



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Programa de educación, cultura y ciudadanía ambiental en la
satisfacción del usuario en una municipalidad de la provincia de
Moyobamba.

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

AUTOR:

López Barbarán, Erwin (orcid.org/0000-0002-7059-3679)

ASESORES:

Dr. Menacho Rivera, Alejandro Sabino (orcid.org/0000-0003-2365-8932)

Mg. Jaramillo Ostos Dennis Fernando (orcid.org/0000-0003-0432-7855)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mi familia, que es mi soporte para mi
superación constante

Erwin

AGRADECIMIENTO

A cada uno de los pobladores del distrito de La Habana, provincia de Moyobamba, por su aporte valioso al participar en el presente estudio respondiendo los instrumentos del estudio.

A cada uno de los docentes de la Escuela de Maestría en Gestión Pública de la UCV, por cada aporte académico y profesional compartido en las aulas universitarias, a ellos nuestra gratitud inconmensurable.

A aquellos que nos asesoraron en los temas metodológicos y estadísticos de la presente investigación, gracias infinitas.

El autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MENACHO RIVERA ALEJANDRO SABINO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en la satisfacción del usuario en una municipalidad de la provincia de Moyobamba.", cuyo autor es LÓPEZ BARBARÁN ERWIN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, 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.

LIMA, 01 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MENACHO RIVERA ALEJANDRO SABINO DNI: 32403439 ORCID: 0000-0003-2365-8932	Firmado electrónicamente por: AMENACHORI el 01- 08-2023 11:58:06

Código documento Trilce: TRI - 0633402





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, LÓPEZ BARBARÁN ERWIN estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en la satisfacción del usuario en una municipalidad de la provincia de Moyobamba.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
ERWIN LÓPEZ BARBARÁN DNI: 72460210 ORCID: 0000-0002-7059-3679	Firmado electrónicamente por: LLOPEZBA26 el 01-08- 2023 22:48:50

Código documento Trilce: TRI - 0633406

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	iv
Declaratoria de originalidad del autor	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2 Variables y operacionalización.....	14
3.3 Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSION.....	26
VI. CONCLUSIONES.....	32
VII. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de implementación Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental	26
Tabla 2. Nivel de satisfacción de usuarios del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental	27
Tabla 3. Prueba de normalidad de las dimensiones y las variables en estudio....	28
Tabla 4. Incidencia de la educación ambiental y la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de la provincia de Moyobamba, 2023	29
Tabla 5. Incidencia de la comunicación y cultura ambiental y la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de provincia de Moyobamba, 2023....	30
Tabla 6. Incidencia de la ciudadanía ambiental y la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de la provincia de Moyobamba, 2023	31
Tabla 7. Incidencia de Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en usuarios en una municipalidad de provincia de Moyobamba, 2023.....	32

Índice de figuras

Figura 1 Dispersión entre variables.....	33
--	----

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo, determinar de qué manera incide el Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en la satisfacción de usuarios en una municipalidad de la provincia de Moyobamba, 2023, siendo un estudio básico, de diseño no experimental, descriptivo, correlacional y transversal, contando como población a 837 pobladores mayores de 18 del distrito de La Habana y la muestra de 119 pobladores, teniendo como técnica a la encuesta y el cuestionario como instrumento, el que fue sometido al juicio de expertos previo a su aplicación y la confiabilidad de la data valorada por el Alfa de Cronbach. Los resultados indican que el Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental logra una valoración de logro de 89.7% en nivel medio; y en esa misma escala con 77.3% la satisfacción de los usuarios. Se concluye que, la incidencia del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en la satisfacción de usuarios en una municipalidad de la provincia de Moyobamba, 2023, es positiva moderada, asumiendo el coeficiente de determinación de 0.7439

Palabras clave: Educación ambiental, cultura ambiental, ciudadanía ambiental, municipalidad, programa

ABSTRACT

The objective of the research was to determine how the Environmental Education, Culture and Citizenship Program affects user satisfaction in a municipality in the province of Moyobamba, 2023, being a basic study, of a non-experimental, descriptive, correlational and cross-sectional, counting as a population 837 residents over 18 of the district of Havana and the sample of 119 residents, having as a technique the survey and the questionnaire as an instrument, which was submitted to the judgment of experts prior to its application and reliability. of the data valued by Cronbach's Alpha. The results indicate that the Environmental Education, Culture and Citizenship Program achieves an achievement rating of 89.7% at the intermediate level; and on the same scale with 77.3% user satisfaction. It is concluded that the incidence of the Environmental Education, Culture and Citizenship Program on user satisfaction in a municipality in the province of Moyobamba, 2023, is moderately positive, assuming the coefficient of determination of 0.7439.

Keywords: Environmental education, environmental culture, environmental citizenship, municipality, program

I. INTRODUCCIÓN

Los programas de intervención pública destinadas a la promoción y mejoramiento de la educación, cultura y la ciudadanía ambiental municipal, están centradas a complementar las intervenciones de otros sectores, donde los logros alcanzados no guardan una estrecha relación con el cierre de brechas esperados, así Vicente (2020) indica que los programas de formación ciudadana en temas educativos y ambientales, se reducen a promover competencias en los ciudadanos, sin que sean identificados los elementos de conducta clave que se quiere transformar, quedando sólo en transmisión de conocimiento y no adquisición de competencias actitudinales para una mejor actuación ciudadana, siendo las poblaciones jóvenes, que a pesar de su dinamismo, los que sienten que estos programas tienen vacíos estructurales en su diseño y la búsqueda de nuevos cambios sociales.

También son identificadas como omisiones en los programas de ciudadanía y educación ambiental, que estos no están enfocados a tener una mayor sostenibilidad en el tiempo, muchas de las cuales prácticamente desaparecen tan pronto concluye el proyecto y no logran insertarse como parte de las políticas públicas como actividades para continuar con las intervenciones, pues el cambio conductual hacia el ambiente, no solo requiere de conocer los hechos, sino de tomar una acción de cambio hacia los problemas, y en los escenarios donde hay fuerte presión sobre el bosque, muchas veces no se asume la condición socio económica de los pobladores, que tienen al bosque como su fuente ingresos, y sienten más bien que estos programas no los beneficia y al contrario limita que disfruten de las ventajas de este recurso (Plastun et. al, 2019)

En el ámbito internacional, en Colombia, un estudio llevado a cabo por Calics (2023) hace hincapié que las políticas educativas y de formación de ciudadanía desde el enfoque de intervención municipal, si bien en su diseño tienen la concepción de armonizar su logros con las condiciones políticas, sociales y económicas de sus territorios, estos no en sus lineamientos de acción no tienen un indicadores de gradualidad de cambios de conducta los ciudadanos, toda vez que lo que se busca es que estas sean materializadas en concordancia con la realidad, tal como ocurre

por ejemplo con los planes educativos ciudadanos para crear una cultura del reciclaje de residuos sólidos, o la conservación del patrimonio cultural de las ciudades, lo que genera una concepción ciudadana que estos tipos de programas son improductivos y de poco aporte para superar los problemas de las ciudades.

En el Perú, existe desde el año 2020 el Programa Municipal de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental, siendo este uno de los programas presupuestales mediante el cual se instrumentalizan las acciones planteadas en las políticas ambientales nacionales y estas alineadas a las atribuciones que confiere la Orgánica de Municipalidades, teniendo su última actualización en la Resolución Ministerial N° 003-2023-MINAM, y este a su vez forma parte de los indicadores de resultado para acceder a los incentivos municipales que promueve el Ministerio de Economía y Finanzas [MEF]. , sin embargo durante el 2022, sólo el 22% de las municipalidades del país lograron esta meta, a la par que la colectividad (MEF, 2023)

Se afirma que el comportamiento ciudadano hacia una cultura y ciudadanía ambiental, dista mucho de lo esperado, a pesar de las constantes evidencias negativas que este acarrea para su propia vida, así Arias (2021) al desarrollar un estudio sobre las evidencias ambientales en los tiempos de pandemia, ha demostrado que la sociedad peruana desobedece abiertamente las determinaciones ambientales y sanitarias, lo que demuestra la poca conciencia de las personas sobre el tema; así también Castillo, et. al (2020) indica que los nudos críticos que limitan se tengan servicios ambientales municipales de calidad, es el poco seguimiento del servicio ofertado, la poca socialización para que el ciudadano comprenda los alcances del servicio, la baja capacidad de dar respuestas a los reclamos, y las carencias logísticas que tienen los servicios, y Gil, et. al (2020) añade que la satisfacción de los usuarios en general en las municipalidades no supera el 40%

En el ámbito de un distrito de Moyobamba, que corresponde, mediante la Ordenanza Municipal del año 2021, se incorporó el programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental, asignándose presupuesto para su operativización, habiendo recibido un adicional presupuestal por cumplimiento de metas de dicho

año, sin embargo en el año 2022 estas metas no fueron cumplidas, básicamente porque los promotores ambientales capacitados no cuentan con los espacios o elementos logísticos para desarrollar sus acciones, sobre todo para las dos acciones prioritarias identificadas, que son el programa de gestión de residuos sólidos y segregación en fuente; y la protección de bosques y áreas verdes existiendo poco compromiso de la población para participar en los temas ambientales; (Municipalidad Distrital de La Habana, 2020)

Habiendo descrito la situación que afronta el tema en estudio, se presentó como problema general: ¿De qué manera el Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental incide en la satisfacción de usuarios en una municipalidad de la provincia de Moyobamba, 2023?, y como problemas específicos, a) ¿De qué manera el componente de educación incide en la satisfacción de usuarios en una municipalidad de la provincia de Moyobamba, 2023?, b) ¿De qué manera el componente de Cultural incide en la satisfacción de usuarios en una municipalidad de la provincia de Moyobamba, 2023?, c) ¿De qué manera el componente de ciudadanía ambiental incide en la satisfacción de usuarios en una municipalidad de la provincia de Moyobamba, 2023?

Por otro lado, las razones que justificaron esta investigación, desde las razones teóricas, porque los resultados obtenidos se configuran en fuente de nuevas contribuciones al ámbito de la academia y la ciencia desde la perspectiva de la gestión pública, a partir de ser corroboradas las concepciones teóricas en un escenario de gobierno local. Asimismo, tuvo su justificación práctica, porque los resultados podrán ser aplicados en la adecuación e innovación de las intervenciones actuales sobre el programa presupuestal en estudio en la municipalidad en estudio, para el fomento de mayor compromiso ciudadano hacia una cultura y educación ambiental en general. Finalmente, tuvo utilidad metodológica, que se evidenció a partir de ser aplicado el proceso científico, donde fueron descritas las variables y determinar las relaciones inferenciales que tienen las variables, los que tuvieron su punto de partida el diseño, validación y aplicación de instrumentos, configurados teniendo como referencia el marco teórico ya estudiado por otros autores, convirtiéndose luego en una opción de ser replicada

en otras investigaciones que a futuro sean desarrolladas.

Los objetivos de la investigación son, para el objetivo general, determinar de qué manera el Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental incide en la satisfacción de usuarios en una municipalidad de la provincia de Moyobamba, 2023, y como objetivos específicos, a) Identificar de qué manera el componente de educación incide en la satisfacción de usuarios en una municipalidad de la provincia de Moyobamba, 2023, b) Identificar de qué manera el componente de Cultural incide en la satisfacción de usuarios en una municipalidad de la provincia de Moyobamba, 2023, c) Identificar de qué manera el componente de ciudadanía ambiental incide en la satisfacción de usuarios en una municipalidad de la provincia de Moyobamba, 2023.

Asimismo, las hipótesis son, hipótesis general, El Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental incide significativamente en la satisfacción de usuarios en una municipalidad de la provincia de Moyobamba, 2023, y como hipótesis específicas, a) El componente de educación incide de manera significativa en la satisfacción de usuarios en una municipalidad de la provincia de Moyobamba, 2023?, b) El componente de cultural incide de manera significativa en la satisfacción de usuarios en una municipalidad de la provincia de Moyobamba, 2023, c) El componente de ciudadanía ambiental incide significativamente en la satisfacción de usuarios en una municipalidad de la provincia de Moyobamba, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Este acápite del estudio iniciamos presentando los antecedentes, donde en la esfera internacional se tiene a Pérez y Arroyo (2023) quien planteó como objetivo analizar la cultura ambiental comunitaria para compromisos colectivos de sostenibilidad, del tipo cuantitativo, diseño no experimental, con una muestra de 128 comuneros y el instrumento un cuestionario, en sus resultados explicitan que, un 78% los miembros de la comunidad reconocen la trascendencia de las intervenciones ecológicas a favor del ambiente, sin embargo sólo un 23% participa en acciones concretas en temas de ahorro del agua, cuidado del bosque, manejo de residuos. Concluyen que, quien han participado de manera directa en las capacitaciones ambientales se sienten satisfechos del contenido recibido, y consideran apropiados las temáticas para el cuidado de la casa común, no mostrando igual valoración los aspectos de la dotación logística para cumplir sus funciones de monitores ambientales comunitarios.

Otro antecedente es de Carvajal, et. al (2023) quien definió como objetivo evaluar la implementación de un programa de educación ambiental no formal como parte de comunidades rurales en Costa Rica, de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, los instrumentos el cuestionario y el grupo focal, teniendo como muestra a 102 pobladores rurales, como resultados explican que, la educación no formal en temas ambientales y de ciudadanía, tiene una alta contribución a crear respeto y valor hacia los recursos del ambiente para el 84% de los encuestados. Concluyen que, queda demostrada que la educación ambiental es fuente que gesta información para los tomadores de decisión públicas sobre las condiciones del aprovechamiento de los recursos, la gestión de los residuos sólidos, y la gestión del agua. Estos procesos, por ser de largo plazo, requiere no sólo apoyo gubernamental, sino también del sector privado, la academia y las entidades no gubernamentales, lo cuales no debe ser mirada con un conjunto de acciones aisladas; sino como procesos concatenados, rigurosos, y lógicos

Se detalla ahora el estudio de Castro, et. al (2023) que analiza los elementos metodológicos de políticas de educación y cultura ambiental en Colombia, de

enfoque mixto, diseño descriptivo, la muestra 52 funcionarios de temas ambientales, los instrumentos el cuestionario y la revisión documental, en sus resultados exponen que, el éxito de las políticas de educación y cultura ambiental para el 72% de los funcionarios ambientales se logra cuando está orientada a desarrollar capacidades en los actores sociales para desarrollar incidencia política en decisores públicos. Concluyen que, las acciones de los programas y proyectos en educación y cultura ambiental que se implementan están dirigidas a crear conciencia para abordar el problema ambiental del territorio, sin que sean precisados o identificados con claridad las dimensiones e indicadores que sustenten el cambio transformacional de los sujetos involucrados.

Ahora se presenta a Figueroa y García (2019) quien hace una comprensión de las intervenciones comunitarias en educación sobre el compromiso y vigilancia ambiental en Colombia, de enfoque mixto, diseño descriptivo, la muestra de 23 responsables de proyectos ambientales, en sus resultados exponen el 95% de los encuestados indican que, el respeto hacia la vida y la naturaleza, la conservación y protección del ambiente, la vigilancia del aprovechamiento racional de los recursos y responsabilidad social con enfoque cultural, deben contar con una línea base de las concepciones locales, que contribuyan a dar respuestas dinámicas, condiciones aun ausentes en los programas estatales ejecutados. Concluyen que, existe una brecha en la disponibilidad de ciudadanos con compromiso ambiental para aminorar el deterioro del ambiente, los que debe ser una acción transversal a todas las intervenciones públicas y parte del análisis de viabilidad del proyecto, pues solo poblaciones con compromiso darán continuidad a las intervenciones.

Otro estudio corresponde a De los Santos, et. al (2022) con el objetivo de describir el rol que asume la educación ambiental para conservar la biodiversidad; estudio de tipo básico, nivel descriptivo, la muestra de 52 educadores ambientales, en sus resultados exponen que, un 87% de los encuestados denota un fuerte sesgo de las actividades de formación ambiental ciudadana hacia la conservación de los servicios ecosistémicos o las concepciones utilitaristas del ambiente, que llevan a contar con actores que

pueden optar por posiciones mercantilistas hacia la naturaleza, o crear una ecofobia. Concluyen que, cualquier intervención sobre el ambiente deber incorporar los preceptos que los recursos naturales tienen una finalidad que define su forma de aprovechamiento, y para que tengan una relevancia para su vida cotidiana y no ser asumidos como algo que nunca los afectará.

En la esfera nacional se tiene a Matos (2022) quien definió como objetivo de estudio estimar la influencia que tiene la educación ambiental en la percepción del desarrollo sustentable en la ciudad de Lima estudio básico, de diseño correlacional y descriptivo, la población de 120 profesionales en temas de conservación, estiman como resultados, que las dimensiones de la aceptación, integración y contribución social como componentes de la educación ambiental tienen una influencia de significancia alta en las percepciones del desarrollo sostenible de los actores educativos en la ciudad de Lima. Concluyen que, la educación ambiental en general influye en las percepciones sobre el desarrollo sustentable, los que se corroboran al aplicar el Rho de Spearman que alcanza un valor de 0.861, que representa una significancia positiva alta.

Ahora se presenta a Briceño, et. al (2023) habiendo planteado como objetivo el estimar la relación de la educación ambiental con el compromiso hacia el uso eficiente de los recursos en una entidad educativa, estudio cuantitativo, descriptivo correlacional, el instrumento el cuestionario, la muestra de 42 docentes, en sus resultados indican, para el 63% de los encuestados, una estrategia es que los estudiantes encuentren una valoración utilitaria de su participación en temas ambientales, a partir de incorporar a sus actividades criterios deontológicos y responsabilidad compartida hacia el uso eficiente y con sostenibilidad de los recursos del ambiente. Concluyen que, las capacidades de aptitud y actitud de los estudiantes hacia el ambiente están relacionados significativamente con el compromiso hacia el uso eficiente de los recursos dentro de la institución educativa, las que se logran con mayor efectividad en la medida que el estudiante interiorice la importancia de los aspectos ambientales en su quehacer diario, para lo cual se deben utilizar estrategias innovativas que sean sostenibles en el tiempo..

Por otro lado, se tiene a Ubillús, et. al (2022) que analiza las políticas públicas de gestión de la calidad ambiental referidas a prevenir y mitigar los contaminantes en los ríos, del tipo básica, nivel descriptivo, la técnica la encuesta y el análisis de documentos, donde los resultados indican, un 73% de los encuestados indican que existe una baja conciencia ambiental para actuar de forma precautoria ante el medio ambiente, donde se refleja que este accionar no es por desconocimiento normativo, sino por consideraciones actitudinales. Se concluye que, la contaminación que sufren las cuencas peruanas no necesariamente ocurren por carencia de políticas públicas para prevenir el daño, sino que estas ocurren porque son los actores sociales quienes no los cumplen, como el arrojar residuos sólidos a las fuentes de agua o el vertimiento de aguas residuales industriales,.

Se presenta también a Ruiz y Delgado (2020) que hace un análisis sobre la calidad del servicio público desde el enfoque de la satisfacción del usuario de las municipalidades en la región San Martín, de tipo descriptivo, enfoque cuantitativo, el cuestionario como instrumento, aplicado a 128 personas, en sus resultados indican que el 80% de los casos especifican que la satisfacción del usuario como criterio de expectativa de logro de las intervenciones no forman parte de los indicadores de los proyectos, programas o actividades que se realizan. Un 20% de los casos consideran que los indicadores de respuesta con celeridad, la empatía, la fiabilidad en los aspectos técnicos del servicio. Concluyen que, cuando los proyectos, programas y servicios públicos no son medidos en función de los problemas sociales que resuelven sobre la base de criterios por oportunidad y eficiente; un 80% de los casos analizados indican que ello no coadyuva a tener buenas relaciones con los ciudadanos.

Finalmente, se presenta el estudio de Caballero, et al. (2022) quien estima la relación entre la calidad de los servicios brindados por la municipalidad de Piura con la satisfacción de los vecinos, de tipo básica, diseño descriptivo correlacional, el cuestionario como instrumento, aplicado a 108 usuarios, en sus resultados explican que se obtiene puntuaciones 45% y 42% como bueno para los servicios públicos y la satisfacción de los vecinos respectivamente.

Concluyen que, la calidad de los servicios brindados por la municipalidad de Piura está directamente vinculada con la satisfacción de los vecinos, donde el Rho de Spearman fue igual 0.804 con un p valor=0.00. Los criterios tangibles de la calidad, la confiabilidad, la capacidad de dar soluciones concretas, incluyendo los factores de la cobertura y disponibilidad de los servicios influyen significativamente en la satisfacción de los vecinos, siendo de tendencia directamente proporcional, es decir a mejores condiciones de calidad de los servicios,

Ahora se describe el marco conceptual de las variables, así para Programa de Educación Cultura y Ciudadanía Ambiental, se define en primer lugar el concepto de programa presupuestal que MEF (2018) dice que, es una instancia para programar las intervenciones que definen los Pliegos, los que articuladas e integradas están orientadas a la provisión de productos para la consecución de objetivos y resultados misionales y estratégicos de las instituciones, permitiendo se operacionalice el lineamiento público del Presupuesto por Resultado dentro de los presupuestos institucionales. El Programa Educación Cultura y Ciudadanía Ambiental, según MINAM (2023) se define como es mecanismo de planeamiento y gestión de las municipalidades con la finalidad de promocionar la formación educativa formal y comunal en temas ambientales, que se oriente a cambios culturales en la colectividad, favoreciendo el ejercicio ciudadano de la participación ambiental, dentro de la política ambiental nacional.

Así también los programas de educación ambiental comunitaria, son herramientas que facilitan que inserte las dimensiones medioambientales, de forma integral y transversal, con el objeto que se potencie la adquisición cognitiva, el desarrollo actitudinal y la formación de valores deontológicos que contribuyan a un comportamiento responsable ante el ambiente (Ardoin, et. al, 2020) Son programas donde se facilita recursos para sensibilizar y tomar conciencia de acción frente al entorno ambiental, como estrategia de gestión y conservación de los recursos que lo contiene, con una actitud proactiva para mitigar el cambio climático (Chinela y Yasukawa, 2020). Son programas para generar conciencia comunal sobre los problemas del ambiente, fomentado el

interés para su cuidado impartiendo los saberes y conocimientos para su aprovechamiento y conservación de forma sostenible (Burges, 2019)

Las teorías que dan sustento a esta variable son la teoría de Autocontrol y Relaciones con los Pares, que indica que quienes tienen un conocimiento y valoran los aportes del ambiente hacia una vida en armonía poseen un mayor autocontrol ante acciones que puedan generar daño al entorno comparativamente con sus pares que no lo poseen, por tanto la educación comunitaria se ancla en que al tener personas con actitudes positivas hacia el ambiente, al relacionarse con sus pares contribuirán al cambio actitudinal de estos, pues existe por lo general una voluntad y empatía más cercana que cuando lo ejecuta una autoridad de manera imperativa (Natzar, et. al. (2021). Otra es la teoría de la resiliencia ambiental, que postula que los entornos al estar en constante cambio, necesita de las poblaciones ejecuten acciones adaptativas, con la finalidad de optar por aquellas que tiendan a llevar una vida en armonía con el ambiente, basados en participación amplia de la comunidad para incrementar la sensibilización a los problemas ambientales (Masalimova, et. al, 2023)

Otras dos teorías son la gobernanza ambiental, que Rutting, et. al (2022) sustenta que las políticas públicas para la educación ambiental tienen como sustento los principios precautorios para la defensa del ambiente y como la población decide participar en la administración de sus recursos naturales, para lo cual la población tiene que estar informada, capacitada y con capacidad para la vigilancia en una interacción recíproca población - gobierno. La teoría de la prospectiva socioambiental, que Eversberg, et. al (2021) indica que, teniendo los ecosistemas una intrínseca vinculación con las poblaciones, sus modalidades organizativas, sus usos e historia, las políticas educativas ambientales, debe tener una condición sinequanon, de asumir que los grupos de interés tienen conocimientos previos, que pueden ser positivos o negativos, condiciones que deben ser asumidas para potenciarlas o minimizarlas según corresponda.

Las dimensiones que conforman el programa de Educación, Cultura y

Ciudadanía Ambiental, según el MINAM (2023) son educación ambiental, comunicación y cultura ambiental; y participación ciudadana ambiental, los que MEF (2020) indica que sus resultados se miden en función de los cambios de las condiciones de los criterios ambientales, medidos en cantidad y temporalidad de su ejecución. Para la dimensión Educación ambiental, tiene por objeto buscar incorporar al sistema educativo formal y no formal para se configuren en protagonistas directos de la gestión ambiental, a través de desarrollar competencias ambientales ciudadanas y ejercitar iniciativas ambientales mediante la gestación de como proyectos o actividades. Los indicadores que miden la educación ambiental, son número de promotores ambientales escolares participando en temas ambientales, implementación de espacios públicos para educar ambientalmente, iniciativas ambientales o proyectos ambientales comunitarios. (MINAM, 2023)

La segunda dimensión que es la comunicación y cultura ambiental, comprende las acciones para transmitir y abordar los valores ambientales en pro de la calidad y la sustentabilidad para el buen vivir, para lo cual se despliegan estrategias educadoras comunicativas sociales y así la población adopte prácticas hacia el cuidado ambiental; teniendo como indicadores de medición, las acciones comunicacionales radiales y/o televisivos, contenidos informáticos en folletería, realización de foros educativos ambientales, ferias ambientales u otras formas de expresión comunitaria ambiental. La tercera dimensión, que es la participación ambiental comunitaria, que son las acciones que permiten a los actores sociales ser partícipes de las decisiones políticas municipales, como son la participación en los presupuestos participativos y los planes de desarrollo formulados concertadamente, mesas de diálogo y análisis ambiental, y participación en el control y fiscalización ambiental. (MINAM, 2023)

Ahora explicitamos la variable Satisfacción del usuario, que es un atributo valorativo que hacen los sujetos de un servicio o proyecto en función del comparativo social que esperaban, es decir las discrepancias percibidas sobre la base de la importancia de los objetivos logrados (González, et. al, 2019) Por su parte Abu, et. al (2023) satisfacer un usuario es corresponder sus

experiencias que se derivan sus expectativas, que, en el campo ambiental, se desprende de la forma como concibe el ambiente desde los elementos culturales y sociológicos, por tanto, cuando más involucrado esté con el ambiente en cuanto a sus criterios de sustentabilidad mayor será la exigencia de los productos esperados, por el contrario, si sólo tiene un enfoque economicista del ambiente, será menor su estándar de satisfacción de las intervenciones ambientales.

Para Martínez (2019) la satisfacción de los usuarios como premisa ambiental depende del enfoque de cada persona tenga sobre el ambiente, sea este de preservación, conservación o desarrollistas, donde en los dos primeros casos los estándares de calidad de las intervenciones serán mucho más exigentes, donde el mínimo criterio de afectación ambiental será asumido como un criterio de no cumplimiento de sus expectativas, y para el tercero, incluso se podría llegar a percepciones que lo ejecutado no modifica nada el ambiente, por tanto el hecho que le permita desarrollar sus actividades es condición suficiente para lograr su satisfacción antes las intervenciones. Por su parte, Ortiz y, et. al (2022) indica que la satisfacción se logra en la medida que son cumplidos los parámetros técnicos del servicio recibido, el que se complementa con elementos intangibles como la calidez de atención, la oportunidad del servicio, entre otros, y su valoración será la sumatoria de todos los factores intervinientes.

Por otro lado, las teorías de la satisfacción de usuarios, se tiene la teoría de la perspectiva ecologista de Gibson, que dice que satisfacer un acción en temas ambientales es un precepto holística que se integra a un escenario ecológico, por lo tanto la percepción no resulta ser tan interpretativa sino es una apreciación directa sobre los hechos, el que compara sobre su patrón óptico ambiental, es decir el cómo percibe su interactuar con él, sobre el cual valora el que puede o hacer para satisfacer sus necesidades (Mubango, et. al. 2021) Una segunda teoría de la estética y las preferencias hacia los paisajes; que Dinesh, et. al (2021) que indica que los usuarios de servicios ambientales los valoran sobre los procesos cognitivos y experimental de preferencias por un entorno u otro, o sobre la manera en que conceptualizamos el significado de un entorno, pues la belleza y la estética, no son iguales para todos, pues en muchos casos la habitualidad

sobre un escenario hace que se desvalore sus beneficios, como ocurre por ejemplo por personas que habitan ciudades circundantes de bosques, que muchas veces valoran como de poca importancia la floresta, hasta que sus efectos de su eliminación se hacen presentes, donde recién cambia de parecer.

Las dimensiones que componen la variable satisfacción de los usuarios desde un enfoque ambiental aplicando el modelo SERVQUAL (Bostancı y Erdem (2020) están configuradas por dos componentes, una de naturaleza interpersonal y otra naturaleza técnica. Los elementos de la naturaleza interpersonal son aquellos intrínsecos a la relación del usuario con las personas que ofertan el servicio, siendo estos la amabilidad y trato brindado, la utilización de mensajes fácilmente comprensibles, la capacidad para interesarse por las necesidades de los demás, la capacidad de dar respuesta de las interrogantes de los usuarios y la oportunidad en que se brinda la atención. Por su parte Araujo & Lopez (2022) añade las acciones que ejecutan quienes brindan los servicios hacia el ambiente, es decir su coherencia entre lo que dicen y hacen.

El componente de naturaleza técnica está configurado por aquellos elementos cuantificables de los servicios ofertados de forma tangible, la cantidad de la dotación logística para los servicios, el cumplimiento de estándares de calidad ambiental, seguimiento de acciones de calidad ambiental como aquellos referidos a los límites máximos permitidos, la aplicación de estrategias de economía circular (Bostancı y Erdem (2020) Por su parte Bustamante, et. al (2019) añade el seguimiento a los planes de manejo ambiental de proyectos o programas en ejecución, verificación del control de emisión de efluentes contaminantes a fuentes de agua, suelo o el aire, el seguimiento a las normas de seguridad ocupacional o el respeto a los territorios de comunidades originarias.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

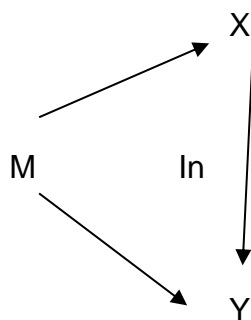
3.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación fue de tipo básica, pues tal como lo indica Concytec, (2016) estas se direccionan a la obtención de conocimientos a través de comprender las características que subyacen a hechos o fenómenos que objetivamente pueden someterse a verificación, sin que se tenga el propósito de llegar a plantear alguna aplicación de naturaleza práctica.

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño del trabajo investigativo fue no experimental, descriptivo, correlacional transversal, y tal como menciona Arbaiza (2019), no experimental es porque su desarrollo no hizo necesario aplicar experimentos para modificar las variables; descriptivo, pues se caracterizaron los componentes del fenómeno en estudio; correlacional causal, pues la inferencia de la hipótesis se efectuó aplicando un estadístico de regresión lineal simple, y transversal, pues los datos recogidos correspondieron al momento en que estos han sido ejecutados.

El diseño que empleado en la investigación es la siguiente:



M: Muestra.

V_x: Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental

V_y: Satisfacción de los usuarios

In: Incidencia.

3.2. Variables y operacionalización

Variable I: Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental

Definición conceptual

Mecanismo de planeamiento y gestión de las municipalidades con la finalidad de promocionar la formación educativa formal y comunal en temas ambientales, que se oriente a cambios culturales en la colectividad, favoreciendo el ejercicio ciudadano de la participación ambiental, dentro de la política ambiental nacional (MINAM, 2023)

Definición operacional

Valoración del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana, desde cada uno de las dimensiones que la componen, medido mediante un cuestionario

Variable II: Satisfacción de los usuarios

Definición conceptual

Cumplimiento de los parámetros técnicos del servicio recibido, el que se complementa con elementos intangibles como la calidez de atención, la oportunidad del servicio, entre otros, y su valoración será la sumatoria de todos los factores intervinientes. (Ortiz y, et. al, 2022)

Definición operacional

Valoración de la satisfacción de los usuarios Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana, medido de los componentes

Nota: El contenido operacional de las variables se detalla en el anexo: Matriz de operacionalización

3.3. Población (criterios de selección), muestra y muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población

La población se conformó por la población adulta mayor a 18 años del distrito de La Habana, que según los registros municipales ascienden a 837 pobladores, que es el público objetivo del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental

Criterios de inclusión: Hombres y mujeres mayores a 18 años que viven en ámbito de La Habana, y que tengan predisposición de ser parte del estudio.

Criterios de exclusión: Hombres y mujeres mayores a 18 años que no viven actualmente en La Habana, y aquellos que tengan alguna limitación o discapacidad que le impida manifestar su voluntad por mutuo propio.

3.3.2. Muestra

La muestra tal como lo señala López y Pérez (2019) es una parte de la población que bajo algún considerando metodológico es seleccionado para que sean a quienes se aplique los instrumentos del estudio. En nuestro caso siendo la población de composición finita para su estimación se aplicó la fórmula muestral, cuyo resultado fue 119 sujetos, y el cálculo se precisa en el anexo.

3.3.3. Muestreo

Se aplicó un criterio probabilístico aleatorio de naturaleza simple, es decir cada uno de los integrantes de la población tuvieron las mismas posibilidades de ser parte de la muestra.

3.3.4. Unidad de análisis

Un poblador de La Habana, mayor a 18 años

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas

La técnica fue la encuesta, que Casteell y Bridier (2021) señalan que sirve para recoger percepciones o cualidades de variables en estudio, mediante preguntas cuyas respuestas tienen una escala predefinida.

Instrumento

Fueron diseñados dos instrumentos, primero para la variable Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental, que consta de 15 ítems, los que del ítem 1 al 5 corresponden a la dimensión Educación ambiental, del ítem 6 al 10 a la corresponden a la dimensión Comunicación y Cultura Ambiental; y del ítem 11 al 15 a la dimensión Participación Ciudadana Ambiental. El segundo cuestionario corresponde a la variable Satisfacción del usuario, que consta de 15 ítems, donde los ítems 1 al 6 corresponden a la dimensión Componentes de Naturaleza Interpersonal; y los ítems del 7 al 15 para la dimensión Componentes de Naturaleza Técnica.

En los dos cuestionarios la medición fue desarrollado mediante la escala de Likert que se configura así: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5).

Validez

Fue ejecutado valorando los constructos de los instrumentos del estudio, en este caso los cuestionarios, donde especialistas en el tema dieron su opinión de viabilidad, y estos valores fueron sometidos a la prueba de consistencia de Aiken, esperando tener valores superiores a 0.7 en esta prueba para dar por válido los instrumentos, condición que se cumplió. En el anexo se detallan las fichas de validación correspondiente

Confiabilidad

Para la estimar la confiabilidad fue aplicado el alfa de Cronbach en función de la data recopilada con los instrumentos, donde Saunders (2020) define que un instrumento es confiable en la medida que los datos sometidos a la prueba de alfa de Cronbach arrojen un valor igual o mayor a 0.7. Este estadístico fue aplicado de manera diferenciada para cada variable y para el conjunto de toda la data, y en ambos casos el valor logrado fue mayor a 0.7, siendo los valores de 0.926 para la variable Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental; de 0.889 para la variable Satisfacción del Usuario de 0.925 para toda la data. Las precisiones del cálculo se detallan en el anexo.

3.5. Procedimientos

Se partió por adecuar el contenido de los instrumentos al marco conceptual de las variables, que sirvieron para su validación. Luego se efectuaron los trámites respectivos para contar las autorizaciones de las responsables institucionales de y se logre el permiso para aplicar los instrumentos. Luego se procedió a identificar la muestra bajo el criterio aleatorio simple y probabilístico. La data recolectada fue tabulada y con ello elaborados tablas y figuras que nos permitieron dar respuesta a los objetivos que se plantearon y luego fueron estructuradas las conclusiones y recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

Los métodos fueron en primer lugar de naturaleza descriptiva, donde se tuvieron estadísticos de tendencia central (medias y porcentajes) para explicar el comportamiento de las variables y dimensiones, sobre un criterio de valoración ordinal. Para esto las 5 escalas definidas en el cuestionario, fueron trasladados a una valoración de 3 escalas empleando el método de baremo.

Luego fueron aplicados los métodos inferenciales, donde la data fue sometida a una prueba normal de Kolmogorov -Smirnov, por tener la condición que la muestra del estudio tiene más de 50 individuos, y sobre la base de los resultados que nos indicó que no se configura una condición de la data de pertenencia a curva de normalidad, se definió el correlacional a aplicarse, la regresión lineal simple

3.7. Aspectos éticos

Ahora precisamos que el estudio aplicó principios éticos de la investigación, siendo estos de **Autonomía**, donde fue respetada las decisiones en libertad y sin coacción alguna de los participantes del estudio. **Justicia**, donde fueron garantizados que sean respetados los derechos de todas aquellas personas involucradas en el estudio. **Beneficencia**, donde los resultados siempre estuvieron orientados a mejorar las intervenciones estatales en el ámbito del estudio, **No maleficencia**, donde fueron evitados cualquier acción que pueda generar daño a los participantes, por consiguiente, guardándose reserva de la identidad de los que respondan las encuestas para evitar alguna represalia sobre ellos de algún miembro de la comunidad. De manera complementaria, siguiendo los principios de no plagio y las normas de la Universidad, se aplicó la norma APA para citar fuentes **respetando así los derechos de autor**.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 1

Nivel de implementación del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental

Dimensiones	Niveles	Intervalo	N°	%
D1: Educación Ambiental	Bajo	5 -11	12	10.1%
	Medio	12 -18	94	79.0%
	Alto	19 - 25	13	10.9%
	Total		119	100.0%
D2: Comunicación y Cultura Ambiental	Bajo	5 -11	6	5.0%
	Medio	12 -18	99	83.2%
	Alto	19 - 25	14	11.8%
	Total		119	100.0%
D3: Participación Ciudadana Ambiental	Bajo	5 -11	7	5.9%
	Medio	12 -18	97	81.5%
	Alto	19 - 25	15	12.6%
	Total		119	100.0%
V1: Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental	Bajo	15 -34	9	7.6%
	Medio	35-54	96	80.7%
	Alto	55 -75	14	11.8%
	Total		119	100.0%

Nota: Valores procedentes del cuestionario aplicado a la población

Interpretación

La tabla precedente explicita el nivel de implementación del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental, siendo el valor medio con 80.7% el que obtiene la mayor puntuación, y para el nivel bajo con 7.6% y alto con 11.8%.

En el caso de las dimensiones, los valores son, D1: Educación ambiental, donde el valor medio con 79.0% el que obtiene la mayor puntuación, y para el nivel bajo con 10.1% y alto con 10.9%; D2: Comunicación y cultura ambiental, donde el valor medio con 83.2% el que obtiene la mayor puntuación, y para el nivel bajo con 5.0% y alto con 11.8%; D3: Participación ciudadana ambiental, donde el valor medio con 81.5% el que obtiene la mayor puntuación, y para el nivel bajo con 5.9% y alto con 12.6%.

Tabla 2

Nivel de satisfacción de los usuarios del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental

Dimensiones	Niveles	Intervalo	N°	%
Componentes de naturaleza interpersonal	Bajo	6 - 13	21	17.6%
	Medio	14 -21	95	79.8%
	Alto	22- 30	5	4.2%
	Total		121	101.7%
Componentes de naturaleza técnica	Bajo	9 - 20	23	19.3%
	Medio	21 - 32	94	79.0%
	Alto	33 - 45	2	1.7%
	Total		119	100.0%
Satisfacción del usuario	Bajo	15 -34	23	19.3%
	Medio	35-53	92	77.3%
	Alto	55 -75	4	3.4%
	Total		119	100.0%

Nota: Valores procedentes del cuestionario aplicado a la población

La tabla precedente explicita nivel de satisfacción de los usuarios del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental, siendo el valor medio con 77.3% el que obtiene la mayor puntuación, y para el nivel bajo con 19.3% y alto con 3.4%. En el caso de las dimensiones, los valores son, D1: Componentes de naturaleza interpersonal, donde el valor medio con 79.8% el que obtiene la mayor puntuación, y para el nivel bajo con 17.6% y alto con 4.2%; D2: Factores de naturaleza técnica, donde el valor medio con 79.0% el que obtiene la mayor puntuación, y para el nivel bajo con 19.3% y alto con 1.7%.

Tabla 3

Prueba de normalidad de las dimensiones y las variables en estudio

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	Gl	Sig.
D1: Educación ambiental	,323	119	,000
D2: Comunicación y cultura ambiental	,335	119	,000
D3: Participación ciudadana ambiental	,297	119	,000
V1: Programa de Ciudadanía ambiental	,328	119	,000
V2: Satisfacción del usuario	,416	119	,000

Nota: Valores procedentes del cuestionario aplicado a la población

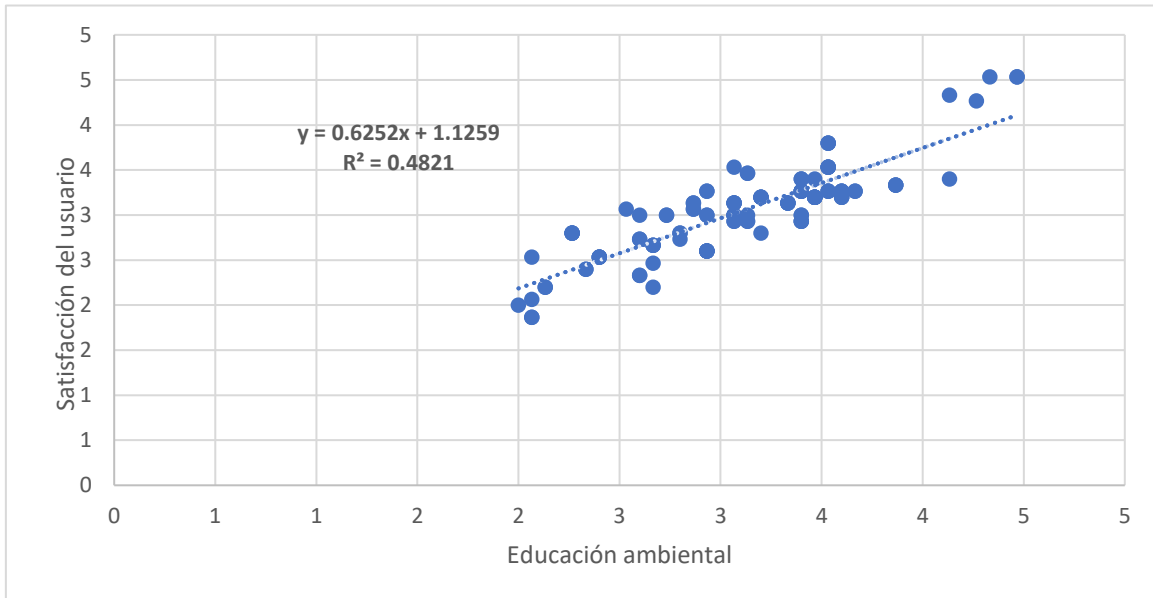
Interpretación

Los valores que se explicitan en la tabla que antecede corresponde a la prueba de normalidad de las dimensiones y las variables en estudio, donde para 119 grados de libertad, la significancia para todos los elementos sometidos a la prueba de Kolmogorov - Smirnov muestra un valor igual a 0.00. La decisión de aplicar esta prueba devino de la condición de haber tenido una muestra en estudio cuyo tamaño fue mayor a 50 personas.

El valor de significancia obtenido al ser este menor a p valor=0.005, esta no pertenece a una curva normal.

Tabla 4

Incidencia de la educación ambiental y la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de la provincia de Moyobamba, 2023



***Nivel de significancia 0.001*

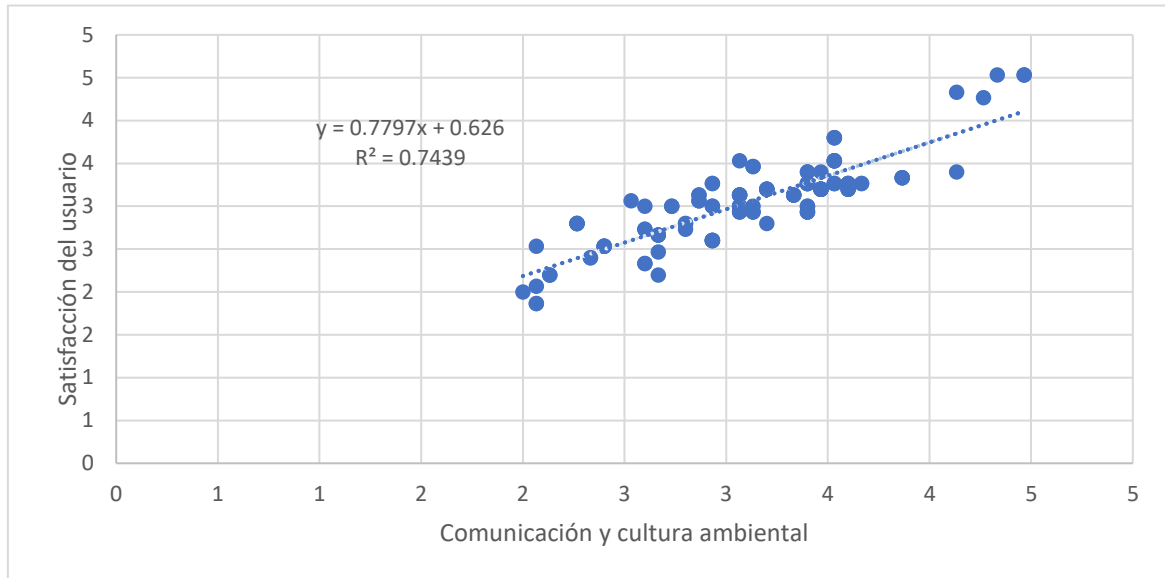
Nota: Valores procedentes del cuestionario aplicado a la población

Interpretación

La tabla precedente explicita la incidencia de la educación ambiental y la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de la provincia de Moyobamba, 2023, donde se tiene un $R^2=0.4821$, lo que significa que existe una relación directa de los elementos analizados, donde si se incrementa el valor de la Educación ambiental se mejora el nivel de logro de la satisfacción del usuario, dicho de otra forma la proporción de variabilidad de la satisfacción de usuario se explica por el 48.21% de las intervenciones de la educación ambiental.

Tabla 5

Incidencia de la comunicación y cultura ambiental y la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de la provincia de Moyobamba, 2023

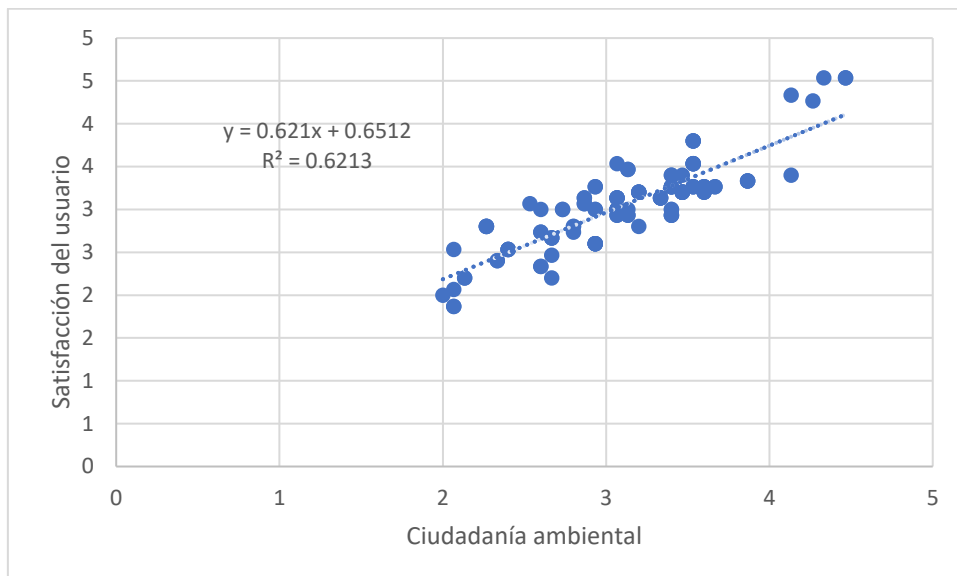


Interpretación

La tabla precedente explicita la incidencia de la Comunicación y cultura ambiental y la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de la provincia de Moyobamba, 2023, donde se tiene un $R^2=0.7563$, lo que significa que existe una relación directa de los elementos analizados, donde si se incrementa el valor de la Comunicación y cultura ambiental se mejora el nivel de logro de la satisfacción del usuario, dicho de otra forma, la proporción de variabilidad de la satisfacción de usuario se explica por el 75.63 % de las intervenciones de la Comunicación y cultura ambiental

Tabla 6

Incidencia de la ciudadanía ambiental y la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de la provincia de Moyobamba, 2023

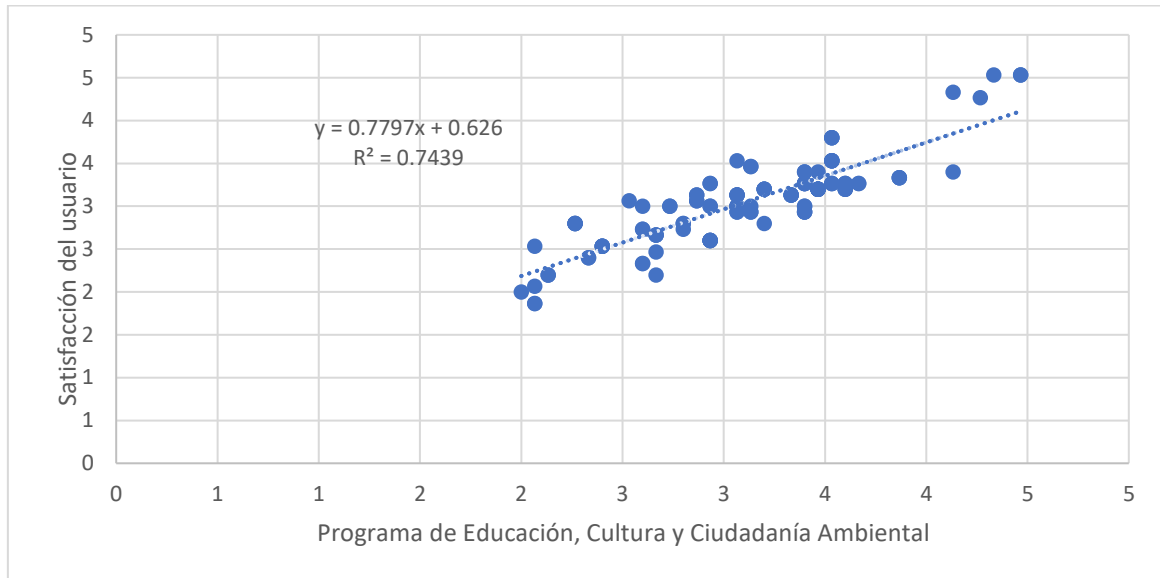


Interpretación

La tabla precedente explicita la incidencia de la ciudadanía ambiental y la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de la provincia de Moyobamba, 2023, donde se tiene un $R^2=0.6213$, lo que significa que existe una relación directa de los elementos analizados, donde si se incrementa el valor de la Ciudadanía ambiental se mejora el nivel de logro de la satisfacción del usuario, dicho de otra forma, la proporción de variabilidad de la satisfacción de usuario se explica por el 62.13 % de las intervenciones de la ciudadanía ambiental

Tabla 7

Incidencia de la Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en los usuarios en una municipalidad de la provincia de Moyobamba, 2023



Interpretación

La tabla precedente explicita la incidencia del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental y la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de la provincia de Moyobamba, 2023, donde se tiene un $R^2=0,7439$ lo que significa que existe una relación directa de los elementos analizados, donde si se incrementa el valor del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía ambiental se mejora el nivel de logro de la satisfacción del usuario, dicho de otra forma, la proporción de variabilidad de la satisfacción de usuario se explica por el 74.39 % de las intervenciones del Programa de Educación y Ciudadanía ambiental

V. DISCUSIÓN

Empezamos es acápite analizando la manera que el Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental incide en la satisfacción de usuarios en una municipalidad de la provincia de Moyobamba, 2023, donde al efectuar la regresión lineal simple arrojó un R^2 =valor 0.7439 definiendo con ello que la vinculación relacional es positiva, que indica que el 74.39% de los factores del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental tienen incidencia directa en los factores que conducen a la satisfacción de usuarios; siendo similares en cuando a sus conclusiones, aun cuando se haya empleado una metodología estadística diferente a lo definido por Caballero, et al. (2022), que afirma, la calidad de los servicios brindados por la municipalidad de Piura está directamente vinculada con la satisfacción de los vecinos, donde el Rho de Spearman fue igual 0.804 con un p valor=0.00, es decir demuestra la existe de vinculación e incidencia entre los elementos de la gestión municipal con la satisfacción de servicios.

Si estos valores de relación se comparan con los valores de logro de las variables, para el Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental, un 80.7 lo considera como regular, el cual sumado el valor bajo que logra 7.6%, se tiene que un 88.3% de los vecinos encuestados indican que el programa no tiene una efectividad en sus intervenciones, condición que se corrobora cuando el 77.3% de los vecinos lo valora como medio y un 19.3% como bajo, es decir, para el 96.6% de ellos considera que el programa no logra satisfacer sus expectativas de forma plena, condición que indica que la implementación logística, administrativa y operativa del programa no está siendo llevado con eficiencia, afirmación que se complementa con lo indicado por Pérez y Arroyo (2023) que dicen, los miembros de la comunidad reconocen la trascendencia de las intervenciones ecológicas a favor del ambiente y comprenden los beneficios de su cuidado, sin embargo su participación en acciones concretas en temas de ahorro del agua, cuidado del bosque, manejo de residuos, aún son muy débiles.

Tomando en consideración que las intervenciones públicas necesitan primigeniamente estar consideradas como parte de normas y políticas pública, y luego insertadas en planes estratégicos y operativos con sus respectivos

presupuestos para su implementación, en el caso de la municipalidad evaluada estos preceptos se cumplen al contar como parte de sus intervenciones un Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental, sin embargo son los elementos operacionales los que no están siendo cumplidos, los que se traducen no solo en la vinculación relacional moderada, sino también en una percepción de satisfacción de los usuarios que logra un valor alto de sólo 3.4%, por tanto en este caso se cumple lo afirmado por Ubillús, et. al (2022) que dice, la contaminación que sufren las cuencas peruanas no necesariamente ocurren por carencia de políticas públicas para prevenir el daño, sino que estas ocurren porque son los actores sociales quienes no los cumplen, considerándose como actores sociales los entes gubernamentales, la sociedad civil y la empresa.

Así también, se dice que los programas orientados a generar conciencia ambiental, al tener componentes de aprendizaje o cognitivos, impulsan que la población conozca los beneficios del ambiente para la vida cotidiana, pues consideramos pertinente la frase que dice “no se puede amar lo que no es conocido”, y por ello al tener la relación entre las variables en un nivel moderado, ya se están impulsando algunos cambios, pero no necesariamente con suficiente fortaleza para ser generadora de nuevas perspectivas a favor del ambiente, por tanto estos resultados están orientados a lo indicado por Natzar, et. al. (2021) que habla del autocontrol y relaciones con los Pares, indicando que quienes tienen un conocimiento y valoran los aportes del ambiente hacia una vida en armonía poseen un mayor autocontrol ante acciones que puedan generar daño al entorno comparativamente con sus pares que no lo poseen.

Por otro lado, al valorar de qué manera el componente de educación ambiental incide en la satisfacción de usuarios en una municipalidad de la provincia de Moyobamba, 2023, empleando la correlación lineal simple, teniendo esta tiene la misma tendencia, pero más baja que la variable en su conjunto, siendo el $R^2=0.4821$ condición que ocurre porque si analizamos el logro del componente educación ambiental, este logra un valor bueno de solo 10.9%, es decir para cerca de 9 de cada 10 vecinos del lugar no se cumplen satisfactoriamente los objetivos planteados, valores de similar tendencia, aun cuando el estadístico empleado fue

diferente, pero siempre con un nivel correlacional, que lo advertido por Matos (2022) que afirma, la educación ambiental en general influye en las percepciones sobre el desarrollo sustentable, los que se corroboran al aplicar el Rho de Spearman que alcanza un valor de 0.861, que representa una significancia positiva alta, es decir independientemente del estadístico empleado, es autor y la investigación realizada demuestran la incidencia o vinculación de las variables en estudio.

Por otro lado, la educación ambiental como parte del programa en análisis comprende la formación de promotores ambientales escolares, la implementación de espacios públicos para la educación ambiental, las promoción de iniciativas ambientales comunitarias, y la formulación de proyectos ambientales, es decir que desde los espacios formativos cognitivos se pasan a espacios de educación para formular intervenciones concretas, consideraciones de intervención que consideramos válidos y enfocados a tener una mayor conciencia ambiental, sin embargo, al parecer los factores del cambio actitudinales concretos no están siendo visibilizados para así la población tenga una mejor percepción de la importancia del programa y se sienta satisfecha con las acciones del programa; afirmación que complementamos con lo indicado por Calics (2023) que hace hincapié que las políticas educativas y de formación de ciudadanía desde el enfoque de intervención municipal, si bien en su diseño tienen la concepción de armonizar su logros con las condiciones políticas, sociales y económicas de sus territorios, estos no en sus lineamientos de acción no tienen un indicadores de gradualidad de cambios de conducta los ciudadanos

Desde nuestra experiencia en temas educativos ambientales, las capacitaciones no formales, en donde es la población quien participa en ellos, cuando no están vinculados a un elemento motivacional en concreto, muchas veces el capacitado termina con conocimiento nuevo, el cual lo valora, pero que luego no pasa a la acción, pues su altruismo no siempre es suficiente para ello, por lo que podemos afirmar que el componente educativo del programa analizado no está poniendo suficiente énfasis en esta segunda fase para activar los aprendido en temas concretos, afirmación complementada con lo afirmado por Pérez y Arroyo (2023), que dice, quien han participado de manera directa en las capacitaciones

ambientales se sienten satisfechos del contenido recibido, no mostrando igual valoración los aspectos de la dotación logística para cumplir sus funciones de monitores ambientales comunitarios, y lo dicho por Mubango, et. al. (2021) que dice que satisfacer una acción en temas ambientales es un precepto holístico que se integra a un escenario ecológico, por lo tanto, la percepción resulta ser una apreciación directa sobre los hechos el que compara sobre su patrón óptico ambiental, es decir el cómo percibe su interactuar con él.

Así también, en lo referido a identificar de qué manera el componente de comunicación y cultura ambiental incide en la satisfacción de usuarios en una municipalidad de la provincia de Moyobamba, 2023, al aplicar la regresión lineal simple el $R^2=0.7439$, condición que se estima como positiva, por tanto los indicadores como las acciones comunicativas radiales, televisivas, los contenidos ambientales en folleterías y las ferias ambientales no están contribuyendo se forma altamente significativa a la satisfacción de los usuarios, tanto en los componentes de naturaleza interpersonal como aquellos componentes de naturaleza técnica, obteniendo estas últimas un nivel de logro alto de 11.8% y 12.6% respectivamente, valores que consideramos muy bajos desde una perspectiva de la gestión por resultados.

Por otro lado, comunicar los alcances de los beneficios ambientales, como pueden ser los elementos que aportan recursos como el agua y el bosque a tener una vida en armonía, necesita no sólo elementos comunicacionales, sino que estos se diseñen como parte de un plan de mercadeo social para cambiar conductas ciudadanas, toda vez que el daño ambiental siempre debe ser prevenido, pues la remediación por impactos negativos son muy costosos y en el algunos casos son irreversibles, condición que a la luz de los resultados en la municipalidad estudiada debe ser abordada como parte del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental con mayor eficiencia, todo ello enmarcado en lo definido por Rutting, et. al (2022) que sustenta que las políticas públicas para la educación ambiental tienen como sustento los principios precautorios para la defensa del ambiente y como la población decide participar en la administración de sus recursos naturales, para lo cual la población tiene que estar informada, adiestrada y con capacidad para la

vigilancia en una interacción recíproca población - gobierno.

Se tiene además que al identificar de qué manera el componente de ciudadanía ambiental incide en la satisfacción de usuarios en una municipalidad de la provincia de Moyobamba, 2023, al aplicar la regresión lineal simple, el $R^2=0.6512$, que es considerado como un vinculación relacional positiva, condición similar a lo observado por Matos (2022), independientemente de aplicar un estadístico diferente, pero con similar objetivo, que afirma que la integración y contribución social como componentes de la educación ambiental tienen una influencia de significancia alta en las percepciones del desarrollo sostenible de los actores educativos en la ciudad de Lima, donde el Rho de Spearman alcanza 0.782; o lo indicado por Carvajal, et. al (2023) que afirman, la educación no formal en temas ambientales y de ciudadanía, tiene una alta contribución a crear respeto y valor hacia los recursos del ambiente.

Si verificamos los indicadores de la participación ciudadana ambiental, que son la forma como los actores ambientales participa en los presupuestos participativos y su incorporación a mesas de diálogo ambiental; complementado con la participación en el control y fiscalización ambiental, que logro un nivel de logro de solo 12.6%, nos conlleva a corroborar que son condiciones para que la ciudadanía no tenga niveles de satisfacción altas, que son justamente los condicionantes para que la relación entre estos elementos no sea altamente significativa, por tanto no se vienen cumpliendo lo afirmado por Castro, et. al (2023) quienes dicen, el éxito de las políticas de educación y cultura ambiental está dada cuando está orientada a desarrollar capacidades en los actores sociales para desarrollar incidencia política en decisores públicos, en especial a nivel de autoridades, pero que la vez se fomenta el comportamiento responsable en pro de la sostenibilidad ambiental.

En términos generales, desde los valores descriptivos las variables no logran niveles óptimos de logro, es decir el Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental, así como la satisfacción de usuarios en una municipalidad de la provincia de Moyobamba, no alcanzan valoraciones altas de aceptación de los indicadores planteados, estando ambos en un nivel medio de logro, aun cuando

estos no estén tengan un valor estadísticamente igual, lo que finalmente se traduce en que al calcular la incidencia mediante la regresión simple tanto para las variables como para sus dimensiones estas muestran una incidencia moderada, que conceptualmente se vincula a lo afirmado por Araujo & Lopez (2022) que afirma que los programas en temas ambientales si bien tienden a la enseñanza y sensibilización de la trascendencia del ambiente, esta se logra en la medida que los ciudadanos adopten valores y actitudes que contribuyan al aprovechamiento racional de los recursos naturales y ser parte de las soluciones a los múltiples problemas ambientales que se presentan, el cual casi siempre expresa condiciones negativas de resiliencia.

En lo referido a las fortalezas de la metodología empleada radica que su diseño ha permitido conocer las percepciones del total de la población en función del programa de educación, comunicación y participación ambiental aplicado y como esta es asimilada por la población, desde los elementos cuantitativos y el valor de la incidencia que presente la primera variable frente a la segunda, que nos otorga con ello criterios de probabilidad estadística que la mejora de los procesos del programa ambiental deben ser mejorados para una mejor aceptación de la población. La debilidad de la metodología, está centrada a que los valores numéricos no permitieron tener un análisis a profundidad de cada elemento para conocer los aspectos cualitativos del comportamiento de las variables y sus indicadores. Otra limitante, es que al no haber estratificado la población en estudio, no nos permite tener elementos de juicio del comportamiento de los grupos poblacionales por género, edad, grado académico u otro elemento de caracterización de la población.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. El Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental logra un nivel de incidencia positiva moderada en la satisfacción de usuarios en una municipalidad de la provincia de Moyobamba, 2023, estimado mediante el coeficiente de determinación 0.7439, con valores de logro medio para el Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental de 80.7% y la satisfacción de usuarios con nivel medio con 77.3%.
- 6.2. El componente de educación ambiental logra un nivel de incidencia positiva baja en la satisfacción de usuarios en una municipalidad de la provincia de Moyobamba, 2023, estimado mediante el coeficiente de determinación que alcanza un valor de 0.4821 y el componente educación ambiental con un logro medio de 79.0%.
- 6.3. El componente de comunicación y cultura ambiental logra un nivel de incidencia positiva moderada en la satisfacción de usuarios en una municipalidad de la provincia de Moyobamba, 2023, estimado mediante el coeficiente de determinación que alcanza un valor de 0.7439 y el componente cultural con un logro medio de 83.2%.
- 6.4. El componente de ciudadanía ambiental logra un nivel de incidencia positiva moderada en la satisfacción de usuarios en una municipalidad de la provincia de Moyobamba, 2023, estimado mediante el coeficiente de determinación con un valor de 0.6213, y el componente ciudadanía ambiental con un logro medio de 81.5%.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. A las autoridades municipales a incorporar Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental, como una intervención continuada y alineada al Plan de Desarrollo Concertado y las políticas ambientales regionales, a fin de conseguir que se asignen mayores presupuestos para las intervenciones programadas.
- 7.2. A la gerencia de Medio Ambiente y Recursos Naturales de la municipalidad, a desarrollar estrategias metodológicas educativas que definan los elementos de cambio de conducta de la población, sobre la base de sus expectativas y perspectivas sobre el ambiente.
- 7.3. A la gerencia de planificación y presupuesto de la municipalidad, a definir estrategias para incorporar presupuestos a los temas comunicacionales ambientales orientadas a generar conciencia en la población para la defensa, protección y uso sostenible de los recursos del entorno.
- 7.4. A las organizaciones de la sociedad civil incorporadas en el Consejo de Coordinación Local municipal, para que desarrollen un plan de incidencia política orientada al rol de control y fiscalización ambiental.

REFERENCIAS

- Abu, M., Ghanbaripour, A.N., Langston, C. and Skulmoski, G. (2023), Beyond design and delivery: developing a model to measure end-user satisfaction (delight) in projects. *Built Environment Project and Asset Management*, 47(21) <https://doi.org/10.1108/BEPAM-07-2022-0106>
- Araujo, L. A., & Lopez, C. A. (2022). Estado del arte de los estudios del modelo SERVQUAL en la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 6364-6382. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3879
- Arbaiza, L. (2019). *Cómo elaborar una tesis de grado*. Esan Ediciones
- Ardoin, N. M., Bowers, A. W., and Gaillard, E. (2020). Environmental education outcomes for conservation: a systematic review. *Biol. Conserv.* 241 <https://doi.org/10.1016/j.biocon.2019.108224>
- Arias, L. I. (2021). *Revisión sistemática: educación ambiental en la ciudadanía latinoamericana durante la covid 19*. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 8496-8514. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.937
- Briceño, C. E., Condori, Y. F., Atencio, C. M. R., Cavero, H. N., & Villar, C. E. (2022). Educación ambiental y manejo eficiente de los recursos de una institución educativa de San Juan de Lurigancho – Lima. *Horizontes. Revista De Investigación En Ciencias De La Educación*, 6(26), 1932–1940. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v6i26.462>
- Burgess, J., (2019) Culturally Responsive Teaching that Bridges Indoor and Outdoor Settings. *Secondary Education*. (10). https://cedar.wvu.edu/secondaryed_facpubs/10
- Bustamante, M., Zerda, E., Tello, F. (2019). Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo SERVQUAL. *Revista Empresarial*, 13 (2), pp. 1 - 16. <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.001>
- Bostanci, B., & Erdem, N. (2020). Investigating the satisfaction of citizens in municipality services using fuzzy modelling. *Socio-Economic Planning Sciences*, 69, 100754. <https://doi.org/10.1016/j.seps.2019.100754>
- Caballero, E. J., Choquehuanca, C. A., Gonzales, S. H., & Valenzuela, A. (2022). Calidad del servicio municipal y satisfacción de los ciudadanos de Piura 2021. *Llamkasun*, 3(1), 90–103. <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v3i1.88>

- Calics, L. P. (2023). *Políticas públicas educativas en el marco del Sistema educativo colombiano. Una reflexión desde su fundamento teórico*. Revista de Investigaciones de la Universidad Le Cordon Bleu, 10(1), 16-22. <https://doi.org/10.36955/RIULCB.2023v10n1.002>
- Carvajal, M.; Valerio, M. y Moreira, C. (2023) Hacia un proceso de educación ambiental no formal y contextualizado en la comunidad de Chacarita, Puntarenas, Costa Rica. *Revista Educación* 47 (1) <http://dx.doi.org/10.15517/revedu.v47i1.49962>
- Castillo, R.N., Cárdenas, M. y Palomino, G.del P. (2020) Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina, Revista Científica Multidisciplinar*, 4 (2) https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130_p.898
- Casteel, A. & Bridier, N. (2021) Describing Populations and Samples in Doctoral Student Research. *International Journal of Doctoral Studies* 16, (121) pp. 339-362. <https://doi.org/10.28945/4766>
- Castro, G. del P., Borges, A. Y., Zurbano, L., & Mederos, Y. (2023). Orientaciones metodológicas para fortalecer la Dimensión Sociocultural en la Educación Ambiental Comunitaria. Resultados: 2015-2020. *Universidad Y Sociedad*, 15(1), 251-258. Recuperado a partir de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/3537>
- Chineka, R., & Yasukawa, K. (2020). Intergenerational learning in climate change adaptations; limitations and affordances. *Environmental Education Research*. 26, 577–593. <https://doi.org/10.1080/13504622.2020.1733494>
- CONCYTEC (2016). Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - Reglamento RENACYT. https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Cruz, O., Choquehuanca, C. A., Gonzales, S. H. , & Valenzuela, A. (2022). Gestión municipal y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2021. *Llamkasun*, 3(1), 197–209. <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v3i1.100>

- De los Santos, F., Villamarín, F & Clavijo, C. (2022) El rol de la educación ambiental en la conservación de la biodiversidad. *Revista de Educación Ambiental y Sostenibilidad* (42),2302. <https://doi.org/10.25267.i2.2302>
- Dinesh, K., Chinchu, E. y Geeji, M. (2017). Attitude and perception of local inhabitants towards mangrove ecosystems. *Journal of extension education*, 29(4), 5984-5987. <https://doi.org/10.26725/JEE.2017.4.29.5984-5987>
- Eversberg, D., Koch, P., Holz, P., Pungas, & Stein, A. (2021) Social relationships with nature: elements of a framework for socio-ecological structure análisis. *Innovation: The European Journal of Social Science Research* 35, <https://doi.org/10.1080/13511610.2022.2095989>
- Figuroa, D., y García, L. E. (2019). Comprensión de las acciones comunitarias en educación ambiental en Chiquinquirá, Boyacá. *Praxis & Saber*, 10(23), 293–314. <https://doi.org/10.19053/22160159.v10.n23.2019.9735>
- Gil, . W. S., Cornelio, . M., Guillermo, . F. F., & Rodriguez Carranza, J. (2020). Calidad percibida y satisfacción con el servicio de atención en la oficina de la Unidad Local de Empadronamiento - Municipalidad provincial de Huaura - 2019. *Big Bang Faustiano*, 9(4). <https://doi.org/10.51431/bbf.v9i4.651>
- González, M., Battista, E y Justianovich, S.J. (2019) .Diseño para la Sustentabilidad y Sistema Producto Servicio Sustentable. Aportes para el desarrollo de competencias en el contexto Argentino. *Cuadernos del Centro de Estudios en Diseño y Comunicación*, 24 (115) 57-70 p. <https://www.url.edu.gt/publicacionesurl/FileCS.ashx?Id=127474>
- Hartley, J.M., Stevenson, K., Pereira, S.R., Peterson, M.N. Lawson, D.F. & Martinez, B (2023) How a marine debris environmental education program plays to strengths of linguistically diverse learners. *Frontiers in Education*. doi.org/10.3389/feduc.2022.1058864.<https://doi.org/10.3389/feduc.2022.1058864>
- López, V. y Pérez, J. F (2019) Técnicas de recopilación de datos en la investigación científica. *Revista de Actualización Clínica*, 10 (23) http://www.revistasbolivianas.ciencia.bo/scielo.php?lng=pt&pid=S2304-37682011000700008&script=sci_arttext
- Martínez, M (2019) Importancia de la educación ambiental. *Revista Tecnológica*,15 (21).

http://www.revistasbolivianas.ciencia.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-75322019000100007&lng=pt&nrm=iso&tlng=es

Masalimova, A.R., Krokhina, J.A., Sokolova, N.L., Melnik, M.V. Kutepova, O.S & Duran, M. (2023) Trends in environmental education: A systematic review. *EURASIA Journal of Mathematics, Science and Technology Education*, 19(2), em2228 <https://doi.org/10.29333/ejmste/12952>

Matos, B. (2022). La influencia de la educación ambiental en la percepción del desarrollo sostenible en docentes y estudiantes de secundaria. Un estudio de casos. *Revista Kawsaypacha: Sociedad y Medio Ambiente*, (10), A-007. <https://doi.org/10.18800/kawsaypacha.202202.007>

Ministerio de Economía y Finanzas – MEF (2018) *Guía metodológica para la definición, seguimiento y uso de indicadores de desempeño de los Programas Presupuestales*. Dirección de Calidad del Gasto Público de la Dirección General de Presupuesto Público (DGPP–MEF) https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_public/ppr/guia_seguimiento_pp.pdf

Ministerio de Economía y Finanzas – MEF (2020) Resolución Directoral N° 0030-2020-EF/50.01. Directiva para el diseño de los programas presupuestales en el marco del presupuesto por resultados - Directiva N° 0005-2020-EF/50.01. Dirección Nacional de Presupuesto Público del MEF. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1474206/RD0030_2020EF5001.pdf.pdf?v=1607181253

Ministerio de Economía y Finanzas – MEF (2023) *Reporte de Cumplimiento de Metas Presupuestales del Plan de Incentivos Municipales 2022*. Dirección Nacional de Presupuesto Público.

Ministerio del Ambiente – MINAM (2023) *Guía Instructivo para elaborar e implementar el Programa Municipal EDUCCA*. Sistema Nacional de Información Ambiental. <https://sinia.minam.gob.pe/documentos/instructivo-elaborar-implementar-programa-municipal-educca>

Mubango, A., Rodríguez, F., Lourenço, R. y Silvestre, H. (2021). Community perception of the value of the ecosystems of the Bons Sinais estuary, Mozambique, Southern Africa. *Journal of Integrated Coastal Zone Management*, 21(4), 249-263. <https://doi.org/10.5894/rgci-n435>

- Natsar, D., Muhammad, S, Abdul, K., Rukmina, G. & Suardi, W (2021) Environmental Conservation Education: Theory, Model, and Practice. *Psychology and Education* (2021) 58(3), 1149-1162
<http://psychologyandeducation.net/pae/index.php/pae/article/view/3455/3078>
- Ortiz, V. M., Álvarez, F. A., Moreano Martínez, L. D., & Salgado Molina, G. N. (2022). Satisfacción e impacto social y ambiental de las prácticas laborales y de servicio comunitario de la Universidad Técnica de Cotopaxi. *Pro Sciences: Revista De Producción, Ciencias E Investigación*, 6(46), 95–102.
<https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol6iss46.2022pp95-102>
- Pérez, N. del C. y Arroyo, J.A. (2023) Cultura ambiental desde la Proyección social comunitaria para la comprensión colectiva de la sustentabilidad. *TEC - Tecné, Episteme y Didaxis*, N°52. <https://doi.org/10.17227/ted.num52-11921>
- Plastun, A., Makarenko, L., Yelnikova, Y. & Makarenko, S. (2019). Environmental, social and governance investment standardization: moving towards sustainable economy. *Environmental Economics*, 10(1), 12-22.
<http://dx.doi.org/10.21511/ee>.
- Romero, F. (2020) La gestión del Presupuesto por Resultados y su impacto en los programas sociales en una municipalidad local. *Balance´s. Tingo María*, 10(15): 62-71,
<https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/276/269>
- Ruíz, R., & Delgado, D. J. M. (2020). Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1318-1332.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.158
- Rutting, L., Vervoort, J. and Mees, P. (2022) Driessen Strengthening foresight for governance of social-ecological systems: An interdisciplinary perspective. *Journals & Books Futures* vol. 131.
<https://doi.org/10.1016/j.futures.2022.102988>
- Saunders, M. (2020) Research Methods for Business Students Preface and Chapter 4. 12 (10), 128-174
https://www.researchgate.net/publication/367780349_2023_Research_Methods_for_Business_Students_Preface_and_Chapter_4

- Snyder, H. (2019) Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, vol. 104, 333-339, p. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0148296319304564>
- Ubillús Farfán, S. W., Contreras Rivera, R. J., López Sánchez, R. N., Patiño Ramírez, S., & Sáenz Avila, J. C. (2022). Políticas públicas y la gestión de la calidad ambiental para la descontaminación de ríos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 927-952. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3586
- Vargas, J., Alberto, Zavaleta Chávez, Walter, Enrique. (2020). La gestión del presupuesto por resultados y la calidad del gasto en gobiernos locales. *Visión de futuro*, 24(2) <https://dx.doi.org/https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2020.24.02.002.es>
- Vicente, M.E. (2020) Aportes para ampliar la mirada en el diseño de políticas públicas sobre jóvenes, Educación y trabajo en América Latina. Ensayo: *Evaluación y Políticas Públicas en Educación*, 30 (117) <https://doi.org/10.1590/S0104-403620220003002816>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental	Mecanismo de planeamiento y gestión de las municipalidades con la finalidad de promocionar la formación educativa formal y comunal en temas ambientales, que se oriente a cambios culturales en la colectividad, favoreciendo el ejercicio ciudadano de la participación ambiental, dentro de la política ambiental nacional (MINAM, 2023)	Valoración del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana, desde cada uno de las dimensiones que la componen, medido mediante un cuestionario	Educación ambiental	<ul style="list-style-type: none"> - Número de promotores ambientales escolares - Implementación de espacios públicos para educación ambiental - Iniciativas ambientales comunitarias - Proyectos ambientales 	Ordinal
			Comunicación y Cultura Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> - Acciones comunicacionales radiales - Acciones comunicacionales televisivas - Contenidos ambientales en folletería - Ferias ambientales 	
			Participación Ciudadana Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> - Actores ambientales participando en Presupuestos Participativos - Mesas de diálogo - Control y fiscalización ambiental 	
Satisfacción de los usuarios	Cumplimiento de los parámetros técnicos del servicio recibido, el que se complementa con elementos intangibles como la calidez de atención, la oportunidad del servicio, entre otros, y su valoración será la sumatoria de todos los factores intervinientes. (Ortiz y, et. al, 2022)	Valoración de la satisfacción de los usuarios Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana, medido de los componentes	Componentes de naturaleza interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> - Amabilidad y trato - Utilización de mensajes comprensibles - Capacidad para interesarse por las necesidades de los demás - Capacidad de respuesta a interrogantes de usuarios - Oportunidad de la atención - Coherencia de acción 	Ordinal
			Componentes de naturaleza técnica	<ul style="list-style-type: none"> - Dotación de logística - Cumplimiento de estándares de calidad ambiental - Seguimiento de acciones de calidad ambiental - Aplicación de estrategias de economía circular - Seguimiento a planes de manejo ambiental - Seguimiento a normas de seguridad ocupacional - Respeto a territorios de comunidades 	

Anexo 2: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general ¿De qué manera el Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental incide en la satisfacción de usuarios en una municipalidad de la provincia de Moyobamba, 2023?,</p> <p>Problemas específicos: , a) ¿De qué manera el componente de educación incide en la satisfacción de usuarios en una municipalidad de la provincia de Moyobamba, 2023? b) ¿De qué manera el componente de Cultural incide en la satisfacción de usuarios en una municipalidad de la provincia de Moyobamba, 2023? c) ¿De qué manera el componente de ciudadanía ambiental incide en la satisfacción de usuarios en una municipalidad de la provincia de Moyobamba, 2023?</p>	<p>Objetivo general Determinar de qué manera el Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental incide en la satisfacción de usuarios en una municipalidad de la provincia de Moyobamba, 2023.</p> <p>Objetivos específicos a) Identificar de qué manera el componente de educación incide en la satisfacción de usuarios en una municipalidad de la provincia de Moyobamba, 2023 b) Identificar de qué manera el componente de Cultural incide en la satisfacción de usuarios en una municipalidad de la provincia de Moyobamba, 2023 c) Identificar de qué manera el componente de ciudadanía ambiental incide en la satisfacción de usuarios en una municipalidad de la provincia de Moyobamba, 2023</p>	<p>Hipótesis general El Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental incide significativamente en la satisfacción de usuarios en una municipalidad de la provincia de Moyobamba, 2023.</p> <p>Hipótesis específicas a) El componente de educación incide de manera significativa en la satisfacción de usuarios en una municipalidad de la provincia de Moyobamba, 2023 b) El componente de cultural incide de manera significativa en la satisfacción de usuarios en una municipalidad de la provincia de Moyobamba, 2023 c) El componente de ciudadanía ambiental incide significativamente en la satisfacción de usuarios en una municipalidad de la provincia de Moyobamba, 2023.</p>	<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>Cuestionario</p>
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones	
<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básica</p> <p>Diseño: No experimental, de corte transversal, descriptivo-correlacional</p>	<p>Población 837 pobladores de distrito La Habana, mayores de 18 años</p> <p>Muestra 119 pobladores del distrito La Habana.</p>	Variables	Dimensiones
		Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental	Educación Ambiental
		Satisfacción de los usuarios	Comunicación y Cultura Ambiental
			Participación Ciudadana Ambiental
		Componente de Naturaleza Interpersonal	
		Componente de Naturaleza Técnica	

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO APLICADO A POBLADORES MAYORES DE EDAD DEL DISTRITO LA HABANA – MOYOBAMBA.

Variable: Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental

Cuestionario 1

Fecha de recolección:/...../.....

INSTRUCCIONES:

Buen día, presento ante usted este cuestionario que tiene como objetivo determinar la relación del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental con la satisfacción de los usuarios en el distrito de La Habana, para el desarrollo de una investigación científica. La encuesta es totalmente confidencial y anónima; por tanto, le solicito leer cada una de las preguntas y responder con sinceridad marcando con un aspa el recuadro con la respuesta que usted considera correcta. Es importante precisar que todas las preguntas deben ser respondidas.

ESCALA

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Ítem	Dimensiones / Indicadores					
		1	2	3	4	5
	Dimensión: Educación ambiental					
1	¿ El Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana cuenta con un número adecuado de promotores ambientales escolares?					
2	¿El programa implementa espacios públicos para el desarrollo de la educación ambiental?					

3	¿El programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana tiene iniciativas ambientales comunitarias?					
4	¿El programa ambiental cuenta con proyectos ambientales ya implementados?					
5	¿El programa ambiental implementa acciones para garantizar la sostenibilidad de los proyectos ya implementados?					
Dimensión: Comunicación y Cultura Ambiental						
6	¿Existe acciones comunicacionales radiales como parte del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?					
7	¿Se realizan acciones televisivas como parte del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?					
8	¿Se desarrolla contenidos ambientales en folletería como parte del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?					
9	¿Se realizan las ferias ambientales como parte del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?					
10	¿Se realizan las campañas comunitarias casa por casa como parte del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?					
Dimensión: Participación Ciudadana Ambiental						
11	¿Existe colaboración de actores ambientales participando en Planes Concertados de Desarrollo como parte del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?					
12	¿Existe colaboración de actores ambientales participando en Presupuestos Participativos como parte del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?					
13	¿Se desarrollan mesas de diálogo como parte del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?					
14	¿Se desarrollan compromisos ambientales autoridades – población como parte del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?					
15	¿Se controla y fiscaliza el Programa ambiental de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?					

Variable: Satisfacción del usuario						
Ítem	Dimensiones / Indicadores	1	2	3	4	5
		Dimensión: Componente de Naturaleza Interpersonal				
1	¿Se pone de manifiesto la amabilidad y trato recibido en la ejecución del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?					
2	¿Se utilizan de mensajes comprensibles en la ejecución del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?					
3	¿Los responsables manifiestan capacidad para interesarse por las necesidades de los demás en la ejecución del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?					
4	¿Existe capacidad de respuesta a interrogantes de usuarios en la ejecución del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?					
5	¿Se observa la atención adecuada en la ejecución del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?					
6	¿Existe coherencia de acción en la ejecución del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?					
Dimensión: Componentes de Naturaleza Técnica						
7	¿Existe una buena dotación de logística en la ejecución del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?					
8	¿Existe una buena dotación presupuestal en la ejecución del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?					
9	¿Se observa el cumplimiento de estándares de calidad ambiental en la ejecución del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?					
10	¿Se observa que se hace seguimiento de los límites máximos permisibles en el uso de los recursos naturales en el Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?					
11	¿Se realiza el seguimiento de acciones de calidad ambiental en la ejecución del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?					

12	¿Se aplica estrategias de economía circular en la ejecución del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?					
13	¿Se ejecuta el seguimiento a planes de manejo ambiental en la ejecución del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?					
14	¿Se hace el seguimiento de normas de seguridad ocupacional en la ejecución del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?					
15	¿Se muestra respeto a territorios de comunidades en la ejecución del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?					

Anexo 4: Validez de los instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión: Educación ambiental							
1	¿ El Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana cuenta con un número adecuado de promotores ambientales escolares?	X		X		X		
2	¿El programa implementa espacios públicos para el desarrollo de la educación ambiental?	X		X		X		
3	¿El programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana tiene iniciativas ambientales comunitarias?	X		X		X		
4	¿El programa ambiental cuenta con proyectos ambientales ya implementados?	X		X		X		
5	¿El programa ambiental implementa acciones para garantizar la sostenibilidad de los proyectos ya implementados?	X		X		X		
	Dimensión: Comunicación y Cultura Ambiental	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Existe acciones comunicacionales radiales como parte del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?	X		X		X		
7	¿Se realizan acciones televisivas como parte del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?	X		X		X		
8	¿Se desarrolla contenidos ambientales en folletería como parte del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?	X		X		X		
9	¿Se realizan las ferias ambientales como parte del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?	X		X		X		
10	¿Se realizan las campañas comunitarias casa por casa como parte del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito	X		X		X		

	de La Habana?						
	Dimensión: Participación Ciudadana Ambiental	Si	No	Si	No	Si	No
11	¿Existe colaboración de actores ambientales participando en Planes Concertados de Desarrollo como parte del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?	X		X		X	
12	¿Existe colaboración de actores ambientales participando en Presupuestos Participativos como parte del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?	X		X		X	
13	¿Se desarrollan mesas de diálogo como parte del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?	X		X		X	
14	¿Se desarrollan compromisos ambientales autoridades – población como parte del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?	X		X		X	
15	¿Se controla y fiscaliza el Programa ambiental de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): TIENE SUFICIENCIA, ES APLICABLE

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

Apellidos y nombres del juez validador: Luis Alberto Pretell Paredes DNI:01120300

Grado y Especialidad del validador: Magister en Gerencia Social

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

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

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

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

Jesús María...2 de...Junio del 2023

Mg. Luis Alberto Pretell Paredes

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:
Satisfacción del usuario**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión: Componente de Naturaleza Interpersonal							
1	¿Se pone de manifiesto la amabilidad y trato recibido en la ejecución del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?	X		X		X		
2	¿Se utilizan de mensajes comprensibles en la ejecución del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?	X		X		X		
3	¿Los responsables manifiestan capacidad para interesarse por las necesidades de los demás en la ejecución del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?	X		X		X		
4	¿Existe capacidad de respuesta a interrogantes de usuarios en la ejecución del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?	X		X		X		
5	¿Se observa la atención adecuada en la ejecución del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?	X		X		X		
6	¿Existe coherencia de acción en la ejecución del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?	Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión: Componentes de Naturaleza Técnica	X		X		X		
7	¿Existe una buena dotación de logística en la ejecución del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?	X		X		X		
8	¿Existe una buena dotación presupuestal en la ejecución del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?	X		X		X		
9	¿Se observa el cumplimiento de estándares de calidad ambiental en la ejecución del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental	X		X		X		

	en el distrito de La Habana?							
10	¿Se observa que se hace seguimiento de los límites máximos permisibles en el uso de los recursos naturales en el Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?	X		X		X		
11	¿Se realiza el seguimiento de acciones de calidad ambiental en la ejecución del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿Se aplica estrategias de economía circular en la ejecución del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?	X		X		X		
13	¿Se ejecuta el seguimiento a planes de manejo ambiental en la ejecución del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?	X		X		X		
14	¿Se hace el seguimiento de normas de seguridad ocupacional en la ejecución del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?	X		X		X		
15	¿Se muestra respeto a territorios de comunidades en la ejecución del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): TIENE SUFICIENCIA, ES APLICABLE

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

Apellidos y nombres del juez validador: Pretell Paredes, Luis Alberto DNI: 01120300

Grado y Especialidad del validador: Magister en Gerencia Social

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Jesús María...2 de...Junio del 2023

Mg. Luis Alberto Pretell Paredes

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:
Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión: Educación ambiental							
1	¿ El Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana cuenta con un número adecuado de promotores ambientales escolares?	X		X		X		
2	¿El programa implementa espacios públicos para el desarrollo de la educación ambiental?	X		X		X		
3	¿El programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana tiene iniciativas ambientales comunitarias?	X		X		X		
4	¿El programa ambiental cuenta con proyectos ambientales ya implementados?	X		X		X		
5	¿El programa ambiental implementa acciones para garantizar la sostenibilidad de los proyectos ya implementados?	X		X		X		
	Dimensión: Comunicación y Cultura Ambiental							
6	¿Existe acciones comunicacionales radiales como parte del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?	X		X		X		
7	¿Se realizan acciones televisivas como parte del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?	X		X		X		
8	¿Se desarrolla contenidos ambientales en folletería como parte del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?	X		X		X		
9	¿Se realizan las ferias ambientales como parte del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?	X		X		X		
10	¿Se realizan las campañas comunitarias casa por casa como parte del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?	X		X		X		

	Dimensión: Participación Ciudadana Ambiental	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Existe colaboración de actores ambientales participando en Planes Concertados de Desarrollo como parte del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?	X		X		X		
12	¿Existe colaboración de actores ambientales participando en Presupuestos Participativos como parte del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?	X		X		X		
13	¿Se desarrollan mesas de diálogo como parte del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?	X		X		X		
14	¿Se desarrollan compromisos ambientales autoridades – población como parte del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?	X		X		X		
15	¿Se controla y fiscaliza el Programa ambiental de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): TIENE SUFICIENCIA, ES APLICABLE

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

Apellidos y nombres del juez validador: Franz Jhonn Vargas Guzmán

DNI: 47404469

Grado y Especialidad del validador: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

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

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

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

Jesús María, 2 de junio del 2023

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



Dr. Franz Jhonn Vargas Guzmán
REGUC N° 31880-CLAD
DNI: 47404469

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:
Satisfacción del usuario**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión: Componente de Naturaleza Interpersonal							
1	¿Se pone de manifiesto la amabilidad y trato recibido en la ejecución del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?	X		X		X		
2	¿Se utilizan de mensajes comprensibles en la ejecución del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?	X		X		X		
3	¿Los responsables manifiestan capacidad para interesarse por las necesidades de los demás en la ejecución del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?	X		X		X		
4	¿Existe capacidad de respuesta a interrogantes de usuarios en la ejecución del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?	X		X		X		
5	¿Se observa la atención adecuada en la ejecución del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?	X		X		X		
6	¿Existe coherencia de acción en la ejecución del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?	Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión: Componentes de Naturaleza Técnica	X		X		X		
7	¿Existe una buena dotación de logística en la ejecución del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?	X		X		X		
8	¿Existe una buena dotación presupuestal en la ejecución del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?	X		X		X		
9	¿Se observa el cumplimiento de estándares de calidad ambiental en la ejecución del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?	X		X		X		

10	¿Se observa que se hace seguimiento de los límites máximos permisibles en el uso de los recursos naturales en el Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?	X		X		X	
11	¿Se realiza el seguimiento de acciones de calidad ambiental en la ejecución del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?	Si	No	Si	No	Si	No
12	¿Se aplica estrategias de economía circular en la ejecución del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?	X		X		X	
13	¿Se ejecuta el seguimiento a planes de manejo ambiental en la ejecución del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?	X		X		X	
14	¿Se hace el seguimiento de normas de seguridad ocupacional en la ejecución del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?	X		X		X	
15	¿Se muestra respeto a territorios de comunidades en la ejecución del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): TIENE SUFICIENCIA, ES APLICABLE

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

Apellidos y nombres del juez validador: Franz Jhonn Vargas Guzmán

DNI: 47404469

Grado y Especialidad del validador: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

Jesús María...2 de...Junio del 2023

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

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

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

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



Dr. Franz Jhonn Vargas Guzmán
REGUC N° 31880-CLAD
DNI: 47404469

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:
Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión: Educación ambiental							
1	¿ El Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana cuenta con un número adecuado de promotores ambientales escolares?	X		X		X		
2	¿El programa implementa espacios públicos para el desarrollo de la educación ambiental?	X		X		X		
3	¿El programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana tiene iniciativas ambientales comunitarias?	X		X		X		
4	¿El programa ambiental cuenta con proyectos ambientales ya implementados?	X		X		X		
5	¿El programa ambiental implementa acciones para garantizar la sostenibilidad de los proyectos ya implementados?	X		X		X		
	Dimensión: Comunicación y Cultura Ambiental							
6	¿Existe acciones comunicacionales radiales como parte del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?	X		X		X		
7	¿Se realizan acciones televisivas como parte del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?	X		X		X		
8	¿Se desarrolla contenidos ambientales en folletería como parte del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?	X		X		X		
9	¿Se realizan las ferias ambientales como parte del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?	X		X		X		
10	¿Se realizan las campañas comunitarias casa por casa como parte del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?	X		X		X		

	Dimensión: Participación Ciudadana Ambiental	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Existe colaboración de actores ambientales participando en Planes Concertados de Desarrollo como parte del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?	X		X		X		
12	¿Existe colaboración de actores ambientales participando en Presupuestos Participativos como parte del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?	X		X		X		
13	¿Se desarrollan mesas de diálogo como parte del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?	X		X		X		
14	¿Se desarrollan compromisos ambientales autoridades – población como parte del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?	X		X		X		
15	¿Se controla y fiscaliza el Programa ambiental de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ALTO NIVEL, ES APLICABLE

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

Apellidos y nombres del juez validador: Lady Diana Arévalo Alva

DNI: 43040028

Grado y Especialidad del validador: Maestra en Gestión Pública, Dra. Gestión Empresarial

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

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

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

Jesús María, 2 de junio del 2023

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



.....
Lic. Adm. Mg. Lady Diana Arévalo Alva
CLAD N° 7128 ✓

Firma del experto informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:
Satisfacción del usuario**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión: Componente de Naturaleza Interpersonal							
1	¿Se pone de manifiesto la amabilidad y trato recibido en la ejecución del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?	X		X		X		
2	¿Se utilizan de mensajes comprensibles en la ejecución del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?	X		X		X		
3	¿Los responsables manifiestan capacidad para interesarse por las necesidades de los demás en la ejecución del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?	X		X		X		
4	¿Existe capacidad de respuesta a interrogantes de usuarios en la ejecución del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?	X		X		X		
5	¿Se observa la atención adecuada en la ejecución del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?	X		X		X		
6	¿Existe coherencia de acción en la ejecución del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?	Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión: Componentes de Naturaleza Técnica	X		X		X		
7	¿Existe una buena dotación de logística en la ejecución del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?	X		X		X		
8	¿Existe una buena dotación presupuestal en la ejecución del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?	X		X		X		
9	¿Se observa el cumplimiento de estándares de calidad ambiental en la ejecución del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?	X		X		X		

10	¿Se observa que se hace seguimiento de los límites máximos permisibles en el uso de los recursos naturales en el Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?	X		X		X	
11	¿Se realiza el seguimiento de acciones de calidad ambiental en la ejecución del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?	Si	No	Si	No	Si	No
12	¿Se aplica estrategias de economía circular en la ejecución del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?	X		X		X	
13	¿Se ejecuta el seguimiento a planes de manejo ambiental en la ejecución del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?	X		X		X	
14	¿Se hace el seguimiento de normas de seguridad ocupacional en la ejecución del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?	X		X		X	
15	¿Se muestra respeto a territorios de comunidades en la ejecución del Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental en el distrito de La Habana?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ALTO NIVEL, ES APLICABLE

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

Apellidos y nombres del juez validador: Lady Diana Arévalo Alva

DNI: 43040028

Grado y Especialidad del validador: Maestra en Gestión Pública, Dra. Gestión Empresarial

Jesús María...2 de...Junio del 2023

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

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

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

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



Lic. Abg. Mg. Lady Diana Arévalo Alva
CLAD N° 7128

Firma del experto informante

Anexo 5: Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Variable: Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	119	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	119	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,926	15

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	43,9160	56,908	,660	,921
VAR00002	43,9244	58,596	,475	,926
VAR00003	43,5966	56,039	,771	,918
VAR00004	43,3866	57,392	,576	,923
VAR00005	43,4790	57,082	,677	,920
VAR00006	43,4118	56,210	,744	,918
VAR00007	43,7647	53,419	,740	,918
VAR00008	43,8824	52,461	,791	,916
VAR00009	43,4958	58,642	,549	,924
VAR00010	43,7227	58,575	,518	,925
VAR00011	43,4622	56,522	,701	,920
VAR00012	43,4202	56,212	,746	,918
VAR00013	43,7479	56,292	,615	,922
VAR00014	43,7227	54,728	,664	,921
VAR00015	43,5378	59,013	,526	,924

Variable: Satisfacción del usuario

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	119	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	119	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,889	15

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00016	43,0168	45,017	,653	,878
VAR00017	42,9664	46,016	,593	,880
VAR00018	43,0504	46,760	,614	,880
VAR00019	42,2521	44,444	,467	,890
VAR00020	42,5462	48,708	,369	,889
VAR00021	42,4958	47,269	,548	,882
VAR00022	42,5294	48,641	,373	,889
VAR00023	43,0672	45,995	,618	,879
VAR00024	43,1765	43,977	,709	,875
VAR00025	42,5630	47,570	,606	,881
VAR00026	42,9244	48,037	,520	,884
VAR00027	43,5126	44,574	,575	,882
VAR00028	42,1765	45,147	,607	,880
VAR00029	42,5630	47,282	,566	,882
VAR00030	42,9244	45,460	,651	,878

Confiabilidad para toda la data

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	119	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	119	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,950	30

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	89,7563	204,711	,623	,948
VAR00002	89,7647	206,809	,498	,950
VAR00003	89,4370	203,045	,729	,948
VAR00004	89,2269	206,855	,486	,950
VAR00005	89,3193	204,694	,655	,948
VAR00006	89,2521	203,529	,696	,948
VAR00007	89,6050	197,360	,742	,947
VAR00008	89,7227	195,778	,781	,947
VAR00009	89,3361	205,734	,632	,948
VAR00010	89,5630	205,350	,612	,949
VAR00011	89,3025	203,653	,679	,948
VAR00012	89,2605	203,516	,698	,948
VAR00013	89,5882	202,007	,655	,948
VAR00014	89,5630	199,333	,690	,948
VAR00015	89,3782	206,695	,596	,949
VAR00016	89,7647	203,487	,600	,949
VAR00017	89,7143	204,663	,583	,949
VAR00018	89,7983	207,467	,529	,949

VAR00019	89,0000	199,339	,545	,950
VAR00020	89,2941	207,650	,494	,950
VAR00021	89,2437	205,067	,652	,948
VAR00022	89,2773	207,151	,516	,949
VAR00023	89,8151	204,254	,623	,948
VAR00024	89,9244	199,867	,719	,948
VAR00025	89,3109	207,691	,596	,949
VAR00026	89,6723	209,205	,482	,950
VAR00027	90,2605	202,906	,525	,950
VAR00028	88,9244	202,477	,615	,949
VAR00029	89,3109	207,267	,551	,949
VAR00030	89,6723	204,392	,595	,949

Anexo 6: Cálculo de la muestra

Fórmula de población finita

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

Reemplazando datos:

N = Población (837 personas hombres y mujeres mayores de 18 años)

n = Tamaño de la muestra

z = Nivel de confianza (95%)

p = Probabilidad de éxito (50%)

e = Margen de error= 0.05

Reemplazando los datos se obtiene:

$$n = \frac{(837)(1.96)^2(0.5)(1-0.5)}{(837 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(1-0.5)}$$

$$n=119$$

Anexo 6: Base de datos

Programa de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental

N°	Educación ambiental					Comunicación y cultura ambiental					Participación ciudadana ambiental				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	2	3	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3
2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	5	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4
4	2	2	2	3	3	3	2	1	3	3	3	3	2	1	3
5	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3
6	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4
7	2	3	2	2	2	2	1	1	3	3	2	2	3	3	3
8	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	3	2
9	3	2	2	3	4	4	2	2	3	2	4	4	2	2	3
10	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2
11	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
13	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3
14	2	2	3	3	2	2	2	2	4	3	2	2	3	3	4
15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1
16	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4
17	2	4	4	2	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5
18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
19	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
20	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2
21	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3
22	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
23	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
25	5	3	4	5	3	3	4	4	3	5	3	3	5	5	3
26	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3
27	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
28	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
29	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3
30	3	2	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
31	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3
32	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3
33	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5
34	3	2	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4
35	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	4	4	3	4	3
36	3	2	4	4	4	4	2	2	3	3	4	4	2	2	3
37	3	2	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4
38	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3
39	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	3	3	3

40	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
41	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
42	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3
43	3	2	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4
44	3	2	3	4	4	3	2	2	3	3	4	3	2	2	3
45	2	2	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	2	2	4
46	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3
47	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2
48	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3
49	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
52	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3
53	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3
54	3	2	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	2	2	4
55	3	2	3	4	4	3	2	2	3	3	4	3	2	2	3
56	2	2	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	2	2	4
57	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3
58	3	2	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	3	3	4
59	2	2	2	3	3	3	2	1	3	3	3	3	2	1	3
60	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3
61	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4
62	2	3	2	2	2	2	1	1	3	3	2	2	3	3	3
63	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	3	2
64	3	2	2	3	4	4	2	2	3	2	4	4	2	2	3
65	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2
66	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3
67	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3
68	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2
69	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3
70	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
73	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3
74	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3
75	3	2	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	2	2	4
76	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3
77	3	2	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	3	3	4
78	2	2	2	3	3	3	2	1	3	3	3	3	2	1	3
79	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3
80	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4
81	2	3	2	2	2	2	1	1	3	3	2	2	3	3	3
82	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	4	4	3	4	3
83	3	2	4	4	4	4	2	2	3	3	4	4	2	2	3
84	3	2	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4
85	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3

86	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	3	3	3
87	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
88	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
89	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
91	5	3	4	5	3	3	4	4	3	5	3	3	5	5	3
92	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3
93	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
94	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
95	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3
96	3	2	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
97	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3
98	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3
99	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4
100	2	2	2	3	3	3	2	1	3	3	3	3	2	1	3
101	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3
102	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4
103	2	3	2	2	2	2	1	1	3	3	2	2	3	3	3
104	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	4	4	3	4	3
105	3	2	4	4	4	4	2	2	3	3	4	4	2	2	3
106	3	2	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4
107	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3
108	5	3	4	5	3	3	4	4	3	5	3	3	5	5	3
109	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3
110	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
111	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
112	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3
113	3	2	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
114	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3
115	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3
116	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4
117	3	2	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4
118	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3
119	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4

Satisfacción del usuario

Componentes de naturaleza interpersonal						Componente de naturaleza técnica									
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	
3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	2	
2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	
5	4	4	4	3	4	4	3	5	4	5	5	4	5	5	
2	2	2	3	3	3	3	2	1	3	3	2	3	3	3	
3	3	3	2	4	4	4	4	2	3	3	2	4	3	3	
3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	2	5	4	3	

3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	4	4	3		
2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	1	
3	3	3	2	3	4	4	4	2	2	3	2	1	4	3	3	
2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	
3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	
3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	4	2	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	
3	3	3	5	3	2	2	2	2	2	4	3	2	5	4	2	
2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	
3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	4	3	3	4	3	3	
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5
2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4
3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3
3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4
3	3	3	5	3	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4	4	3
2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3
2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2
3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	4	3	3
3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
2	3	2	5	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	3	4	4
4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5
3	3	3	5	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	2	2
2	2	2	4	4	4	4	4	2	3	3	2	2	4	3	3	3
3	2	2	5	4	4	4	4	2	2	3	3	2	4	3	2	2
2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	3	2	2
2	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	1	5	4	3	3
3	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	4	2	2
3	2	2	5	4	4	4	4	3	2	4	3	2	4	4	3	3
3	3	3	5	3	3	3	3	2	2	3	3	1	4	3	3	3
3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3
2	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3
3	3	3	4	4	4	3	3	2	2	3	3	2	5	3	2	2
3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	4	3	2	4	3	3	3
5	5	3	5	2	4	2	2	4	2	4	2	4	4	3	4	4
2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	3	3	3	3
3	2	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3
2	3	3	5	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3
2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2
3	3	3	5	3	3	3	3	2	2	3	3	1	4	3	3	3

3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3
2	2	2	4	4	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3
3	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	2	5	3	2
3	3	3	4	3	3	3	2	2	4	3	2	4	3	3
5	5	3	5	2	4	2	4	2	4	2	4	4	3	4
3	3	3	5	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	2
2	2	2	3	3	3	3	2	1	3	3	2	3	3	3
3	3	3	2	4	4	4	4	2	3	3	2	4	3	3
3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	2	5	4	3
3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	4	4	3
2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	1
3	3	3	2	3	4	4	2	2	3	2	1	4	3	3
2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2
3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2
5	5	3	5	2	4	2	4	2	4	2	4	4	3	4
2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3
3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	3	3	3
3	2	3	5	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3
2	3	3	5	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	3
2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2
3	3	3	5	3	3	3	2	2	3	3	1	4	3	3
3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3
2	2	2	4	4	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3
5	5	3	5	2	4	2	4	2	4	2	4	4	3	4
3	3	3	5	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	2
2	2	2	3	3	3	3	2	1	3	3	2	3	3	3
3	3	3	2	4	4	4	4	2	3	3	2	4	3	3
3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	2	5	4	3
3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	4	4	3
2	2	2	4	4	4	4	2	3	3	2	2	4	3	3
3	2	2	5	4	4	4	2	2	3	3	2	4	3	2
2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	3	2
2	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	1	5	4	3
3	2	2	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	4	2
3	2	2	5	4	4	4	3	2	4	3	2	4	4	3
3	3	3	5	3	3	3	2	2	3	3	1	4	3	3
3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3
3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	5	4	4
3	3	3	5	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4	3
2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3
2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2
3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	2	4	3	3
3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
2	3	2	5	4	4	4	3	3	3	3	2	4	3	4
4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4

5	5	5	5	4	4	4	3	5	4	5	5	4	5	5
2	2	2	3	3	3	3	2	1	3	3	2	3	3	3
3	3	3	2	4	4	4	4	2	3	3	2	4	3	3
3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	2	5	4	3
3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	4	4	3
2	2	2	4	4	4	4	4	2	3	3	2	2	4	3
3	2	2	5	4	4	4	4	2	2	3	3	2	4	3
2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	3
2	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	1	5	4
3	3	3	5	3	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4
2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3
2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3
3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	4	3
3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3
2	3	2	5	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	3
4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	5
2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	3
2	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	1	5	4
3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4