coeficiente de Correlación=0.352 y  $p<0.001$ ), donde un 85.26% de los usuarios del programa la calificaron de nivel regular.
4. La Capacidad de Respuesta de la Gestión del Programa de Segregación en la Fuente se relaciona positivamente de forma débil pero estadísticamente significativa con la Satisfacción del Manejo de Residuos Sólidos en los usuarios de una Municipalidad Provincial de Lambayeque (Coeficiente de Correlación=0.329 y  $p<0.001$ ), donde un 74.74% de los usuarios del programa la calificaron de nivel regular y un 25.26% con un nivel bajo.

## VII. RECOMENDACIONES

Al verificar la relación existente entre la gestión del programa de segregación en la fuente y la satisfacción de los usuarios de dicho programa, se sugiere:

1. El gestor del programa debe vigilar de cerca la percepción que tienen los usuarios de los diversos factores de gestión, como los componentes tangibles, la capacidad de respuesta, la fiabilidad, la seguridad y la empatía que permiten a los residentes tener un nivel tolerable de satisfacción con la gestión de residuos sólidos.
2. Reforzar la gestión del programa con campañas de capacitación al personal de recojo de residuos sólidos para que brinden un trato adecuado a los usuarios y los orienten en la tarea de clasificación de los residuos domiciliarios que faciliten y hagan más eficiente su labor.
3. Crear campañas de concienciación pública para fomentar una mayor adhesión al programa de segregación en origen y, como consecuencia, un mejor rendimiento de los indicadores de gestión de residuos sólidos.
4. Las autoridades de las municipalidades locales deben brindar a los pobladores beneficios que motiven su participación en programas como el evaluado, tales como beneficios tributarios, elección del vecino más colaborador en la segregación de residuos, etc., que los incentiven a participar.
5. Adecuadamente las normativas, solamente realizar seguimiento en el óptimo cumplimiento y programar una técnica de residuos sólidos, para que a través del ejemplo se logre una mejor implementación de segregación en la fuente.
6. La autoridad local debería informar constantemente de los resultados que se vienen obteniendo con el desarrollo del programa, llegando a la población mediante volantes, o boletines informativos que garanticen que el programa viene siendo gestionado adecuadamente.

## REFERENCIAS

- Amache, M., & Huaman, M. (2019). *Calidad del servicio de limpieza pública y la satisfacción del usuario en el distrito de Cusco, 2018*. Cusco: Universidad Andina del Cusco. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12557/2831>
- Anampa, H. (2021). *Percepción de los vecinos de los distritos limeños de San Isidro y La Molina sobre los programas de manejo de residuos sólidos*. [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Comunicación, Universidad de Lima], Repositorio Institucional de la Universidad de Lima, Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12724/15111>
- Angulo, D., & Vera, R. (2017). *La Gestión Municipal de residuos plásticos y su influencia en la satisfacción de la población del distrito de Characato, Arequipa, 2017 (Tesis de pregrado)*. Recuperado el 11 de Agosto de 2022, de Repositorio Institucional Universidad Católica San Pablo: <http://repositorio.ucsp.edu.pe/handle/UCSP/15613>
- Apaza, J. (2019). *Análisis del Manejo de Residuos Sólidos en el Distrito de Chuquibamba, Considerando la Nueva ley de Residuos sólidos; Arequipa 2018 (Tesis de Maestría)*. Recuperado el 11 de Agosto de 2022, de Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa - Escuela de Posgrado: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9585>
- Aranibar, S. (2021). *Guía para implementar el programa de segregación en la fuente y recolección selectiva de residuos sólidos*. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1977115/PROYECTO%20DE%20GUIA%20PARA%20IMPLEMENTAR%20EL%20PROGRAMA%20DE%20SEGREGACION%20EN%20LA%20FUENTE%20Y%20RECOLECCIO>

N%20SELECTIVA%20DE%20RESIDUOS%20SOLIDOS.pdf.pdf

Ardila, R. (2010). *Psicología del Trabajo*. Santiago, Chile: Edit. Universitaria.

Recuperado el 11 de Agosto de 2022, de

<https://www.redalyc.org/pdf/805/80523204.pdf>

Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Arequipa,

Perú: ENFOQUES CONSULTING EIRL. Obtenido de

<https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>

Arraiza, E. (2016). *Manual de Gestión Municipal*. Buenos Aires: Konrad Adenauer

Stiftung. Obtenido de <https://is.gd/m93u8g>

Artiola, J. (2019). Chapter 21 - Industrial Waste and Municipal Solid Waste

Treatment and Disposal. En M. Brusseau, I. Pepper, C. Gerba, M. Brusseau,

I. Pepper, & C. Gerba (Edits.), *Environmental and Pollution Science*.

Academic Press. doi:<https://doi.org/10.1016/C2017-0-00480-9>

Ayala, V., & Valencia, W. (2016). *Evaluación de la calidad de los servicios públicos*

*comparativo: servicio de recolección de residuos sólidos urbanos prestado*

*por EMASEO-EP, en los casos de estudio barrio La Bota y Comité del Pueblo*

*(Tesis de Maestría)*. Recuperado el 11 de Agosto de 2022, de Repositorio

Institucional de la Universidad Politécnica Nacional - Ecuador:

<http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/17303>

Banco Interamericano de Desarrollo [BID]. (2015). *Situación de la gestión de*

*residuos sólidos en América Latina y el Caribe*. Obtenido de

[https://publications.iadb.org/publications/spanish/viewer/Situaci%C3%B3n-](https://publications.iadb.org/publications/spanish/viewer/Situaci%C3%B3n-de-la-gesti%C3%B3n-de-residuos-s%C3%B3lidos-en-Am%C3%A9rica-Latina-y-el-Caribe.pdf)

[de-la-gesti%C3%B3n-de-residuos-s%C3%B3lidos-en-Am%C3%A9rica-](https://publications.iadb.org/publications/spanish/viewer/Situaci%C3%B3n-de-la-gesti%C3%B3n-de-residuos-s%C3%B3lidos-en-Am%C3%A9rica-Latina-y-el-Caribe.pdf)

[Latina-y-el-Caribe.pdf](https://publications.iadb.org/publications/spanish/viewer/Situaci%C3%B3n-de-la-gesti%C3%B3n-de-residuos-s%C3%B3lidos-en-Am%C3%A9rica-Latina-y-el-Caribe.pdf)

Bardales, J. (2015). Manejo integral de residuos sólidos domiciliarios por medio de

la segregación en la fuente en el distrito de San Luis. *Rev. del Instituto de Investigación (RIIGEO), FIGMMG-UNMSM*, 18(35), 23-29. Obtenido de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/iigeo/article/view/11673/10468>

Bartra, J. (2022). *Propuesta metodológica de manejo de residuos sólidos urbanos para mejorar la gestión municipal en Tarapoto*. Tarapoto. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/95412>

Bernache, G. (2015). La gestión de los residuos sólidos: un reto para los gobiernos locales. *Sociedad y Ambiente*, 1(7), 72-98. Obtenido de <https://is.gd/7sfCRA>

Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/15424>

*Calidad en los servicios públicos – Servicio de Acreditación Ecuatoriano*. (26 de Abril de 2018). Recuperado el 3 de Mayo de 2023, de <https://www.acreditacion.gob.ec/calidad-en-los-servicios-publicos/>

Chaquilla, M. (2019). *Análisis del servicio de recolección (formal e Informal) de residuos sólidos en la Av. Universitaria del distrito de Comas*. Tesis en licenciatura en Geografía y Medio Ambiente, Pontificia Universidad Católica del Perú, Facultad de Letras y Ciencias Humana. Lima. Obtenido de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/14506/CHAQUILLA\\_CUBIL](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/14506/CHAQUILLA_CUBIL)

[LAS\\_ANALISIS\\_DEL\\_SERVICIO\\_DE\\_RECOLECCION\\_FORMAL\\_E\\_INFORMAL\\_DE\\_RESIDUOS\\_SOLIDOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/14506/CUBIL_LAS_ANALISIS_DEL_SERVICIO_DE_RECOLECCION_FORMAL_E_INFORMAL_DE_RESIDUOS_SOLIDOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Chavez, A. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020*.



Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/51334>

Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. (2018).

*Reglamento de calificación, clasificación, y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - Regalemto RENACYT.* Obtenido de [https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf)

Cronin, J., & Taylor, S. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of marketing*, 56(3), 55-68. doi:<https://doi.org/10.2307/1252296>

Decreto Legislativo N° 1278. (23 de Diciembre de 2016). *Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos.* Obtenido de <https://sinia.minam.gob.pe/download/file/fid/60273>

Decreto Legislativo N° 1278. (23 de Diciembre de 2016). *Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos.* Recuperado el 11 de Agosto de 2022, de <https://sinia.minam.gob.pe/download/file/fid/60273>

Fadhullah, W., Najwa, N., Syed, S., Hafiidz, M., & Abdullah, H. (2022). Household solid waste management practices and perceptions among residents in the East Coast of Malasya. *BMC Public Health*, 22(1), 1-20. doi:<https://doi.org/10.1186/s12889-021-12274-7>

Flores, R. (2019). *Análisis de la identificación del problema específico en el Programa Presupuestal 0036 Gestión Integral de Residuos Sólidos, bajo el enfoque de la gestión estratégica de residuos y la gestión integral de residuos.* Obtenido de Tesis en licenciatura en Gestión con mención en Gestión Pública, Pontificia Universidad Católica del Perú, Facultad de

Gestión y Alta dirección:

[http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/14772/FLORES\\_CORIA\\_RUTH\\_CAROLINA.pdf?sequence=6&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/14772/FLORES_CORIA_RUTH_CAROLINA.pdf?sequence=6&isAllowed=y)

Gobierno de Ecuador. (s.f.). *Calidad en los servicios públicos – Servicio de Acreditación Ecuatoriano*. Recuperado el 3 de Mayo de 2023, de <https://www.acreditacion.gob.ec/calidad-en-los-servicios-publicos/>

Gutiérrez, C. (2022). *La gestión de los residuos sólidos y su influencia en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Quelluno, La Convención, Cusco, 2019*. Recuperado el 12 de Agosto de 2022, de Repositorio Institucional de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/5918>

Gutiérrez, D. (2018). *Gestión Integral de los Residuos Sólidos Domiciliarios para mejorar la calidad ambiental urbana en el Distrito de Piura – 2017*. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11774/gutierrez\\_md.pdf?sequence=1&isAllod=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11774/gutierrez_md.pdf?sequence=1&isAllod=y)

Haefner, C. (2008). La satisfacción ciudadana como eje para lograr una gestión municipal de calidad. *Mejorando la gestión de los servicios públicos - contribución de los modelos de excelencia*, 30-36. Recuperado el 11 de Agosto de 2022, de [https://www.researchgate.net/profile/Carlos-Haefner/publication/338655677\\_Propuestas\\_para\\_una\\_politica\\_de\\_desarrollo\\_municipal\\_de\\_calidad\\_en\\_Chile/links/5e21bdf92851cafc38c5e6b/Propuestas-para-una-politica-de-desarrollo-municipal-de-calidad-en-Chile.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Carlos-Haefner/publication/338655677_Propuestas_para_una_politica_de_desarrollo_municipal_de_calidad_en_Chile/links/5e21bdf92851cafc38c5e6b/Propuestas-para-una-politica-de-desarrollo-municipal-de-calidad-en-Chile.pdf)

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: McGraw Hill

Interamericana Editores S.A. Obtenido de  
<https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

Iraheta, W. (2022). Calidad del servicio de recolección de residuos sólidos: Caso de la Colonia Quezaltepec, Santa Tecla. *Realidad y Reflexión*, 142-163. Obtenido de <https://doi.org/10.5377/ryr.v1i55.14428>

Jerez, W., Borja, E., & D'Armas, M. (2018). Percepción de la calidad del servicio de recolección de desechos sólidos: evaluación de un Gobierno Autónomo Descentralizado del Ecuador. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, VI(21), 7-26. Recuperado el 11 de Agosto de 2022, de <https://www.redalyc.org/journal/2150/215058535002/html/>

Kotler, P. (2001). *Dirección de Mercadotecnia*. Lima: ESAN.

Loor, Q. & Macías, H. (2022). *Evaluación del servicio de recolección de desechos sólidos que brinda la dirección de gestión ambiental del gobierno autónomo descentralizado Cantón Chone*. Cantón Chone, Ecuador: Calceta, ESPAM MFL. Obtenido de <http://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/1827>

Maldonado, L. (2019). *Diseño de propuesta para la gestión integral de residuos hospitalarios generados en la unidad de cuidado animal en Bogotá D.C. (Tesis de grado)*,. Bogotá, Colombia. Obtenido de <https://repositorio.unbosque.edu.co/handle/20.500.12495/2781>

Martínez, A., & Seclén, C. (2019). *Balanced scorecard : aplicado al programa de segregación en la fuente y recolección selectiva de residuos sólidos de la municipalidad de Chiclayo*. Recuperado el 12 de Agosto de 2022, de Repositorio Institucional de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo: <http://hdl.handle.net/20.500.12423/2473>

Meléndez, M. (2018). *Gestión de residuos sólidos en la municipalidad distrital de*

- San Juan de Lurigancho, 2015-2018.* Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28548/Mel%203%20a%20ndez\\_SMJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28548/Mel%203%20a%20ndez_SMJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Meza, M., Antonio, A., Medina, J., & Cruz, Z. (2017). Percepción de la calidad del servicio de recolección de residuos sólidos urbanos en el municipio de Altamira Tamaulipas. *Sociología Contemporánea*, 4(13), 37-56. Recuperado el 12 de Agosto de 2022, de Revista Sociología Contemporánea: [https://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Sociologia\\_Contemporanea/vol4num13/Revista\\_Sociologia\\_Contemporanea\\_V4\\_N13\\_4.pdf](https://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Sociologia_Contemporanea/vol4num13/Revista_Sociologia_Contemporanea_V4_N13_4.pdf)
- Millati, R., Bakti, R., Ariyanto, T., Nafi, I., Utami, R., & Taherzadeh, M. (2019). Chapter 1 - Agricultural, Industrial, Municipal, and Forest Wastes: An Overview. En M. Taherzadeh, K. Bolton, J. Wong, & A. Pandey (Edits.), *Sustainable Resource Recovery and Zero Waste Approaches* (págs. 1-22). Elsevier B.V. doi:<https://doi.org/10.1016/C2017-0-04415-4>
- Ministerio de Educación [MINEDU]. (2016). *Guía de educación ambiental para el desarrollo sostenible - MARES, MINEDU 2016.* Obtenido de <http://ugelmoho.gob.pe/wp-content/uploads/2017/03/Proyecto-MARES.pdf>
- Ministerio de Salud - DIGESA. (2017). *Manual de difusión técnica n° 01. Gestión de los Residuos Peligrosos en el Perú.* Obtenido de <https://www.digesa.minsa.gob.pe/publicaciones/descargas/MANUAL%20TECNICO%20RESIDUOS.pdf>
- Ministerio de Salud del Perú. (20 de Agosto de 2019). *La acumulación de residuos sólidos puede generar afectaciones a la salud de la población. [Nota de prensa].* Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/49954-la-acumulacion-de-residuos-solidos-puede-generar-afectaciones-a-la-salud>

de-lapoblacion

MINSA-DIGESA. (2018). *Norma Técnica de Salud: "Gestión Integral y manejo de residuos sólidos en establecimientos de salud, servicios médicos de apoyo y centros 44 de investigación" nts N°144-Minsa /2018/ Digesa*. Obtenido de [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/234853/resoluci%c3%b3n\\_ministerial\\_n\\_\\_1295-2018-minsa.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/234853/resoluci%c3%b3n_ministerial_n__1295-2018-minsa.pdf)

Ministerio del Ambiente. (2018). *En el Perú solo se recicla el 1.9% del total de residuos sólidos reaprovechables*. Obtenido de <http://www.minam.gob.pe/notas-de-prensa/en-el-peru-solo-se-recicla-el-1-9-del-total-de-residuos-solidos-reaprovechables/>

Miranda, J. (2020). *Modelo de gestión pública de tratamiento de residuos sólidos en establecimientos de red de salud Contumazá- Cajamarca*. Chiclayo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43278/Miranda\\_MJO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43278/Miranda_MJO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Mugambe, R., Nuwematsiko, R., Ssekamatte, T., Nkurunziza, A., Wagaba, B., Bosco Isunju, J., . . . Buregyeya, E. (2022). Drivers of Solid Waste Segregation and Recycling in Kampala Slums, Uganda: A Qualitative Exploration Using the Behavior Centered Design Model. *International Journal of Environmental Research*, 19(17). doi:<https://doi.org/10.3390/ijerph191710947>

Muisa, N., Munyaradzi, R., Utete, B., & Kunedzimwe, F. (2022). Household solid waste handling practices and recycling value for integrated solid waste management in a developing city in Zimbabwe. *Scientific African*, 16. doi:<https://doi.org/10.1016/j.sciaf.2022.e01150>

- Muñoz, J. (2017). *Dirección General de Inversión Pública, Metodología del Marco Lógico*. Obtenido de [https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv\\_publica/docs/capacidades/cursos\\_2014/set/atenci\\_medic\\_17\\_09/1\\_Salud\\_MML.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/capacidades/cursos_2014/set/atenci_medic_17_09/1_Salud_MML.pdf)
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2017). *¡No contamines mi futuro! El impacto de los factores medioambientales en la salud infantil*. Obtenido de <http://apps.who.int/iris/handle/10665/260430>
- Raffo, F. (2010). *Conoce el proceso de reciclaje de la planta más grande del Perú*. Obtenido de <https://rpp.pe/peru/actualidad/fotos-conoce-el-proceso-de-reciclaje-de-laplanta-mas-grande-del-peru-noticia-1238853?ref=rpp>
- Samamé, B. (2020). *Diseño de recojo de residuos sólidos para el servicio de limpieza pública del distrito de José Leonardo Ortiz*. Chiclayo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43538>
- Ventura, W. (2020). *La Calidad de los Servicios Públicos en el Perú*. Obtenido de Blog Escuela de Posgrado: <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/la-calidad-de-los-servicios-publicos-en-el-peru#:~:text=La%20calidad%20de%20los%20servicios%20define%20nuestra%20valoraci%C3%B3n%20y%20fidelidad,que%20existe%20en%20el%20mercado.>
- Via, L. (2018). Nivel de satisfacción con la calidad de atención del área de salud percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú. *[Tesis de Maestría]*. Callao. Obtenido de <https://is.gd/4e0FoH>

## ANEXOS

### ANEXO 01: TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

| VARIABLE DE ESTUDIO                              | DEFINICIÓN CONCEPTUAL   | DEFINICIÓN OPERACIONAL   | DIMENSIONES            | INDICADORES                    | ESCALA DE MEDICIÓN  |
|--|---|--|------------------------|--------------------------------|---|
| Gestión del Programa de Segregación en la Fuente | La Gestión municipal está constituida por una serie de acciones articuladas para una administración efectiva acerca de los recursos económicos, administrativos, tecnológicas y humanos para brindar un servicio oportuno y acorde a las exigencias de la población involucrada". (Arraiza, 2016) | En la presente investigación se midió la presente variable de naturaleza cualitativa de tipo ordinal a través de 5 dimensiones: Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía | Elementos Tangibles    | Equipamiento                   | Nunca (1)<br>Casi nunca (2)<br>A veces (3)<br>Casi siempre (4)<br>Siempre (5) |
|  |   |  |                        | Personal                       |   |
|  |   |  |                        | Materiales                     |   |
|  |   |  | Fiabilidad             | Material Informativo           |   |
|  |   |  |                        | Atención del Personal          |   |
|  |   |  | Capacidad de Respuesta | Tiempo de Servicio             |   |
|  |   |  |                        | Eficiencia del Servicio        |   |
|  |   |  |                        | Disposición del Personal       |   |
|  |   |  | Seguridad              | Disponibilidad de Comunicación |   |
|  |   |  |                        | Compromiso                     |   |
| Amabilidad                                       |   |  |                        |                                |   |
| Conocimientos                                    |   |  |                        |                                |   |
| Empatía  | Atención  |  |                        |                                |   |
|  | Interés por usuarios  |  |                        |                                |   |
|  | Comprensión de las Necesidades  |  |                        |                                |   |

Satisfacción por el Manejo de Residuos Sólidos

“La satisfacción comprende el grado de conformidad de la población en cuanto a las decisiones racionales de las autoridades que pugnan por superar las expectativas de sus habitantes”. (Via, 2018)

En la presente investigación se midió la presente variable de naturaleza cualitativa de tipo ordinal a través de 3 dimensiones: Igualdad, Expectativas y Justo Procedimiento

|  |                     |  |   |   |
|--|---------------------|--|---|---|
|  |                     |  | Percibe un servicio igualitario   |   |
|  | Igualdad            |  | Percibe que el personal del programa está comprometido                      |   |
|  |                     |  | Percibe que el servicio que brinda el programa está adecuadamente formulado | Nunca (1)<br>Casi nunca (2)<br>A veces (3)<br>Casi siempre (4)<br>Siempre (5) |
|  | Expectativas        |  | Satisfacción de las necesidades   |   |
|  |                     |  | Capacitación del Programa   |   |
|  | Justo Procedimiento |  | Trato correcto del personal   |   |
|  |                     |  | Procesos adecuados  |   |



## ANEXO 02: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### INSTRUMENTO 01 - GESTIÓN DEL PROGRAMA DE SEGREGACIÓN EN LA FUENTE

Estimado Usuario:

El presente instrumento tiene por finalidad evaluar la Gestión del Programa de Segregación en la Fuente de la Municipalidad de Chiclayo.

Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradecemos su participación

**Instrucciones:** Responda las siguientes preguntas acerca de su percepción de la Gestión del Programa de Segregación en la Fuente. Para cada pregunta, seleccione una de las cinco alternativas que se presentan a continuación:

1. Nunca   2. Casi Nunca   3. A veces   4. Casi Siempre   5. Siempre

| ITEMS   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| <b>Dimensión Elementos Tangibles</b>  |   |   |   |   |   |
| 1. El Programa de Segregación en la Fuente cuenta con equipamiento en buen estado   |   |   |   |   |   |
| 2. El Programa de Segregación en la Fuente cuenta con un número suficiente de personal recolector.                        |   |   |   |   |   |
| 3. El Programa de Segregación en la Fuente cuenta con materiales y herramientas para realizar el recojo de los residuos.  |   |   |   |   |   |
| 4. Los elementos informativos del Programa de Segregación en la Fuente son atractivos y fácil de entender.                |   |   |   |   |   |
| <b>Dimensión Fiabilidad</b>   |   |   |   |   |   |
| 5. El personal del Programa de Segregación en la Fuente cumple con dar un servicio adecuado.                              |   |   |   |   |   |
| 6. El personal del Programa de Segregación en la Fuente se preocupa en recibir sus sugerencias.                           |   |   |   |   |   |
| 7. El recojo de residuos por parte del Programa de Segregación en la Fuente se realiza en un horario prudente.            |   |   |   |   |   |
| 8. La frecuencia del recojo de residuos por parte del Programa de Segregación en la Fuente es adecuado                    |   |   |   |   |   |
| 9. El recojo de residuos por parte del Programa de Segregación en la Fuente concluye su servicio en el tiempo establecido |   |   |   |   |   |
| <b>Dimensión Capacidad de Respuesta</b>   |   |   |   |   |   |

|   |  |   |  |  |  |
|---|--|---|--|--|--|
| 10. Los servicios de recojo de residuos que brinda el Programa de Segregación en la Fuente son rápidos.   |  |   |  |  |  |
| 11. El recojo de residuos que brinda el Programa de Segregación en la Fuente es eficiente.  |  |   |  |  |  |
| 12. El personal del Programa de Segregación en la Fuente siempre está dispuesto a ayudarlo.   |  |   |  |  |  |
| 13. Los medios para comunicarse con los responsables del Programa de Segregación en la Fuente están disponibles.  |  |   |  |  |  |
| <b>Dimensión Seguridad</b>  |  |   |  |  |  |
| 14. El compromiso del personal del Programa de Segregación en la Fuente transmite confianza a los usuarios.   |  |   |  |  |  |
| 15. Usted se siente seguro de la prestación del servicio del Programa de Segregación en la Fuente.  |  |   |  |  |  |
| 16. El personal del programa de Segregación en la Fuente es siempre amable con usted.   |  |   |  |  |  |
| 17. El personal del programa de Segregación en la Fuente tiene conocimientos suficientes para absolver las interrogantes relacionadas con el servicio del programa. |  |   |  |  |  |
| <b>Dimensión Empatía</b>  |  |   |  |  |  |
| 18. Puedo comunicarme con el personal responsable del Programa de Segregación en la Fuente sin inconvenientes.  |  |   |  |  |  |
| 19. El personal responsable del Programa de Segregación en la Fuente es servicial cuando hago algún reclamo.  |  |   |  |  |  |
| 20. Los responsables del Programa de Segregación en la Fuente tienen la voluntad y el interés para resolver mis problemas.  |  | - |  |  |  |
| 21. Los responsables del Programa de Segregación en la Fuente se preocupan por los intereses de los hogares beneficiarios.  |  |   |  |  |  |
| 22. El personal responsable del Programa de Segregación en la Fuente comprende las necesidades de los hogares beneficiarios del programa.                           |  |   |  |  |  |

## FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO 01

| <b>Características del cuestionario</b> |   |
|---|---|
| 1) Nombre del instrumento               | Cuestionario para evaluar la gestión del Programa de Segregación en la Fuente   |
| 2) Autor                                | Juan Fernando Barboza Guevara   |
| 3) Nro. Ítems                           | 22  |
| 4) Administración                       | Individual  |
| 5) Duración                             | 5 minutos   |
| 6) Población                            | 190 beneficiarios del Programa de Segregación en la Fuente  |
| 7) Finalidad                            | Identificar el nivel de gestión Programa de Segregación en la Fuente  |
| 8) Materiales                           | Equipo móvil, Tablet o equipo de cómputo con acceso a internet.   |
| 9) Codificación                         | <p>El cuestionario evalúa cinco dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>I. Elementos Tangibles (ítems 1, 2, 3, 4)<br/>Bajo [4- 10] Regular [11 – 16] Bueno [17 – 20]</li> <li>II. Fiabilidad (ítems 5, 6, 7, 8, 9)<br/>Bajo [5 - 12] Regular [13 – 19] Bueno [20 – 25]</li> <li>III. Capacidad de Respuesta (ítems 10, 11, 12, 13)<br/>Bajo [4 - 10] Regular [11 – 16] Bueno [17 – 20]</li> <li>IV. Seguridad (ítems 14, 15, 16, 17)<br/>Bajo [4 - 10] Regular [11 – 16] Bueno [17 – 20]</li> <li>V. Empatía (ítems 18, 19, 20, 21, 22)<br/>Bajo [5 - 12] Regular [13 – 19] Bueno [20 – 25]</li> </ul> <p>Para obtener la puntuación en cada dimensión se suman las puntuaciones en los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total se suman los subtotales de cada dimensión para posteriormente hallar el total de las cinco dimensiones.</p> |
| 10) Propiedades psicométricas           | <p>Confiabilidad: La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se medirá la gestión Programa de Segregación en la Fuente, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún</p>  |

ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y se obtuvo un coeficiente de confiabilidad de  $r = 0.905$ , lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE.

Validez: La validez externa del instrumento se determinó mediante el juicio de tres expertos, con grado de maestría y doctorado que tienen experiencia en la materia.

#### 11) Observaciones

Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en niveles o escalas de: Bajo [22-52], Regular: [53-82], Bueno: [83-110].

Estos valores se tuvieron en cuenta para ubicar a los usuarios para efectos del análisis descriptivo.

**CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO 01: GESTIÓN DEL PROGRAMA DE  
SEGREGACIÓN EN LA FUENTE**

*Estadísticas de fiabilidad*

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|------------------|---|----------------|
| ,905             | ,911  | 22             |

|       | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|-------|--|---|--|---|
| D1P1  | 61,6000  | 53,832  | ,527                                     | ,901  |
| D1P2  | 61,9000  | 55,147  | ,328                                     | ,908  |
| D1P3  | 61,9000  | 53,147  | ,551                                     | ,901  |
| D1P4  | 61,6500  | 53,608  | ,580                                     | ,900  |
| D2P5  | 61,8000  | 54,168  | ,565                                     | ,900  |
| D2P6  | 61,9500  | 55,103  | ,551                                     | ,901  |
| D2P7  | 61,6500  | 55,503  | ,545                                     | ,901  |
| D2P8  | 61,7000  | 56,011  | ,536                                     | ,901  |
| D2P9  | 61,7500  | 55,039  | ,608                                     | ,900  |
| D3P10 | 61,8500  | 53,608  | ,692                                     | ,897  |
| D3P11 | 61,8500  | 56,029  | ,496                                     | ,902  |
| D3P12 | 61,7500  | 53,987  | ,540                                     | ,901  |
| D3P13 | 61,7500  | 54,934  | ,623                                     | ,899  |
| D4P14 | 61,5000  | 55,632  | ,671                                     | ,899  |
| D4P15 | 61,8000  | 55,853  | ,454                                     | ,903  |
| D4P16 | 61,9000  | 54,726  | ,456                                     | ,903  |
| D4P17 | 61,8000  | 56,695  | ,349                                     | ,905  |
| D5P18 | 61,7500  | 53,671  | ,573                                     | ,900  |
| D5P19 | 61,6000  | 55,516  | ,496                                     | ,902  |
| D5P20 | 61,7500  | 53,566  | ,675                                     | ,897  |
| D5P21 | 61,8500  | 56,029  | ,402                                     | ,904  |
| D5P22 | 61,6500  | 54,450  | ,570                                     | ,900  |

## INSTRUMENTO 02: SATISFACCIÓN POR EL MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS

Estimado Usuario:

El presente instrumento tiene por finalidad determinar el Grado de Satisfacción por el Manejo de Residuos Sólidos del Programa de Segregación en la Fuente de la Municipalidad de Chiclayo.

Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradecemos su participación

**Instrucciones:** Responda las siguientes preguntas acerca de su percepción del Manejo de Residuos. Para cada pregunta, seleccione una de las cinco alternativas que se presentan a continuación:

1. Nunca    2. Casi Nunca    3. A veces    4. Casi Siempre    5. Siempre

| ITEMS   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| <b>Dimensión Igualdad</b>   |   |   |   |   |   |
| 1. El servicio brindado por el programa de segregación en la fuente está libre de preferencias hacia algunos hogares.                 |   |   |   |   |   |
| 2. En todas las casas participantes del programa se recoge los residuos por igual   |   |   |   |   |   |
| 3. El personal del programa de Segregación en la fuente muestra su compromiso en el recojo residuos sólidos                           |   |   |   |   |   |
| 4. El personal del programa de Segregación en la Fuente siempre está atento en solucionar los problemas de los hogares participantes. |   |   |   |   |   |
| 5. El programa de Segregación en la Fuente tiene un adecuado fundamento técnico   |   |   |   |   |   |
| 6. El programa de Segregación en la Fuente aplica una gestión proactiva en el recojo de residuos.                                     |   |   |   |   |   |
| <b>Dimensión Expectativas</b>   |   |   |   |   |   |
| 7. Los responsables del programa de Segregación en la Fuente conocen las necesidades de los hogares participantes.                    |   |   |   |   |   |
| 8. Sus expectativas con respecto al recojo de residuos por parte del Programa de Segregación en la Fuente han sido satisfechas.       |   |   |   |   |   |
| 9. Los beneficios recibidos por participar en el Programa de Segregación en la fuente son adecuados                                   |   |   |   |   |   |
| 10. El Programa de Segregación en la fuente ha cumplido con las promesas ofrecidas.   |   |   |   |   |   |

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
| 11. El programa de Segregación en la Fuente capacita adecuadamente a los hogares participantes en el proceso de segregación de residuos. |  |  |  |  |  |
| 12. El programa de Segregación en la Fuente capacita al personal que realiza la recolección de residuos.                                 |  |  |  |  |  |
| <b>Dimensión Justo Procedimiento</b>   |  |  |  |  |  |
| 13. El trato del personal del Programa de Segregación en la fuente es cortés.  |  |  |  |  |  |
| 14. El personal del Programa de Segregación en la Fuente está preparado para atender adecuadamente a los usuarios.                       |  |  |  |  |  |
| 15. El personal del programa de Segregación realiza una atención rápida.   |  |  |  |  |  |
| 16. El procedimiento de recolección del Programa de Segregación en la Fuente es adecuado.  |  |  |  |  |  |
| 17. El Programa de Segregación en la Fuente renueva periódicamente los equipos que utiliza.  |  |  |  |  |  |
| 18. El Programa de Segregación en la Fuente incluye a nuevos beneficiarios periódicamente.   |  |  |  |  |  |

## FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO 02

| <b>Características del cuestionario</b>  |   |
|--|---|
| 1) Nombre del instrumento  | Cuestionario para evaluar la gestión del Programa de Segregación en la Fuente |
| 2) Autor   | Juan Fernando Barboza Guevara   |
| 3) Nro. Ítems  | 18  |
| 4) Administración  | Individual  |
| 5) Duración  | 5 minutos   |
| 6) Población   | 190 beneficiarios del Programa de Segregación en la Fuente                    |
| 7) Finalidad   | Identificar el nivel de Satisfacción por el Manejo de Residuos Sólidos        |
| 8) Materiales  | Equipo móvil, Tablet o equipo de cómputo con acceso a internet.               |
| <p>9) Codificación</p> <p>El cuestionario evalúa tres dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>I. Igualdad (ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6)<br/>Bajo [6- 14] Regular [15 – 22] Bueno [23 – 30]</li> <li>II. Expectativas (ítems 7, 8, 9, 10, 11, 12)<br/>Bajo [6- 14] Regular [15 – 22] Bueno [23 – 30]</li> <li>III. Justo Procedimiento (ítems 13, 14, 15, 16, 17, 18)<br/>Bajo [6- 14] Regular [15 – 22] Bueno [23 – 30]</li> </ul> <p>Para obtener la puntuación en cada dimensión se suman las puntuaciones en los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total se suman los subtotales de cada dimensión para posteriormente hallar el total de las cinco dimensiones.</p> |   |
| <p>10) Propiedades psicométricas</p> <p>Confiabilidad: La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se medirá el nivel de satisfacción por el manejo de residuos sólidos, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y se obtuvo un coeficiente de confiabilidad de <math>r = 0.952</math>, lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es <b>SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE</b>.</p>  |   |



Validez: La validez externa del instrumento se determinó mediante el juicio de tres expertos, con grado de maestría y doctorado que tienen experiencia en la materia.

#### 11) Observaciones

Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en niveles o escalas de: Bajo [18-42], Regular: [43-66], Bueno: [67-90].

Estos valores se tuvieron en cuenta para ubicar a los colaboradores para efectos del análisis descriptivo.

**CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO 02: SATISFACCIÓN POR EL MANEJ  
DE RESIDUOS SÓLIDOS**

*Estadísticas de fiabilidad*

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|------------------|---|----------------|
| ,952             | ,952  | 18             |

|       | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|-------|--|---|--|---|
| D1P1  | 58,6000  | 168,044   | ,115                                     | ,957  |
| D1P2  | 58,9000  | 157,878   | ,583                                     | ,951  |
| D1P3  | 58,5000  | 150,500   | ,826                                     | ,947  |
| D1P4  | 58,6000  | 154,711   | ,725                                     | ,949  |
| D1P5  | 58,5000  | 150,500   | ,731                                     | ,949  |
| D1P6  | 58,5000  | 148,944   | ,897                                     | ,946  |
| D2P7  | 58,7000  | 157,122   | ,515                                     | ,953  |
| D2P8  | 58,7000  | 154,456   | ,731                                     | ,949  |
| D2P9  | 59,0000  | 148,889   | ,820                                     | ,947  |
| D2P10 | 59,2000  | 145,511   | ,783                                     | ,948  |
| D2P11 | 58,8000  | 149,511   | ,759                                     | ,948  |
| D2P12 | 59,1000  | 147,878   | ,732                                     | ,949  |
| D3P13 | 58,4000  | 154,044   | ,690                                     | ,950  |
| D3P14 | 58,4000  | 151,822   | ,935                                     | ,946  |
| D3P15 | 58,7000  | 150,678   | ,796                                     | ,948  |
| D3P16 | 58,6000  | 152,933   | ,622                                     | ,951  |
| D3P17 | 59,2000  | 152,844   | ,724                                     | ,949  |
| D3P18 | 59,0000  | 150,889   | ,736                                     | ,949  |

## Anexo 03

### Consentimiento Informado

**Título de la investigación:** Gestión de Programa de Segregación en la Fuente y Satisfacción del Manejo de Residuos Sólidos en una Municipalidad Provincial, Lambayeque

**Investigador:** Juan Fernando Barboza Guevara

**Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “*Gestión de Programa de Segregación en la Fuente y Satisfacción del Manejo de Residuos Sólidos en una Municipalidad Provincial, Lambayeque*”, cuyo objetivo es *determinar si la gestión del Programa de Segregación en la Fuente tiene alguna relación con la satisfacción de los ciudadanos por el manejo de residuos sólidos*. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de *posgrado* del programa *académico de Maestría en Gestión Pública*, de la Universidad César Vallejo del campus *Chiclayo*, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la *Municipalidad Provincial de Chiclayo*

**Describir el impacto del problema de la investigación.**

Determinar si la gestión del Programa de Segregación en la Fuente tiene alguna relación con la satisfacción de los ciudadanos por el manejo de residuos sólidos, permitiendo establecer métodos eficaces y pertinentes para aumentar los niveles de satisfacción.

**Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde realizarán algunas preguntas sobre la investigación titulada: “*Gestión de Programa de Segregación en la Fuente y Satisfacción del Manejo de Residuos Sólidos en una Municipalidad Provincial, Lambayeque*”
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 5 minutos y se realizará a través de un formulario que será enviado a su correo electrónico. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Barboza Guevara, Juan Fernando email: y Docente asesor Chero Zurita, Juan Carlos email:

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: .....

Fecha y hora: .....

## Anexo 04

### Evaluación por juicio de expertos – Instrumento 1 - Experto 1

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario para evaluar la Gestión del Programa de Segregación en la Fuente” La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

|  |                                      |                    |
|--|--------------------------------------|--------------------|
| <b>Nombre del juez:</b>  | Dr. Marco Agustín Arbulú Ballesteros |                    |
| <b>Grado profesional:</b>  | Maestría ( )                         | Doctor (X)         |
| <b>Área de formación académica:</b>                                | Clínica ( )                          | Social ( )         |
|  | Educativa ( )                        | Organizacional (X) |
| <b>Áreas de experiencia profesional:</b>                           | Administración                       |                    |
| <b>Institución donde labora:</b>                                   | Universidad San Martín de Porras     |                    |
| <b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>               | 2 a 4 años ( )                       |                    |
|  | Más de 5 años (X)                    |                    |
| <b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b> |                                      |                    |

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Nombre de la Prueba:</b>  | Cuestionario para evaluar la Gestión del Programa de Segregación en la Fuente |
| <b>Autora:</b>               | Juan Fernando Barboza Guevara   |
| <b>Procedencia:</b>          |   |
| <b>Administración:</b>       | Individual  |
| <b>Tiempo de aplicación:</b> | 5 minutos   |

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Ámbito de aplicación:</b> | Beneficiarios del Programa de Segregación en la Fuente  |
| <b>Significación:</b>        | <p>El cuestionario evalúa cinco dimensiones:</p> <p>I. Elementos Tangibles (ítems 1, 2, 3, 4)<br/>Bajo [4- 10] Regular [11 – 16] Bueno [17 – 20]</p> <p>II. Fiabilidad (ítems 5, 6, 7, 8, 9)<br/>Bajo [5 - 12] Regular [13 – 19] Bueno [20 – 25]</p> <p>III. Capacidad de Respuesta (ítems 10, 11, 12, 13)<br/>Bajo [4 - 10] Regular [11 – 16] Bueno [17 – 20]</p> <p>IV. Seguridad (ítems 14, 15, 16, 17)<br/>Bajo [4 - 10] Regular [11 – 16] Bueno [17 – 20]</p> <p>V. Empatía (ítems 18, 19, 20, 21, 22)<br/>Bajo [5 - 12] Regular [13 – 19] Bueno [20 – 25]</p> |

#### 4. Soporte teórico

| <b>Escala/ÁREA</b>                               | <b>Subescala (dimensiones)</b> | <b>Definición</b>  |
|--|--------------------------------|--|
| Gestión del Programa de Segregación en la Fuente | Elementos Tangibles            | Apariencia de las instalaciones, del personal, de los equipos que maneja, de los materiales o incluso de la comunicación del Programa de Segregación en la Fuente.   |
|  | Fiabilidad                     | Si el Programa de Segregación en la Fuente es capaz de entregar un servicio fiable, de calidad y a tiempo.   |
|  | Capacidad de Respuesta         | Si el Programa de Segregación en la Fuente reacciona rápido a las necesidades y si está en disposición de ayudar y proporcionar un servicio rápido.  |
|  | Seguridad                      | Percepción del Programa de Segregación en la Fuente, sobre los conocimientos y la atención que muestran los empleados, así como sus habilidades y su capacidad de despertar confianza e inspirar credibilidad. |
|  | Empatía                        | Evaluación que los usuarios realizan de la atención personalizada que dispensa el Programa de Segregación en la Fuente.  |

## 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Gestión del Programa de Segregación en la Fuente elaborado por Juan Fernando Barboza Guevara en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría  | Calificación  | Indicador   |
|--|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem no es claro.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
|  | 3. Moderado nivel                                       | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.  |
| <b>COHERENCIA</b><br>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.     | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.  |
|  | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)                   | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.   |
|  | 3. Acuerdo (moderado nivel)                             | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.  |
|  | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)                   | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.   |
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.                     | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.  |
|  | 3. Moderado nivel                                       | El ítem es relativamente importante.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es muy relevante y debe ser incluido.   |

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

|                              |
|------------------------------|
| 1. No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel                |
| 3. Moderado nivel            |
| 4. Alto nivel                |



**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS – VALIDACIÓN EXPERTO 1**

| ITEMS   | CLARIDAD |   |   |   | COHERENCIA |   |   |   | RELEVANCIA |   |   |   | OBSERVACIONES/<br>RECOMENDACIONES |
|---|----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|-----------------------------------|
|   | 1        | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 |                                   |
| <b>Dimensión Elementos Tangibles</b>  |          |   |   |   |            |   |   |   |            |   |   |   |                                   |
| 1. El Programa de Segregación en la Fuente cuenta con equipamiento en buen estado   |          |   |   | X |            |   |   | X |            |   |   | X |                                   |
| 2. El Programa de Segregación en la Fuente cuenta con un número suficiente de personal recolector.                        |          |   |   | X |            |   |   | X |            |   |   | X |                                   |
| 3. El Programa de Segregación en la Fuente cuenta con materiales y herramientas para realizar el recojo de los residuos.  |          |   |   | X |            |   |   | X |            |   |   | X |                                   |
| 4. Los elementos informativos del Programa de Segregación en la Fuente son atractivos y fácil de entender.                |          |   |   | X |            |   |   | X |            |   |   | X |                                   |
| <b>Dimensión Fiabilidad</b>   |          |   |   |   |            |   |   |   |            |   |   |   |                                   |
| 5. El personal del Programa de Segregación en la Fuente cumple con dar un servicio adecuado.                              |          |   |   | X |            |   |   | X |            |   |   | X |                                   |
| 6. El personal del Programa de Segregación en la Fuente se preocupa en recibir sus sugerencias.                           |          |   |   | X |            |   |   | X |            |   |   | X |                                   |
| 7. El recojo de residuos por parte del Programa de Segregación en la Fuente se realiza en un horario prudente.            |          |   |   | X |            |   |   | X |            |   |   | X |                                   |
| 8. La frecuencia del recojo de residuos por parte del Programa de Segregación en la Fuente es adecuado                    |          |   |   | X |            |   |   | X |            |   | X |   |                                   |
| 9. El recojo de residuos por parte del Programa de Segregación en la Fuente concluye su servicio en el tiempo establecido |          |   |   | X |            |   |   | X |            |   |   | X |                                   |
| <b>Dimensión Capacidad de Respuesta</b>   |          |   |   |   |            |   |   |   |            |   |   |   |                                   |
| 10. Los servicios de recojo de residuos que brinda el Programa de Segregación en la Fuente son rápidos.                   |          |   |   | X |            |   |   | X |            |   |   | X |                                   |
| 11. El recojo de residuos que brinda el Programa de Segregación en la Fuente es eficiente.                                |          |   |   | X |            |   |   | X |            |   |   | X |                                   |
| 12. El personal del Programa de Segregación en la Fuente siempre está dispuesto a ayudarle.                               |          |   |   | X |            |   |   | X |            |   |   | X |                                   |

|   |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |   |   |  |
|---|--|--|--|---|--|--|--|---|--|--|---|---|--|
| 13. Los medios para comunicarse con los responsables del Programa de Segregación en la Fuente están disponibles.  |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |   | X |  |
| <b>Dimensión Seguridad</b>  |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |   |   |  |
| 14. El compromiso del personal del Programa de Segregación en la Fuente transmite confianza a los usuarios.   |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |   | X |  |
| 15. Usted se siente seguro de la prestación del servicio del Programa de Segregación en la Fuente.  |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |   | X |  |
| 16. El personal del programa de Segregación en la Fuente es siempre amable con usted.   |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |   | X |  |
| 17. El personal del programa de Segregación en la Fuente tiene conocimientos suficientes para absolver las interrogantes relacionadas con el servicio del programa. |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  | X |   |  |
| <b>Dimensión Empatía</b>  |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |   |   |  |
| 18. Puedo comunicarme con el personal responsable del Programa de Segregación en la Fuente sin inconvenientes.  |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |   | X |  |
| 19. El personal responsable del Programa de Segregación en la Fuente es servicial cuando hago algún reclamo.  |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |   | X |  |
| 20. Los responsables del Programa de Segregación en la Fuente tienen la voluntad y el interés para resolver mis problemas.  |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |   | X |  |
| 21. Los responsables del Programa de Segregación en la Fuente se preocupan por los intereses de los hogares beneficiarios.  |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |   | X |  |
| 22. El personal responsable del Programa de Segregación en la Fuente comprende las necesidades de los hogares beneficiarios del programa.                           |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |   | X |  |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde las observaciones o recomendaciones que considere pertinente:

|                              |               |                   |               |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|
| 1. No cumple con el criterio | 2. Bajo nivel | 3. Moderado nivel | 4. Alto nivel |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [   ]      No aplicable [   ]

Apellidos y nombres del juez validador. Arbulú Ballesteros, Marco Agustín

DNI: 16756158

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

-----  
**Ing. Marco Agustín Arbulú Ballesteros.**  
 Magíster en Administración.  
 Doctor en Administración.  
 CIP- 236031



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **ARBULU BALLESTEROS**  
Nombres **MARCO AGUSTIN**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **16756158**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**  
Rectora **OLINDA LUZMILA VIGO VARGAS**  
Secretario General **FREDDY WIDMAR HERNANDEZ RENGIFO**  
Directora **TOMASA VALLEJOS SOSA**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**  
Denominación **DOCTOR EN ADMINISTRACION**  
Fecha de Expedición **11/11/21**  
Resolución/Acta **524-2021CU**  
Diploma **UNPRG-EPG-2021-0703**  
Fecha Matrícula **07/06/2014**  
Fecha Egreso **02/10/2016**

Fecha de emisión de la constancia:  
31 de Julio de 2023



**CÓDIGO VIRTUAL**

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
**EJECUTIVO**  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## Evaluación por juicio de expertos – Instrumento 1 - Experto 2

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario para evaluar la Gestión del Programa de Segregación en la Fuente” La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

|  |  |                    |
|--|--|--------------------|
| <b>Nombre del juez:</b>  | Dra. Emma Verónica Ramos Farroñan      |                    |
| <b>Grado profesional:</b>  | Maestría ( )                           | Doctor (X)         |
| <b>Área de formación académica:</b>                                | Clínica ( )                            | Social ( )         |
|  | Educativa (X)                          | Organizacional ( ) |
| <b>Áreas de experiencia profesional:</b>                           | Doctora en Educación – Docente Renacyt |                    |
| <b>Institución donde labora:</b>                                   | Universidad César Vallejo – Sede Piura |                    |
| <b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>               | 2 a 4 años ( )                         |                    |
|  | Más de 5 años (X)                      |                    |
| <b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde) |  |                    |

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Nombre de la Prueba:</b>  | Cuestionario para evaluar la Gestión del Programa de Segregación en la Fuente |
| <b>Autora:</b>               | Juan Fernando Barboza Guevara   |
| <b>Procedencia:</b>          |   |
| <b>Administración:</b>       | Individual  |
| <b>Tiempo de aplicación:</b> | 5 minutos   |

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Ámbito de aplicación:</b> | Beneficiarios del Programa de Segregación en la Fuente  |
| <b>Significación:</b>        | <p>El cuestionario evalúa cinco dimensiones:</p> <p>I. Elementos Tangibles (ítems 1, 2, 3, 4)<br/>Bajo [4- 10] Regular [11 – 16] Bueno [17 – 20]</p> <p>II. Fiabilidad (ítems 5, 6, 7, 8, 9)<br/>Bajo [5 - 12] Regular [13 – 19] Bueno [20 – 25]</p> <p>III. Capacidad de Respuesta (ítems 10, 11, 12, 13)<br/>Bajo [4 - 10] Regular [11 – 16] Bueno [17 – 20]</p> <p>IV. Seguridad (ítems 14, 15, 16, 17)<br/>Bajo [4 - 10] Regular [11 – 16] Bueno [17 – 20]</p> <p>V. Empatía (ítems 18, 19, 20, 21, 22)<br/>Bajo [5 - 12] Regular [13 – 19] Bueno [20 – 25]</p> |

#### 4. Soporte teórico

| <b>Escala/ÁREA</b>                               | <b>Subescala (dimensiones)</b> | <b>Definición</b>  |
|--|--------------------------------|--|
| Gestión del Programa de Segregación en la Fuente | Elementos Tangibles            | Apariencia de las instalaciones, del personal, de los equipos que maneja, de los materiales o incluso de la comunicación del Programa de Segregación en la Fuente.   |
|  | Fiabilidad                     | Si el Programa de Segregación en la Fuente es capaz de entregar un servicio fiable, de calidad y a tiempo.   |
|  | Capacidad de Respuesta         | Si el Programa de Segregación en la Fuente reacciona rápido a las necesidades y si está en disposición de ayudar y proporcionar un servicio rápido.  |
|  | Seguridad                      | Percepción del Programa de Segregación en la Fuente, sobre los conocimientos y la atención que muestran los empleados, así como sus habilidades y su capacidad de despertar confianza e inspirar credibilidad. |
|  | Empatía                        | Evaluación que los usuarios realizan de la atención personalizada que dispensa el Programa de Segregación en la Fuente.  |

## 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Gestión del Programa de Segregación en la Fuente elaborado por Juan Fernando Barboza Guevara en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría  | Calificación  | Indicador   |
|--|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem no es claro.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
|  | 3. Moderado nivel                                       | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.  |
| <b>COHERENCIA</b><br>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.     | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.  |
|  | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)                   | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.   |
|  | 3. Acuerdo (moderado nivel)                             | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.  |
|  | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)                   | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.   |
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.                     | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.  |
|  | 3. Moderado nivel                                       | El ítem es relativamente importante.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es muy relevante y debe ser incluido.   |

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

|                              |
|------------------------------|
| 2. No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel                |
| 3. Moderado nivel            |
| 4. Alto nivel                |



**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS – INSTRUMENTO1 - EXPERTO 2**

| ITEMS   | CLARIDAD |   |   |   | COHERENCIA |   |   |   | RELEVANCIA |   |   |   | OBSERVACIONES/<br>RECOMENDACIONES |
|---|----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|-----------------------------------|
|   | 1        | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 |                                   |
| <b>Dimensión Elementos Tangibles</b>  |          |   |   |   |            |   |   |   |            |   |   |   |                                   |
| 1. El Programa de Segregación en la Fuente cuenta con equipamiento en buen estado   |          |   |   | X |            |   |   | X |            |   |   | X |                                   |
| 2. El Programa de Segregación en la Fuente cuenta con un número suficiente de personal recolector.                        |          |   |   | X |            |   |   | X |            |   |   | X |                                   |
| 3. El Programa de Segregación en la Fuente cuenta con materiales y herramientas para realizar el recojo de los residuos.  |          |   |   | X |            |   |   | X |            |   |   | X |                                   |
| 4. Los elementos informativos del Programa de Segregación en la Fuente son atractivos y fácil de entender.                |          |   |   | X |            |   |   | X |            |   | X |   |                                   |
| <b>Dimensión Fiabilidad</b>   |          |   |   |   |            |   |   |   |            |   |   |   |                                   |
| 5. El personal del Programa de Segregación en la Fuente cumple con dar un servicio adecuado.                              |          |   |   | X |            |   |   | X |            |   |   | X |                                   |
| 6. El personal del Programa de Segregación en la Fuente se preocupa en recibir sus sugerencias.                           |          |   |   | X |            |   |   | X |            |   |   | X |                                   |
| 7. El recojo de residuos por parte del Programa de Segregación en la Fuente se realiza en un horario prudente.            |          |   |   | X |            |   |   | X |            |   |   | X |                                   |
| 8. La frecuencia del recojo de residuos por parte del Programa de Segregación en la Fuente es adecuado                    |          |   |   | X |            |   | X |   |            |   | X |   |                                   |
| 9. El recojo de residuos por parte del Programa de Segregación en la Fuente concluye su servicio en el tiempo establecido |          |   |   | X |            |   |   | X |            |   |   | X |                                   |
| <b>Dimensión Capacidad de Respuesta</b>   |          |   |   |   |            |   |   |   |            |   |   |   |                                   |
| 10. Los servicios de recojo de residuos que brinda el Programa de Segregación en la Fuente son rápidos.                   |          |   |   | X |            |   |   | X |            |   |   | X |                                   |
| 11. El recojo de residuos que brinda el Programa de Segregación en la Fuente es eficiente.                                |          |   |   | X |            |   |   | X |            |   |   | X |                                   |

|   |  |  |  |   |  |  |  |   |  |   |   |  |
|---|--|--|--|---|--|--|--|---|--|---|---|--|
| 12. El personal del Programa de Segregación en la Fuente siempre está dispuesto a ayudarlo.   |  |  |  | X |  |  |  | X |  |   | X |  |
| 13. Los medios para comunicarse con los responsables del Programa de Segregación en la Fuente están disponibles.  |  |  |  | X |  |  |  | X |  |   | X |  |
| <b>Dimensión Seguridad</b>  |  |  |  |   |  |  |  |   |  |   |   |  |
| 14. El compromiso del personal del Programa de Segregación en la Fuente transmite confianza a los usuarios.   |  |  |  | X |  |  |  | X |  |   | X |  |
| 15. Usted se siente seguro de la prestación del servicio del Programa de Segregación en la Fuente.  |  |  |  | X |  |  |  | X |  |   | X |  |
| 16. El personal del programa de Segregación en la Fuente es siempre amable con usted.   |  |  |  | X |  |  |  | X |  |   | X |  |
| 17. El personal del programa de Segregación en la Fuente tiene conocimientos suficientes para absolver las interrogantes relacionadas con el servicio del programa. |  |  |  | X |  |  |  | X |  |   | X |  |
| <b>Dimensión Empatía</b>  |  |  |  |   |  |  |  |   |  |   |   |  |
| 18. Puedo comunicarme con el personal responsable del Programa de Segregación en la Fuente sin inconvenientes.  |  |  |  | X |  |  |  | X |  |   | X |  |
| 19. El personal responsable del Programa de Segregación en la Fuente es servicial cuando hago algún reclamo.  |  |  |  | X |  |  |  | X |  |   | X |  |
| 20. Los responsables del Programa de Segregación en la Fuente tienen la voluntad y el interés para resolver mis problemas.  |  |  |  | X |  |  |  | X |  |   | X |  |
| 21. Los responsables del Programa de Segregación en la Fuente se preocupan por los intereses de los hogares beneficiarios.  |  |  |  | X |  |  |  | X |  | X |   |  |
| 22. El personal responsable del Programa de Segregación en la Fuente comprende las necesidades de los hogares beneficiarios del programa.                           |  |  |  | X |  |  |  | X |  |   | X |  |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde las observaciones o recomendaciones que considere pertinente:

|                              |               |                   |               |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|
| 1. No cumple con el criterio | 2. Bajo nivel | 3. Moderado nivel | 4. Alto nivel |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

---

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [   ]      No aplicable [   ]

Apellidos y nombres del juez validador. Ramos Fernández, Emma Verónica      DNI: 40545530

Especialidad del validador (a): Doctora en Administración.

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Dra. Emma Verónica Ramos Farroñán  
CLAB-N° 15066 - Región Lambayeque

---

**Dra. Emma Verónica Ramos Farroñán**  
**Código Renacyt: P0053082**  
**Grupo: CM / Nivel: IV**  
**FIRMA**



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **RAMOS FARROÑAN**  
Nombres **EMMA VERONICA**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **40545530**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C.**  
Rector **PINGO JARA ROGER**  
Secretario General **BARTUREN MONDRAGON ELIANA MARITZA**  
Director **URBINA CARDENAS MAX FERNANDO**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**  
Denominación **DOCTORA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**  
Fecha de Expedición **11/07/16**  
Resolución/Acta **RRN°0612-2016/USS**  
Diploma **USS04304**  
Fecha Matrícula **06/06/2012**  
Fecha Egreso **30/05/2014**

Fecha de emisión de la constancia:  
31 de Julio de 2023



**CÓDIGO VIRTUAL**

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
**EJECUTIVO**  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

### Evaluación por juicio de expertos – Instrumento 1 - Experto 3

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario para evaluar la Gestión del Programa de Segregación en la Fuente” La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

|  |  |
|--|--|
| <b>Nombre del juez:</b>  | Mg. Juana Graciela Palma Vallejos  |
| <b>Grado profesional:</b>  | Maestría (X)                      Doctor ( )   |
| <b>Área de formación académica:</b>                                | Clínica ( )                      Social ( )<br>Educativa ( )                      Organizacional (X) |
| <b>Áreas de experiencia profesional:</b>                           | Magister en Administración de Negocios   |
| <b>Institución donde labora:</b>                                   | Universidad César Vallejo – Sede Piura   |
| <b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>               | 2 a 4 años ( )<br>Más de 5 años (X)  |
| <b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde) |  |

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Nombre de la Prueba:</b>  | Cuestionario para evaluar la Gestión del Programa de Segregación en la Fuente |
| <b>Autora:</b>               | Juan Fernando Barboza Guevara   |
| <b>Procedencia:</b>          |   |
| <b>Administración:</b>       | Individual  |
| <b>Tiempo de aplicación:</b> | 5 minutos   |

|                              |  |
|------------------------------|--|
| <b>Ámbito de aplicación:</b> | Beneficiarios del Programa de Segregación en la Fuente   |
| <b>Significación:</b>        | <p>El cuestionario evalúa cinco dimensiones:</p> <p>VI. Elementos Tangibles (ítems 1, 2, 3, 4)<br/>Bajo [4- 10] Regular [11 – 16] Bueno [17 – 20]</p> <p>VII. Fiabilidad (ítems 5, 6, 7, 8, 9)<br/>Bajo [5 - 12] Regular [13 – 19] Bueno [20 – 25]</p> <p>VIII. Capacidad de Respuesta (ítems 10, 11, 12, 13)<br/>Bajo [4 - 10] Regular [11 – 16] Bueno [17 – 20]</p> <p>IX. Seguridad (ítems 14, 15, 16, 17)<br/>Bajo [4 - 10] Regular [11 – 16] Bueno [17 – 20]</p> <p>X. Empatía (ítems 18, 19, 20, 21, 22)<br/>Bajo [5 - 12] Regular [13 – 19] Bueno [20 – 25]</p> |

#### 4. Soporte teórico

| <b>Escala/ÁREA</b>                               | <b>Subescala (dimensiones)</b> | <b>Definición</b>  |
|--|--------------------------------|--|
| Gestión del Programa de Segregación en la Fuente | Elementos Tangibles            | Apariencia de las instalaciones, del personal, de los equipos que maneja, de los materiales o incluso de la comunicación del Programa de Segregación en la Fuente.   |
|  | Fiabilidad                     | Si el Programa de Segregación en la Fuente es capaz de entregar un servicio fiable, de calidad y a tiempo.   |
|  | Capacidad de Respuesta         | Si el Programa de Segregación en la Fuente reacciona rápido a las necesidades y si está en disposición de ayudar y proporcionar un servicio rápido.  |
|  | Seguridad                      | Percepción del Programa de Segregación en la Fuente, sobre los conocimientos y la atención que muestran los empleados, así como sus habilidades y su capacidad de despertar confianza e inspirar credibilidad. |
|  | Empatía                        | Evaluación que los usuarios realizan de la atención personalizada que dispensa el Programa de Segregación en la Fuente.  |

### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Gestión del Programa de Segregación en la Fuente elaborado por Juan Fernando Barboza Guevara en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría  | Calificación  | Indicador   |
|--|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem no es claro.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
|  | 3. Moderado nivel                                       | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.  |
| <b>COHERENCIA</b><br>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.     | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.  |
|  | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)                   | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.   |
|  | 3. Acuerdo (moderado nivel)                             | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.  |
|  | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)                   | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.   |
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.                     | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.  |
|  | 3. Moderado nivel                                       | El ítem es relativamente importante.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es muy relevante y debe ser incluido.   |

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

|                              |
|------------------------------|
| 3. No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel                |
| 3. Moderado nivel            |
| 4. Alto nivel                |



**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS – INSTRUMENTO 1 - EXPERTO 3**

| ITEMS   | CLARIDAD |   |   |   | COHERENCIA |   |   |   | RELEVANCIA |   |   |   | OBSERVACIONES/<br>RECOMENDACIONES |
|---|----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|-----------------------------------|
|   | 1        | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 |                                   |
| <b>Dimensión Elementos Tangibles</b>  |          |   |   |   |            |   |   |   |            |   |   |   |                                   |
| 1. El Programa de Segregación en la Fuente cuenta con equipamiento en buen estado   |          |   |   | X |            |   |   | X |            |   |   | X |                                   |
| 2. El Programa de Segregación en la Fuente cuenta con un número suficiente de personal recolector.                        |          |   |   | X |            |   |   | X |            |   |   | X |                                   |
| 3. El Programa de Segregación en la Fuente cuenta con materiales y herramientas para realizar el recojo de los residuos.  |          |   |   | X |            |   |   | X |            |   |   | X |                                   |
| 4. Los elementos informativos del Programa de Segregación en la Fuente son atractivos y fácil de entender.                |          |   | X |   |            |   |   | X |            |   |   | X |                                   |
| <b>Dimensión Fiabilidad</b>   |          |   |   |   |            |   |   |   |            |   |   |   |                                   |
| 5. El personal del Programa de Segregación en la Fuente cumple con dar un servicio adecuado.                              |          |   |   | X |            |   |   | X |            |   |   | X |                                   |
| 6. El personal del Programa de Segregación en la Fuente se preocupa en recibir sus sugerencias.                           |          |   |   | X |            |   |   | X |            |   |   | X |                                   |
| 7. El recojo de residuos por parte del Programa de Segregación en la Fuente se realiza en un horario prudente.            |          |   |   | X |            |   |   | X |            |   |   | X |                                   |
| 8. La frecuencia del recojo de residuos por parte del Programa de Segregación en la Fuente es adecuado                    |          |   | X |   |            |   | X |   |            |   |   | X |                                   |
| 9. El recojo de residuos por parte del Programa de Segregación en la Fuente concluye su servicio en el tiempo establecido |          |   |   | X |            |   |   | X |            |   |   | X |                                   |
| <b>Dimensión Capacidad de Respuesta</b>   |          |   |   |   |            |   |   |   |            |   |   |   |                                   |
| 10. Los servicios de recojo de residuos que brinda el Programa de Segregación en la Fuente son rápidos.                   |          |   |   | X |            |   |   | X |            |   |   | X |                                   |
| 11. El recojo de residuos que brinda el Programa de Segregación en la Fuente es eficiente.                                |          |   |   | X |            |   | X |   |            |   |   | X |                                   |
| 12. El personal del Programa de Segregación en la Fuente siempre está dispuesto a ayudarle.                               |          |   |   | X |            |   |   | X |            |   |   | X |                                   |

|   |  |  |   |   |  |  |  |   |  |  |  |   |
|---|--|--|---|---|--|--|--|---|--|--|--|---|
| 13. Los medios para comunicarse con los responsables del Programa de Segregación en la Fuente están disponibles.  |  |  | X |   |  |  |  | X |  |  |  | X |
| <b>Dimensión Seguridad</b>  |  |  |   |   |  |  |  |   |  |  |  |   |
| 14. El compromiso del personal del Programa de Segregación en la Fuente transmite confianza a los usuarios.   |  |  |   | X |  |  |  | X |  |  |  | X |
| 15. Usted se siente seguro de la prestación del servicio del Programa de Segregación en la Fuente.  |  |  |   | X |  |  |  | X |  |  |  | X |
| 16. El personal del programa de Segregación en la Fuente es siempre amable con usted.   |  |  |   | X |  |  |  | X |  |  |  | X |
| 17. El personal del programa de Segregación en la Fuente tiene conocimientos suficientes para absolver las interrogantes relacionadas con el servicio del programa. |  |  |   | X |  |  |  | X |  |  |  | X |
| <b>Dimensión Empatía</b>  |  |  |   |   |  |  |  |   |  |  |  |   |
| 18. Puedo comunicarme con el personal responsable del Programa de Segregación en la Fuente sin inconvenientes.  |  |  |   | X |  |  |  | X |  |  |  | X |
| 19. El personal responsable del Programa de Segregación en la Fuente es servicial cuando hago algún reclamo.  |  |  |   | X |  |  |  | X |  |  |  | X |
| 20. Los responsables del Programa de Segregación en la Fuente tienen la voluntad y el interés para resolver mis problemas.  |  |  |   | X |  |  |  | X |  |  |  | X |
| 21. Los responsables del Programa de Segregación en la Fuente se preocupan por los intereses de los hogares beneficiarios.  |  |  | X |   |  |  |  | X |  |  |  | X |
| 22. El personal responsable del Programa de Segregación en la Fuente comprende las necesidades de los hogares beneficiarios del programa.                           |  |  | X |   |  |  |  | X |  |  |  | X |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde las observaciones o recomendaciones que considere pertinente:

|                              |               |                   |               |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|
| 1. No cumple con el criterio | 2. Bajo nivel | 3. Moderado nivel | 4. Alto nivel |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:          Aplicable [ X ]          Aplicable después de corregir [   ]          No aplicable [   ]

Apellidos y nombres del juez validador. Palma Vallejo, Juana Graciela          DNI: 46853518

Especialidad del validador (a): Magister en Administración.

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Handwritten signature: Juana Graciela Palma Vallejo  
 Stamp: MGR. Juana Graciela Palma Vallejo  
 ADMINISTRACIÓN EN NEGOCIOS  
 TURISMO Y NEGOCIOS  
 CLT - Lima N° 323



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **PALMA VALLEJO**  
Nombres **JUANA GRACIELA**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **46853518**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**  
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**  
Fecha de Expedición **12/11/18**  
Resolución/Acta **0378-2018UCV**  
Diploma **052-046523**  
Fecha Matrícula **28/02/2017**  
Fecha Egreso **12/08/2018**

Fecha de emisión de la constancia:  
31 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
**EJECUTIVO**

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.  
Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.  
(\* ) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

### Evaluación por juicio de expertos – Instrumento 2 - Experto 1

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario para evaluar la Satisfacción por el manejo de residuos sólidos en una Municipalidad Provincial de Lambayeque”

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

|  |                                      |                    |
|--|--------------------------------------|--------------------|
| <b>Nombre del juez:</b>  | Dr. Marco Agustín Arbulú Ballesteros |                    |
| <b>Grado profesional:</b>  | Maestría ( )                         | Doctor (X)         |
| <b>Área de formación académica:</b>                                | Clínica ( )                          | Social ( )         |
|  | Educativa ( )                        | Organizacional (X) |
| <b>Áreas de experiencia profesional:</b>                           | Administración                       |                    |
| <b>Institución donde labora:</b>                                   | Universidad San Martín de Porras     |                    |
| <b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>               | 2 a 4 años ( )                       |                    |
|  | Más de 5 años (X)                    |                    |
| <b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b> |                                      |                    |

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Nombre de la Prueba:</b>  | Cuestionario para evaluar la Satisfacción por el Manejo de Residuos Sólidos |
| <b>Autora:</b>               | Juan Fernando Barboza Guevara   |
| <b>Procedencia:</b>          |   |
| <b>Administración:</b>       | Individual  |
| <b>Tiempo de aplicación:</b> | 5 minutos   |

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Ámbito de aplicación:</b> | Beneficiarios del Programa de Segregación en la Fuente  |
| <b>Significación:</b>        | <p>El cuestionario evalúa tres dimensiones:</p> <p>I. Igualdad (ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6)<br/>Bajo [6- 14] Regular [15 – 22] Bueno [23 – 30]</p> <p>II. Expectativas (ítems 7, 8, 9, 10, 11, 12)<br/>Bajo [6 - 14] Regular [15 – 22] Bueno [23 – 30]</p> <p>III. Justo Procedimiento (ítems 13, 14, 15, 16, 17, 18)<br/>Bajo [6 – 14] Regular [15 – 22] Bueno [23 – 30]</p> |

#### 4. Soporte teórico

| Escala/ÁREA                                    | Subescala (dimensiones) | Definición  |
|--|-------------------------|---|
| Satisfacción por el manejo de Residuos Sólidos | Igualdad                | El usuario está satisfecho pues percibe que no hay preferencias por ningún motivo en la prestación del servicio por el Programa de Segregación en la Fuente en el manejo de residuos sólidos. |
|  | Expectativas            | El usuario está satisfecho si el Programa de Segregación en la Fuente es capaz de cubrir sus expectativas en cuanto al manejo de residuos sólidos.  |
|  | Justo Procedimiento     | El usuario percibe que el Programa de Segregación en la Fuente aplica adecuadamente los procedimientos de manejo de residuos sólidos.   |

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Satisfacción por el Manejo de Residuos Sólidos elaborado por Juan Fernando Barboza Guevara en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría  | Calificación                 | Indicador   |
|--|------------------------------|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su | 1. No cumple con el criterio | El ítem no es claro.  |
|  | 2. Bajo Nivel                | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras |

|  |   |  |
|--|---|--|
| sintáctica y semántica son adecuadas.  |   | de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.                              |
|  | 3. Moderado nivel                                       | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.         |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.                                   |
| <b>COHERENCIA</b><br>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.                                       |
|  | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)                   | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.                          |
|  | 3. Acuerdo (moderado nivel)                             | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.               |
|  | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)                   | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.                |
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.                 | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.         |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
|  | 3. Moderado nivel                                       | El ítem es relativamente importante.   |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es muy relevante y debe ser incluido.  |

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

|                              |
|------------------------------|
| 4. No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel                |
| 3. Moderado nivel            |
| 4. Alto nivel                |

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS – INSTRUMENTO 2 - EXPERTO 1**

| ITEMS  | CLARIDAD |   |   |   | COHERENCIA |   |   |   | RELEVANCIA |   |   |   | OBSERVACIONES/<br>RECOMENDACIONES |
|--|----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|-----------------------------------|
|  | 1        | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 |                                   |
| <b>Dimensión Igualdad</b>  |          |   |   |   |            |   |   |   |            |   |   |   |                                   |
| 1. El servicio brindado por el programa de segregación en la fuente está libre de preferencias hacia algunos hogares.                    |          |   |   | X |            |   |   | X |            |   |   | X |                                   |
| 2. En todas las casas participantes del programa se recoge los residuos por igual  |          |   |   | X |            |   | X |   |            |   |   | X |                                   |
| 3. El personal del programa de Segregación en la fuente muestra su compromiso en el recojo residuos sólidos                              |          |   | X |   |            |   | X |   |            |   |   | X |                                   |
| 4. El personal del programa de Segregación en la Fuente siempre está atento en solucionar los problemas de los hogares participantes.    |          |   |   | X |            |   |   |   |            |   |   | X |                                   |
| 5. El programa de Segregación en la Fuente tiene un adecuado fundamento técnico  |          |   | X |   |            |   | X |   |            |   | X |   |                                   |
| 6. El programa de Segregación en la Fuente aplica una gestión proactiva en el recojo de residuos.  |          |   | X |   |            |   | X |   |            |   |   | X |                                   |
| <b>Dimensión Expectativas</b>  |          |   |   |   |            |   |   |   |            |   |   |   |                                   |
| 7. Los responsables del programa de Segregación en la Fuente conocen las necesidades de los hogares participantes.                       |          |   |   | X |            |   | X |   |            |   |   | X |                                   |
| 8. Sus expectativas con respecto al recojo de residuos por parte del Programa de Segregación en la Fuente han sido satisfechas.          |          |   |   | X |            |   | X |   |            |   |   | X |                                   |
| 9. Los beneficios recibidos por participar en el Programa de Segregación en la fuente son adecuados                                      |          |   |   | X |            |   | X |   |            | X |   |   |                                   |
| 10. El Programa de Segregación en la fuente ha cumplido con las promesas ofrecidas.  |          |   |   | X |            |   | X |   |            |   |   | X |                                   |
| 11. El programa de Segregación en la Fuente capacita adecuadamente a los hogares participantes en el proceso de segregación de residuos. |          |   |   | X |            |   | X |   |            | X |   |   |                                   |
| 12. El programa de Segregación en la Fuente capacita al personal que realiza la recolección de residuos.                                 |          |   |   | X |            |   | X |   |            |   |   | X |                                   |



| <b>Dimensión Justo Procedimiento</b>   |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |   |
|--|--|--|--|---|--|--|--|---|--|--|--|---|
| 13. El trato del personal del Programa de Segregación en la fuente es cortés.                                      |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  | X |
| 14. El personal del Programa de Segregación en la Fuente está preparado para atender adecuadamente a los usuarios. |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  | X |
| 15. El personal del programa de Segregación realiza una atención rápida.   |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  | X |
| 16. El procedimiento de recolección del Programa de Segregación en la Fuente es adecuado.                          |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  | X |
| 17. El Programa de Segregación en la Fuente renueva periódicamente los equipos que utiliza.                        |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  | X |
| 18. El Programa de Segregación en la Fuente incluye a nuevos beneficiarios periódicamente.                         |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  | X |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde las observaciones o recomendaciones que considere pertinente:

|                              |               |                   |               |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|
| 1. No cumple con el criterio | 2. Bajo nivel | 3. Moderado nivel | 4. Alto nivel |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

---

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [   ]      No aplicable [   ]

Apellidos y nombres del juez validador. Arbulú Ballesteros, Marco Agustín

DNI: 16756158

Especialidad del validador (a): Doctor en Administración.

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



---

**Ing. Marco Agustín Arbulú Ballesteros.**

**Magíster en Administración.**

**Doctor en Administración.**

**CIP- 236031**

## Evaluación por juicio de expertos – Instrumento2 - Experto 2

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario para evaluar la Satisfacción por el manejo de residuos sólidos en una Municipalidad Provincial de Lambayeque”

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

|  |  |                    |
|--|--|--------------------|
| <b>Nombre del juez:</b>  | Dra. Emma Verónica Ramos Farroñan      |                    |
| <b>Grado profesional:</b>  | Maestría ( )                           | Doctor (X)         |
| <b>Área de formación académica:</b>                                | Clínica ( )                            | Social ( )         |
|  | Educativa (X)                          | Organizacional ( ) |
| <b>Áreas de experiencia profesional:</b>                           | Doctora en Educación – Docente Renacyt |                    |
| <b>Institución donde labora:</b>                                   | Universidad César Vallejo – Sede Piura |                    |
| <b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>               | 2 a 4 años ( )                         |                    |
|  | Más de 5 años (X)                      |                    |
| <b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b> |  |                    |

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Nombre de la Prueba:</b>  | Cuestionario para evaluar la Satisfacción por el Manejo de Residuos Sólidos |
| <b>Autora:</b>               | Juan Fernando Barboza Guevara   |
| <b>Procedencia:</b>          |   |
| <b>Administración:</b>       | Individual  |
| <b>Tiempo de aplicación:</b> | 5 minutos   |

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Ámbito de aplicación:</b> | Beneficiarios del Programa de Segregación en la Fuente  |
| <b>Significación:</b>        | <p>El cuestionario evalúa tres dimensiones:</p> <p>I. Igualdad (ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6)<br/>Bajo [6- 14] Regular [15 – 22] Bueno [23 – 30]</p> <p>II. Expectativas (ítems 7, 8, 9, 10, 11, 12)<br/>Bajo [6 - 14] Regular [15 – 22] Bueno [23 – 30]</p> <p>III. Justo Procedimiento (ítems 13, 14, 15, 16, 17, 18)<br/>Bajo [6 – 14] Regular [15 – 22] Bueno [23 – 30]</p> |

#### 4. Soporte teórico

| Escala/ÁREA                                    | Subescala (dimensiones) | Definición  |
|--|-------------------------|---|
| Satisfacción por el manejo de Residuos Sólidos | Igualdad                | El usuario está satisfecho pues percibe que no hay preferencias por ningún motivo en la prestación del servicio por el Programa de Segregación en la Fuente en el manejo de residuos sólidos. |
|  | Expectativas            | El usuario está satisfecho si el Programa de Segregación en la Fuente es capaz de cubrir sus expectativas en cuanto al manejo de residuos sólidos.  |
|  | Justo Procedimiento     | El usuario percibe que el Programa de Segregación en la Fuente aplica adecuadamente los procedimientos de manejo de residuos sólidos.   |

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Satisfacción por el Manejo de Residuos Sólidos elaborado por Juan Fernando Barboza Guevara en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría  | Calificación                 | Indicador   |
|--|------------------------------|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su | 1. No cumple con el criterio | El ítem no es claro.  |
|  | 2. Bajo Nivel                | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras |

|  |   |  |
|--|---|--|
| sintáctica y semántica son adecuadas.  |   | de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.                              |
|  | 3. Moderado nivel                                       | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.         |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.                                   |
| <b>COHERENCIA</b><br>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.                                       |
|  | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)                   | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.                          |
|  | 3. Acuerdo (moderado nivel)                             | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.               |
|  | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)                   | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.                |
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.                 | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.         |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
|  | 3. Moderado nivel                                       | El ítem es relativamente importante.   |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es muy relevante y debe ser incluido.  |

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

|                              |
|------------------------------|
| 5. No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel                |
| 3. Moderado nivel            |
| 4. Alto nivel                |

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS – INSTRUMENTO 2 - EXPERTO 2**

| ITEMS  | CLARIDAD |   |   |   | COHERENCIA |   |   |   | RELEVANCIA |   |   |   | OBSERVACIONES/<br>RECOMENDACIONES |
|--|----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|-----------------------------------|
|  | 1        | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 |                                   |
| <b>Dimensión Igualdad</b>  |          |   |   |   |            |   |   |   |            |   |   |   |                                   |
| 1. El servicio brindado por el programa de segregación en la fuente está libre de preferencias hacia algunos hogares.                    |          |   |   | X |            |   |   | X |            |   |   | X |                                   |
| 2. En todas las casas participantes del programa se recoge los residuos por igual  |          |   |   | X |            |   |   | X |            |   |   | X |                                   |
| 3. El personal del programa de Segregación en la fuente muestra su compromiso en el recojo residuos sólidos                              |          |   |   | X |            |   |   | X |            |   |   | X |                                   |
| 4. El personal del programa de Segregación en la Fuente siempre está atento en solucionar los problemas de los hogares participantes.    |          |   |   | X |            |   |   | X |            |   |   | X |                                   |
| 5. El programa de Segregación en la Fuente tiene un adecuado fundamento técnico  |          |   |   | X |            |   |   | X |            |   |   | X |                                   |
| 6. El programa de Segregación en la Fuente aplica una gestión proactiva en el recojo de residuos.  |          |   |   | X |            |   |   | X |            |   |   | X |                                   |
| <b>Dimensión Expectativas</b>  |          |   |   |   |            |   |   |   |            |   |   |   |                                   |
| 7. Los responsables del programa de Segregación en la Fuente conocen las necesidades de los hogares participantes.                       |          |   |   | X |            |   |   | X |            |   |   | X |                                   |
| 8. Sus expectativas con respecto al recojo de residuos por parte del Programa de Segregación en la Fuente han sido satisfechas.          |          |   |   | X |            |   |   | X |            |   |   | X |                                   |
| 9. Los beneficios recibidos por participar en el Programa de Segregación en la fuente son adecuados                                      |          |   |   | X |            |   | X |   |            |   |   | X |                                   |
| 10. El Programa de Segregación en la fuente ha cumplido con las promesas ofrecidas.  |          |   |   | X |            |   |   | X |            |   |   | X |                                   |
| 11. El programa de Segregación en la Fuente capacita adecuadamente a los hogares participantes en el proceso de segregación de residuos. |          |   |   | X |            |   |   | X |            |   | X |   |                                   |
| 12. El programa de Segregación en la Fuente capacita al personal que realiza la recolección de residuos.                                 |          |   |   | X |            |   |   | X |            |   | X |   |                                   |

| <b>Dimensión Justo Procedimiento</b>   |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |   |   |
|--|--|--|--|---|--|--|--|---|--|--|---|---|
| 13. El trato del personal del Programa de Segregación en la fuente es cortés.                                      |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |   | X |
| 14. El personal del Programa de Segregación en la Fuente está preparado para atender adecuadamente a los usuarios. |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |   | X |
| 15. El personal del programa de Segregación realiza una atención rápida.   |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |   | X |
| 16. El procedimiento de recolección del Programa de Segregación en la Fuente es adecuado.                          |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  | X |   |
| 17. El Programa de Segregación en la Fuente renueva periódicamente los equipos que utiliza.                        |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |   | X |
| 18. El Programa de Segregación en la Fuente incluye a nuevos beneficiarios periódicamente.                         |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |   | X |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde las observaciones o recomendaciones que considere pertinente:

|                              |               |                   |               |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|
| 1. No cumple con el criterio | 2. Bajo nivel | 3. Moderado nivel | 4. Alto nivel |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

---

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [   ]      No aplicable [   ]

Apellidos y nombres del juez validador. Ramos Fernández, Emma Verónica

DNI: 40545530

Especialidad del validador (a): Doctora en Administración.

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



-----  
Dra. Emma Verónica Ramos Farroñán  
CLAB Nº 15066 - Región Lambayeque

---

*Dra. Emma Verónica Ramos Farroñán*

**Código Renacyt: P0053082**

**Grupo: CM / Nivel: IV**

**FIRMA**



### Evaluación por juicio de expertos – Instrumento 2 - Experto 3

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario para evaluar la Satisfacción por el Manejo de Residuos Sólidos”

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

|  |  |
|--|--|
| <b>Nombre del juez:</b>  | Mg. Juana Graciela Palma Vallejos  |
| <b>Grado profesional:</b>  | Maestría (X)                      Doctor ( )   |
| <b>Área de formación académica:</b>                                | Clínica ( )                      Social ( )<br>Educativa ( )                      Organizacional (X) |
| <b>Áreas de experiencia profesional:</b>                           | Magister en Administración de Negocios   |
| <b>Institución donde labora:</b>                                   | Universidad César Vallejo – Sede Piura   |
| <b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>               | 2 a 4 años ( )<br>Más de 5 años (X)  |
| <b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde) |  |

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala

|                              |  |
|------------------------------|--|
| <b>Nombre de la Prueba:</b>  | Cuestionario para evaluar Satisfacción por el Manejo de Residuos Sólidos |
| <b>Autora:</b>               | Juan Fernando Barboza Guevara  |
| <b>Procedencia:</b>          |  |
| <b>Administración:</b>       | Individual   |
| <b>Tiempo de aplicación:</b> | 5 minutos  |

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Ámbito de aplicación:</b> | Beneficiarios del Programa de Segregación en la Fuente  |
| <b>Significación:</b>        | <p>El cuestionario evalúa tres dimensiones:</p> <p>I. Igualdad (ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6)<br/>Bajo [6- 14] Regular [15 – 22] Bueno [23 – 30]</p> <p>II. Expectativas (ítems 7, 8, 9, 10, 11, 12)<br/>Bajo [6 - 14] Regular [15 – 22] Bueno [23 – 30]</p> <p>III. Justo Procedimiento (ítems 13, 14, 15, 16, 17, 18)<br/>Bajo [6 – 14] Regular [15 – 22] Bueno [23 – 30]</p> |

#### 4. Soporte teórico

| Escala/ÁREA                                    | Subescala (dimensiones) | Definición  |
|--|-------------------------|---|
| Satisfacción por el manejo de Residuos Sólidos | Igualdad                | El usuario está satisfecho pues percibe que no hay preferencias por ningún motivo en la prestación del servicio por el Programa de Segregación en la Fuente en el manejo de residuos sólidos. |
|  | Expectativas            | El usuario está satisfecho si el Programa de Segregación en la Fuente es capaz de cubrir sus expectativas en cuanto al manejo de residuos sólidos.  |
|  | Justo Procedimiento     | El usuario percibe que el Programa de Segregación en la Fuente aplica adecuadamente los procedimientos de manejo de residuos sólidos.   |

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Satisfacción por el Manejo de Residuos Sólidos elaborado por Juan Fernando Barboza Guevara en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría  | Calificación                 | Indicador   |
|--|------------------------------|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su | 1. No cumple con el criterio | El ítem no es claro.  |
|  | 2. Bajo Nivel                | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras |

|  |   |  |
|--|---|--|
| sintáctica y semántica son adecuadas.  |   | de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.                              |
|  | 3. Moderado nivel                                       | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.         |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.                                   |
| <b>COHERENCIA</b><br>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.                                       |
|  | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)                   | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.                          |
|  | 3. Acuerdo (moderado nivel)                             | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.               |
|  | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)                   | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.                |
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.                 | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.         |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
|  | 3. Moderado nivel                                       | El ítem es relativamente importante.   |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es muy relevante y debe ser incluido.  |

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

|                              |
|------------------------------|
| 6. No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel                |
| 3. Moderado nivel            |
| 4. Alto nivel                |

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS – INSTRUMENTO 2 - EXPERTO 3**

| ITEMS  | CLARIDAD |   |   |   | COHERENCIA |   |   |   | RELEVANCIA |   |   |   | OBSERVACIONES/<br>RECOMENDACIONES |
|--|----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|-----------------------------------|
|  | 1        | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 |                                   |
| <b>Dimensión Igualdad</b>  |          |   |   |   |            |   |   |   |            |   |   |   |                                   |
| 1. El servicio brindado por el programa de segregación en la fuente está libre de preferencias hacia algunos hogares.                    |          |   |   | X |            |   |   | X |            |   |   | X |                                   |
| 2. En todas las casas participantes del programa se recoge los residuos por igual  |          |   |   | X |            |   |   | X |            |   |   | X |                                   |
| 3. El personal del programa de Segregación en la fuente muestra su compromiso en el recojo residuos sólidos                              |          |   |   | X |            |   |   | X |            |   | X |   |                                   |
| 4. El personal del programa de Segregación en la Fuente siempre está atento en solucionar los problemas de los hogares participantes.    |          |   |   | X |            |   |   | X |            |   | X |   |                                   |
| 5. El programa de Segregación en la Fuente tiene un adecuado fundamento técnico  |          |   | X |   |            |   |   | X |            |   |   | X |                                   |
| 6. El programa de Segregación en la Fuente aplica una gestión proactiva en el recojo de residuos.  |          |   |   | X |            |   |   | X |            |   |   | X |                                   |
| <b>Dimensión Expectativas</b>  |          |   |   |   |            |   |   |   |            |   |   |   |                                   |
| 7. Los responsables del programa de Segregación en la Fuente conocen las necesidades de los hogares participantes.                       |          |   |   | X |            |   |   | X |            |   |   | X |                                   |
| 8. Sus expectativas con respecto al recojo de residuos por parte del Programa de Segregación en la Fuente han sido satisfechas.          |          |   |   | X |            |   |   | X |            |   |   | X |                                   |
| 9. Los beneficios recibidos por participar en el Programa de Segregación en la fuente son adecuados                                      |          |   |   | X |            |   |   | X |            |   |   | X |                                   |
| 10. El Programa de Segregación en la fuente ha cumplido con las promesas ofrecidas.  |          |   |   | X |            |   |   | X |            |   |   | X |                                   |
| 11. El programa de Segregación en la Fuente capacita adecuadamente a los hogares participantes en el proceso de segregación de residuos. |          |   |   | X |            |   |   | X |            |   | X |   |                                   |
| 12. El programa de Segregación en la Fuente capacita al personal que realiza la recolección de residuos.                                 |          |   |   | X |            |   |   | X |            |   | X |   |                                   |

| <b>Dimensión Justo Procedimiento</b>   |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |   |   |
|--|--|--|--|---|--|--|--|---|--|--|---|---|
| 13. El trato del personal del Programa de Segregación en la fuente es cortés.                                      |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |   | X |
| 14. El personal del Programa de Segregación en la Fuente está preparado para atender adecuadamente a los usuarios. |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |   | X |
| 15. El personal del programa de Segregación realiza una atención rápida.   |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |   | X |
| 16. El procedimiento de recolección del Programa de Segregación en la Fuente es adecuado.                          |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  | X |   |
| 17. El Programa de Segregación en la Fuente renueva periódicamente los equipos que utiliza.                        |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  | X |   |
| 18. El Programa de Segregación en la Fuente incluye a nuevos beneficiarios periódicamente.                         |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |   | X |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde las observaciones o recomendaciones que considere pertinente:

|                              |               |                   |               |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|
| 1. No cumple con el criterio | 2. Bajo nivel | 3. Moderado nivel | 4. Alto nivel |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

---

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [   ]      No aplicable [   ]

Apellidos y nombres del juez validador. Palma Vallejo, Juana Graciela

DNI: 46853518

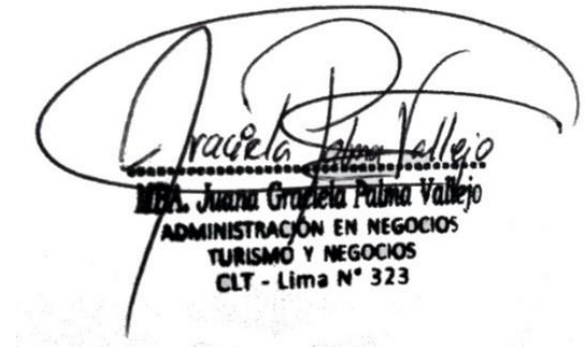
Especialidad del validador (a): Magister en Administración.

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Handwritten signature: Juana Graciela Palma Vallejo  
Professional stamp: MPA. Juana Graciela Palma Vallejo  
ADMINISTRACIÓN EN NEGOCIOS  
TURISMO Y NEGOCIOS  
CLT - Lima N° 323

**ANEXO N° 05**  
**Resultados de hipótesis específicas 2 al 5.**

**Hipótesis Esp. 2**

**H<sub>0</sub>2:** La Dimensión Fiabilidad de la Gestión del Programa de Segregación en la Fuente no influye significativamente en la Satisfacción del Manejo de Residuos Sólidos en los usuarios de una Municipalidad Provincial de Lambayeque.

**H<sub>a</sub>2:** La Dimensión Fiabilidad de la Gestión del Programa de Segregación en la Fuente influye significativamente en la Satisfacción del Manejo de Residuos Sólidos en los usuarios de una Municipalidad Provincial de Lambayeque.

**Tabla 8:**

*Relación entre Fiabilidad y Satisfacción*

|                 |          | <b>D2_V1</b>  | <b>T_V2</b> |            |
|-----------------|----------|---------------|-------------|------------|
| Rho de Spearman | D2_V1    | C de correl.  | 1,000       |            |
|                 |          | Sig.          | . < ,001    |            |
|                 | <b>N</b> |               | <b>190</b>  | <b>190</b> |
|                 | T_V2     | C. de correl. | ,386        | 1,000      |
|                 |          | Sig.          | < ,001      | .          |
|                 |          | <b>N</b>      |             | <b>190</b> |

La Tabla 8 muestra que existe un modesto nivel de correlación positiva con un valor del coeficiente de correlación de 0,386, y que la asociación es significativa con un valor  $p < 0,001$ .

Se concluye que se rechaza H<sub>0</sub>2, es decir se demuestra que la Dimensión Fiabilidad de la Gestión del Programa de Segregación en la Fuente influye significativamente en la Satisfacción del Manejo de Residuos Sólidos en los usuarios de una Municipalidad Provincial de Lambayeque.

### Hipótesis Esp. 3

**H<sub>0</sub>3:** La Dimensión Capacidad de Respuesta de la Gestión del Programa de Segregación en la Fuente no influye significativamente en la Satisfacción del Manejo de Residuos Sólidos en los usuarios de una Municipalidad Provincial de Lambayeque.

**H<sub>a</sub>3:** La Dimensión Capacidad de Respuesta de la Gestión del Programa de Segregación en la Fuente influye significativamente en la Satisfacción del Manejo de Residuos Sólidos en los usuarios de una Municipalidad Provincial de Lambayeque.

**Tabla 9:**

*Relación entre Capacidad de Respuesta y Satisfacción*

|                 |       | D3_V1         | T_V2       |
|-----------------|-------|---------------|------------|
| Rho de Spearman | D3_V1 | C. de correl. | 1,000      |
|                 |       | Sig.          | ,329       |
|                 |       | <b>N</b>      | <b>190</b> |
|                 | T_V2  | C. de correl. | ,329       |
|                 |       | Sig.          | < ,001     |
|                 |       | <b>N</b>      | <b>190</b> |

La Tabla 9 muestra que existe correlación positiva débil con un coeficiente de correlación de 0,328, y que el vínculo es significativo con un valor  $p < 0,001$ , como puede observarse.

Se concluye que se rechaza H<sub>0</sub>3, es decir se demuestra que la Dimensión Capacidad de Respuesta de la Gestión del Programa de Segregación en la Fuente influye significativamente en la Satisfacción del Manejo de Residuos Sólidos en los usuarios de una Municipalidad Provincial de Lambayeque.



#### Hipótesis Esp. 4

**H<sub>0</sub>4:** La Dimensión Seguridad de la Gestión del Programa de Segregación en la Fuente no influye significativamente en la Satisfacción del Manejo de Residuos Sólidos en los usuarios de una Municipalidad Provincial de Lambayeque.

**H<sub>a</sub>4:** La Dimensión Seguridad de la Gestión del Programa de Segregación en la Fuente influye significativamente en la Satisfacción del Manejo de Residuos Sólidos en los usuarios de una Municipalidad Provincial de Lambayeque.

**Tabla 10:**

*Relación entre Seguridad y Satisfacción*

|                 |       | <b>D4_V1</b>  | <b>T_V2</b> |
|-----------------|-------|---------------|-------------|
| Rho de Spearman | D4_V1 | C. de correl. | 1,000       |
|                 |       | Sig.          | ,421**      |
|                 |       | <b>N</b>      | <b>190</b>  |
|                 | T_V2  | C. de correl. | ,421**      |
|                 |       | Sig.          | 1,000       |
|                 |       | <b>N</b>      | <b>190</b>  |

El cuadro 10 muestra un coeficiente de correlación de 0,421, indicando correlación moderadamente positiva, y que el vínculo es significativo si  $p < 0,001$ .

Por lo que se concluye que se rechaza la H<sub>0</sub>4, es decir se demuestra que la Dimensión Seguridad de la Gestión del Programa de Segregación en la Fuente influye significativamente en la Satisfacción del Manejo de Residuos Sólidos en los usuarios de una Municipalidad Provincial de Lambayeque.

### Hipótesis Esp. 5

**H<sub>0</sub>5:** La Dimensión Empatía de la Gestión del Programa de Segregación en la Fuente no influye significativamente en la Satisfacción del Manejo de Residuos Sólidos en los usuarios de una Municipalidad Provincial de Lambayeque.

**H<sub>a</sub>5:** La Dimensión Empatía de la Gestión del Programa de Segregación en la Fuente influye significativamente en la Satisfacción del Manejo de Residuos Sólidos en los usuarios de una Municipalidad Provincial de Lambayeque.

**Tabla 11:**

*Relación entre Empatía y Satisfacción*

|                 |       | <b>D5_V1</b>  | <b>T_V2</b> |
|-----------------|-------|---------------|-------------|
| Rho de Spearman | D5_V1 | C. de correl. | 1,000       |
|                 |       | Sig.          | ,352        |
|                 |       | <b>N</b>      | <b>190</b>  |
|                 | T_V2  | C. de correl. | ,352        |
|                 |       | Sig.          | 1,000       |
|                 |       | <b>N</b>      | <b>190</b>  |

Como se observa en la Tabla 11, un coeficiente de correlación de 0,352, establece una correlación débilmente positiva, y el valor  $p < 0,001$  muestra que el vínculo es significativo.

Se concluye que se rechaza H<sub>0</sub>5, es decir se demuestra que la Dimensión Empatía de la Gestión del Programa de Segregación en la Fuente influye significativamente en la Satisfacción del Manejo de Residuos Sólidos en los usuarios de una Municipalidad Provincial de Lambayeque.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CHERO ZURITA JUAN CARLOS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Gestión de Programa de Segregación en la Fuente y Satisfacción del Manejo de Residuos Sólidos en una Municipalidad Provincial, Lambayeque", cuyo autor es BARBOZA GUEVARA JUAN FERNANDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

CHICLAYO, 28 de Julio del 2023

| <b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>  | <b>Firma</b>  |
|---|---|
| CHERO ZURITA JUAN CARLOS<br><b>DNI:</b> 16689094<br><b>ORCID:</b> 0000-0003-3995-4226 | Firmado electrónicamente<br>por: CZURITAJC el 02-08-<br>2023 20:41:12 |

Código documento Trilce: TRI - 0625191