



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad del servicio del programa de segregación en la fuente y recolección selectiva de residuos sólidos orgánicos municipales domiciliarios y su relación con el grado de satisfacción de los usuarios del servicio - Cutervo, 2018.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Sheyla Esperanza Carlos Vásquez

ASESOR

Dr. Fernando Martín Vergara Abanto

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

PERÚ - 2018

DEDICATORIA

A Dios por darme la fortaleza,
y acompañarme en cada momento .

A mí familia, que con sus consejos y
apoyo incondicional contribuyendo
en logro de mis metas trazadas.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por la fortaleza que me provee en toda mi vida.

A mis padres, por el apoyo permanente en el logro de mis objetivos y por ser fuente de mi inspiración.

A la Universidad César Vallejo por darme la oportunidad de desarrollar mis competencias investigativas.

A mis amigos y amigas, por su apoyo y confianza en mis esfuerzos por lograr mayor profesionalismo.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Sheyla Esperanza Carlos Vásquez, con DNI N° 40925735, a efecto de cumplir con los criterios de evaluación de la experiencia curricular de Metodología de la Investigación Científica, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 9 de Agosto 2018

Sheyla Esperanza Carlos Vásquez

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada Calidad del servicio del programa de segregación en la fuente y recolección selectiva de residuos sólidos orgánicos municipales domiciliarios y su relación con el grado de satisfacción de los usuarios del servicio - Cutervo, 2018, con la finalidad de determinar la relación entre la calidad del servicio del programa de segregación en la fuente y recolección selectiva de residuos sólidos orgánicos municipales domiciliarios, y el grado de satisfacción de los usuarios del servicio en la provincia de Cutervo, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado académico de Magíster en Gestión Pública.

Espero cumplir con los requisitos de aprobación.

LA AUTORA

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
RESUMEN	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1 <i>Realidad Problemática.....</i>	13
1.2. <i>Trabajos previos</i>	18
A nivel internacional.....	18
A nivel Nacional.....	19
A nivel local.	22
1.3. <i>Teorías relacionadas al tema</i>	22
1.3.1 Teoría del “Momento de la verdad” de Jan Carlzon	22
Calidad	23
La calidad del servicio	25
1.3.2 <i>Residuos Sólidos.....</i>	26
Segregación.	28

1.4	<i>Formulación del problema.</i>	29
1.5	<i>Justificación del estudio.</i>	29
1.6.	<i>Hipótesis</i>	30
	<i>Alternativa (H₁)</i>	30
	<i>Nula (H₀)</i>	31
1.7.	<i>Objetivos</i>	31
	1.7.1 <i>Objetivo general.</i>	31
	1.7.2 <i>Específicos.</i>	31
II.	MÉTODO	32
2.1.	<i>Diseño de investigación.</i>	32
2.2.	<i>Variables, Operacionalización</i>	33
	2.2.1. <i>Variables.</i>	33
	2.2.2. <i>Operacionalización de las variables.</i>	33
2.3.	<i>Población y muestra</i>	34
	2.3.1. <i>Población.</i>	34
	2.3.2. <i>Muestra.</i>	34
2.4.	<i>Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.</i>	35
	2.4.1. <i>Técnicas</i>	35
	2.4.2 <i>Instrumentos.</i>	36

2.5.	<i>Confiabilidad y validez de los instrumentos de medición</i>	36
	Validación de los instrumentos.	36
	Confiabilidad de los instrumentos.	37
2.6.	<i>Métodos de análisis de datos.</i>	39
	Método hipotético deductivo.	39
	Método estadístico.....	39
	Método empírico.	39
2.7	<i>Aspectos éticos</i>	40
III.	RESULTADOS	41
3.1.	<i>Descripción de los resultados</i>	41
IV.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	47
V.	CONCLUSIONES	50
VI.	RECOMENDACIONES	51
V.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	52
ANEXOS	54
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN EL REPOSITORIO		
INSTITUCIONAL	95
ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD	96

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables.....	33
Tabla 2. Población beneficiaria del programa por familias en la ciudad de Cutervo	34
Tabla 3. Muestra: viviendas urbanas en la ciudad de Cutervo	35
Tabla 4. Valores de Alpha de Cronbach para los instrumentos de la investigación.....	37
Tabla 5. Niveles de confiabilidad de Alpha de Cronbach, por rango de datos	38
Tabla 6. Nivel de confiabilidad de instrumentos en función a los valores de Alpha de Cronbach	38
Tabla 7. Resultados de la aplicación de la escala de Likert acerca de la calidad de la atención del programa de segregación selectiva de residuos sólidos orgánicos de la ciudad de Cutervo	41
Tabla 8. Resultados de la aplicación de la encuesta acerca del nivel de satisfacción de los beneficiarios del servicio	43
Tabla 9. Resultados totales de las variables de estudio.....	45
Tabla 10. Resultados de la aplicación de la escala de Likert acerca de calidad de la atención del programa de segregación de residuos sólidos orgánicos de la ciudad de Cutervo.....	58
Tabla 11. Resultados de la aplicación de la encuesta acerca del nivel de satisfacción de los beneficiarios del servicio	67
Tabla 12. Resultados totales de las variables de estudio.....	75

RESUMEN

La presente investigación se desarrolló con el propósito de establecer la relación entre calidad del servicio del programa de segregación en la fuente y recolección selectiva de residuos sólidos orgánicos municipales domiciliarios y su relación con el grado de satisfacción de los usuarios del servicio, en Cutervo. El método empleado para el desarrollo de la investigación fue hipotético deductivo y el diseño de investigación utilizado es no experimental, correlacional, de corte transversal. Se dispuso de una muestra de 351 familias de Cutervo. La recolección de datos se hizo mediante dos instrumentos, de 22 en el cuestionario, tipo escala de Likert para la calidad del servicio del programa, y de 12 ítems en el cuestionario para el nivel de satisfacción del cliente del servicio, los mismos que fueron sometidos a un proceso de determinación de la validez de contenido mediante el juicio de expertos, y a un proceso para determinar la confiabilidad mediante la determinación de Alfa de Crombach, obteniendo un valor de 0,870 para el primer instrumento y de 0,840 para el segundo instrumento, que se interpretaron como buena confiabilidad.

Una vez identificado el problema de investigación se prosiguió a procesar la información mediante la estadística inferencial y determinar la correlación mediante Pearson.

Los resultados hallados muestran que existe una correlación significativa entre las variables estudiadas, con un valor de 0,778, tendiente a 1, lo que indica que existe una correspondencia del nivel de calidad del servicio con la percepción del mismo reflejada en el grado de satisfacción del usuario, con lo que queda verificada la hipótesis general.

PALABRAS CLAVE: Calidad del servicio, grado de satisfacción, residuos sólidos.

SUMMARY

The present investigation was developed with the purpose of establishing the relationship between service quality of the segregation program in the source and selective collection of municipal solid organic waste at home and its relationship with the degree of satisfaction of the users of the service, in Cutervo. The method used for the development of the research was hypothetical deductive and the research design used is non-experimental, correlational, cross-sectional. A sample of 351 families of Cutervo was available. The data collection was done by means of two instruments, of 23 in the questionnaire, Likert scale for the quality of service of the program, and of 12 items in the questionnaire for the level of customer satisfaction of the service, the same ones that were submitted to a process of determination of content validity by expert judgment, and to a process to determine reliability by determining Crombach's Alpha, obtaining a value of 0.870 for the first instrument and 0.840 for the second instrument, which is They interpreted it as good reliability.

Once the research problem was identified, the information was processed through inferential statistics and the correlation was determined using Pearson.

The results show that there is a significant correlation between the variables studied, with a value of 0.778, tending to 1, which indicates that there is a correspondence of the level of quality of the service with the perception of it reflected in the degree of satisfaction of the user, with which the general hypothesis is verified.

KEY WORDS: Quality of service, degree of satisfaction, solid waste.

I. INTRODUCCIÓN.

1.1 Realidad Problemática.

El crecimiento poblacional, muy acelerado en zonas urbanas, va de la mano con el desarrollo de diversas actividades económicas que no emplean tecnologías limpias, así como el cambio brusco en los hábitos de vida y consumo en dichas poblaciones, que han generado una sobre carga de residuos de diverso tipo, los cuales son dispuestos de manera inadecuada en el ambiente, por los propios pobladores, aquellos que los producen.

En este sentido, se han generado a lo largo del tiempo diversas denuncias y protestas en la voz de científicos relacionadas una disposición inadecuada de residuos sólidos provenientes de zonas urbanas en el ambiente y su estrecha relación con la presencia de problemas socioeconómicos, alteraciones en el entorno natural y existencia de contaminantes, entre otros daños irreversibles a nivel global; dichas denuncias se basan en los resultados de investigaciones asumidas por diversas corrientes ecologistas que han generado propuestas e iniciativas para un cambio progresivo de cultura y pensamiento acerca de la naturaleza y de las formas de idear la relación existente los elementos del trinomio economía, sociedad y naturaleza (Castells, 1998).

La proliferación de desechos en el entorno, sumados al inadecuado manejo, incide en el deterioro gradual de la calidad de vida de las poblaciones de manera directa e indirecta en poblaciones adyacentes. Esto es reconocido por Terrazas (2009), quien indica que:

Aunque todavía no se ha establecido claramente mediante estudios epidemiológicos la relación directa entre el manejo inadecuado de los residuos sólidos y su impacto en la salud, es claro que el primero representa un factor de riesgo elevado para la salud humana y el medio ambiente.

La basura no recolectada o que no recibe disposición final sanitariamente segura puede ocasionar un aumento en la prevalencia de

enfermedades como el dengue, la leptospirosis y las dolencias gastrointestinales.

En nuestro país, preocupa los indicadores reportados por el Ministerio del Ambiente (2016), en los siguientes términos:

El Perú durante el año 2014 generó un total de 7 497 482 /año de residuos urbanos municipales, de los cuales un 64% son residuos domiciliarios y un 26% son residuos no domiciliarios, siendo la región costa la que producen la mayor cantidad de residuos.

La generación promedio nacional de residuos sólidos al 2014, fue de 13 244 t/día; y, en las ciudades de la sierra generaron 2 736 t/día. Respecto a la composición de residuos sólidos generados en el 2014 el 53,16% de los residuos sólidos son materia orgánica, el 18,64% pertenece a residuos reaprovechables donde finalmente el 6,83% está compuesto por residuos reciclables.

Como podemos deducir, de lo antes descrito, esta situación está siendo tratada desde diversos campos y con diferentes ópticas. Hay quienes perciben que los cambios presentados en el entorno en donde se desenvuelve el ser humano, conlleva a presentar situaciones que exige el compromiso individual y organizado por parte de los involucrados en los diferentes estamentos del estado, así como de sociedad civil.

Según lo informa el Ministerio del Ambiente (2016) en su Plan de gestión integral de residuos sólidos para el país, a nivel mundial, la temática relacionada al ambiente y su conservación, los empujes para hacer frente a los cambios climáticos y cuidados al desarrollo sostenible, se les presta atención, asignando mayor importancia en términos de convenios, también tratados y conferencias, además de objetivos de Desarrollo Sostenible (DAES, 2015), adicionalmente se asumen los Aportes Nacionales Previstas y Determinadas a Nivel Nacional, los Objetivos de Desarrollo del Milenio, (INDC), y otras herramientas con características no vinculantes.

Teniendo en consideración los acuerdos de carácter internacional, tratados en pro del cuidado ambiental y postulados desarrollados en base a los daños generados por los residuos sólido, a nivel nacional el Ministerio de Ambiente ente rector del cuidado ambiental, es quien asume la responsabilidad de normar, investigar, proponer, evaluar, fiscalizar, establecer lineamiento y asignar funciones o facultades a nivel de las diversas entidades estatales que tienen relación funcional con la solución o minimización de los impactos en al ambientes como autoridades políticas encargadas de la gestión de los servicios públicos en cada una de sus localidades.

A nivel nacional en el 2005, el CONAM definió el PLANRES 2005 – 2014 CONAM/CD, dentro del que integró un marco específico de trabajo y líneas de acción a fin de reformar la gestión Integral de residuos sólidos, impulso de inversiones y mejora de capacidades a nivel nacional, y desarrollo de diversos instrumentos e iniciativas nacionales, los que están relacionados al manejo de residuos sólidos, además de objetivos de carácter estratégico nacional de desarrollo sostenible.

Nuestro país cuenta con una serie de normas que reglamentan el manejo conveniente de los residuos sólidos, además de los acuerdos firmados con organismos internacionales en términos de cooperación técnica.

En el contexto nacional existen normativa como es la Ley de gestión Integral de los Residuos Sólidos aprobada con Decreto Legislativo N° 1278 en la cual se definen derechos, obligaciones, atribuciones y responsabilidades sociales, propuestas en busca de la optimización sostenida de la eficiencia en el uso de los recursos y asegurar tanto la gestión como el manejo de los residuos sólidos, también la economía sanitaria y ambiente adecuada, sujeta a las responsabilidades, principios y dispositivos de este dispositivo. Como lo menciona este dispositivo legal en su artículo 22°, son las municipalidades las que poseen la responsabilidad de gestionar los residuos sólidos de origen que se originan en los domicilios, de carácter especial y símil, dentro del espacio de su competencia.

Por otro lado, en el Artículo 3° del mismo dispositivo legal menciona que, el Estado tiene la responsabilidad de garantizar el servicio continuo, regular, permanente y obligatorio de los servicios de limpieza pública, los que involucran primero la recolección, luego el transporte y la disposición final de los residuos sólidos, también de los restos y desmonte de obras pequeñas y el servicio de barrido y aseo de calles, plazas y otras áreas de uso público.

Sin embargo, estas estrategias, plasmadas en la implementación de planes y programas ligados a la administración adecuada de los residuos sólidos municipales, se ven directamente afectadas por un conjunto de factores internos y externos a su planificación y sobre todo a su ejecución. La investigación aborda uno de los elementos claves que condicionan el éxito del manejo de los residuos sólidos, como lo es la calidad del servicio.

En la actualidad, no existe organización o institución, en el “mundo civilizado” que pueda dejar de reconocer a la calidad como una característica intrínseca a los servicios o productos que ofrece. Los amplios estudios y vasta evidencia empírica ha permitido establecer la importancia de lograr el adecuado nivel de calidad, a tal grado que se la concibe como un elemento transversal y se la aprecia con una visión sistémica, como lo indican Vera et al. (2014) o el proceso afectando a fases en su totalidad, partiendo de la identificación inicial hasta llegar a la satisfacción final de los requisitos y expectativas del usuario.

Siendo determinante para el servicio y sus implicancias, requiere un estudio que permita establecer la relación existente entre el nivel de la calidad con la que se realiza la atención del programa de clasificación y recolección de carácter selectivo de residuos sólidos orgánicos y el grado de satisfacción de los beneficiarios del servicio.

Una de las políticas y estrategias de promoción para el desarrollo sostenible implementadas por el Ministerio del Ambiente, como ente rector a nivel

nacional a través de los gobiernos municipales, son los programas de separación y recolección de carácter selectivo de residuos sólidos en viviendas urbanas, ejecutadas con el propósito de minimizar los impactos en el medio debido al manejo inconveniente de los residuos sólidos municipales al establecer en los ciudadanos conciencia ambiental al asumir sus responsabilidades como principales involucrados en el problema como generadores de residuos sólidos producto por sus hábitos de consumo.

El Ministerio del Ambiente publicó en su página web un registro estadístico (MINAM, Ministerior del Ambiente del Perú, 2018) sobre la evolución del gasto público en servicios de limpieza pública (soles por habitante al año) realizada por parte de los Gobiernos Municipales en la región Cajamarca; donde señala que en el 2014 se registró un gasto promedio anual en limpieza pública de S/. 8.8 hab/año muy por debajo del promedio nacional que es de S/.28.3 hab/año, al año 2015 se redujo la inversión en el servicio de limpieza pública, registrándose un gasto de S/.5.5 hab/año aún por debajo del promedio nacional que registró para ese año un gasto de S/.29.2 hab/año; al 2016 duplicó la inversión en S/. 11.1 hab/año, pero aun siguió por debajo del promedio nacional que llegó a S/. 36.4 hab/año.

Según datos estadísticos (MINAM, Ministerior del Ambiente del Perú, 2018), en el año 2015 en nuestro país, se generaron 7,588.646 toneladas de residuos sólidos, de los cuales se establece que el 64.8% fue producido por la urbe como residuos de los domicilios, mientras que el diferencial procede de otras fuentes: industriales, comerciales, etc.

En ese mismo año la región Cajamarca, registro en el SIGERSOL que generaba un promedio de 218,461 toneladas de residuos sólidos, de los que se calculó que el 46.5% fue producido por la población como residuos de los domicilios, mientras el resto provinieron de: industriales, comerciales, etc. (Ministerior del Ambiente del Perú, 2018).

Según el Informe Anual año 2015 (SIGERSOL, 2018) en la ciudad de Cutervo se produjeron 21,590.4 kg/hab/día, de los cuales el 73.36% lo componen residuos orgánicos y 26.64% lo conforman otro tipo de residuos inorgánicos. Este resultado tiene relación con las conductas de consumo de la localidad que por su ubicación geográfica que permite tener variedad de climas que a su vez favorece el cultivo de diversos productos agropecuarios.

Existe, por tanto, la necesidad de priorizar el trabajo en lo relacionado a programas para el manejo adecuado de los residuos sólidos, trabajo que la mayoría de los gobiernos locales han asumido. Sin embargo, en la dinámica de mejora, la cual debe mostrarse como característica de los procesos ejecutivos gubernamentales, se plantea la necesidad de evaluar la calidad del servicio contra el nivel de satisfacción, como una oportunidad para plantear mejoras en el servicio.

1.2. Trabajos previos

Se examinaron tesis según la naturaleza del presente estudio.

A nivel internacional.

La tesis titulada “Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido”, presentada por Manuel Civera Satorres (Civera, 2008) para obtener su grado de doctor por la Universidad de Jaume, Castellón, quien concluye lo siguiente:

- Los factores que asienten la evaluación del nivel de la calidad son: profesionalidad, confianza que infunde el personal, empatía, calidad de las respuestas, conocimiento de los pacientes, trato admitido, información brindada por el personal, equipamiento utilizable, coordinación, dedicación brindada por el personal, confort dentro de las salas de espera, e instalaciones interiores del servicio.
- El análisis comparativo entre los elementos de medición de la calidad, relacionados a definición de la satisfacción con el personal médico y de enfermería, en ninguno hospital excepto uno influye el “profesionalidad

del personal”, en otras palabras ni formación, ni nivel de conocimientos, ni competencia, ni práctica del personal intervienen en la definición de la satisfacción con este.

- La definición de la satisfacción global en los tres hospitales, está influenciada constantemente por “satisfacción con el personal médico y de enfermería”. Esto es entendible si se tiene en cuenta que este personal tiene un papel fundamental en el proceso asistencial.

La tesis titulada “Procedimiento para medir la satisfacción del cliente externo. Aplicación en la sucursal de la habana sur de la corporación CIMEX” (Chávez, 2011), presentada por Ana Rosa Chávez Vivó, para obtener el título de Master en Calidad Total, por el Instituto Superior José Antonio Echeverría”, que presenta las siguientes conclusiones:

- Los resultados del análisis permiten concluir que si es verdad que se han utilizado técnicas multicriterio (Suma Ponderada) además de técnicas multivariantes (Análisis Factorial), tales no han sido usadas conjuntamente al enfocarnos y buscar la solución al problema de la satisfacción del cliente.
- El cálculo del grado de satisfacción por parte de los clientes se dio mediante la propuesta de un procedimiento que reúne herramientas cuantitativas (Suma Ponderada, Análisis Cluster y el Análisis Factorial), además de otras herramientas relacionadas con la calidad, a fin de garantizar una mejor forma de realizar la evaluación de la satisfacción del cliente.

La utilización de las variables de la encuesta aplicada, al aplicar el Análisis Cluster, ha permitido lograr establecer la conducta de los clientes frente a estas variables.

A nivel Nacional.

La tesis titulada “Nivel de satisfacción de los padres sobre la calidad de la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría en el Hospital General de Huacho 2016” (Janampa, 2016), presentada por Gladys Clorinda Janampa Barreto, para optar el título de Especialista en

Enfermería Pediátrica por la Unidad de Posgrado de la UNMSM, quien concluye entre otras cosas:

- El grado de satisfacción que los padres brindan a la calidad de atención entregada al profesional de Enfermería en el área de pediatría, es de media a alta, pues la enfermera que atiende al niño explica su quehacer solo en algunos casos se muestra desinteresada ante las inquietudes, y muestra una actitud de indiferencia.
- Las diversas dimensiones utilizadas para establecer el grado de satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención brindada por la enfermera, en sus ítems considerados para el área de pediatría, la mayoría son calificados como de media a alta, pues el servicio de la enfermera lo estimula a expresar lo que siente, utiliza gestos amables, sonrisas suaves; la enfermera es indiferente al ingresar al servicio y respeta la privacidad al estar con él bebe; aunque tiene un mínimo nivel de baja satisfacción debido a que eventualmente omite identificarse al ingresar al servicio.

La tesis titulada “Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, noviembre, 2015” (Caushy, 2015), presentada por Liz Mery Caushy Aparicio, para lograr el título de Especialista en Enfermería de Emergencias y Desastres por la Unidad de Posgrado de la UNMSM, quien concluye:

- Respecto al grado de satisfacción de las personas respecto al nivel de calidad de atención de las enfermeras, del servicio de emergencia, se encuentra un nivel promedio de satisfacción obteniendo 23 (51%) beneficiarios, valor que muestra que no se brinda calidad y calidez en la atención, mostrándose que no alcanzan el nivel de satisfacción desde la perspectiva de los usuarios.
- Respecto del grado de satisfacción para el elemento interpersonal, el nivel es promedio, con un valor 19 (42%) beneficiarios, mostrando que el nivel de interacción, comunicación, empatía y confianza se dan de manera parcial.

- Respecto al grado de satisfacción para el componente técnico el nivel promedio, con un número de 26 (58%) beneficiarios, lo que evidencia que las vistas de la población en este componente son atendidas de manera parcial; esto muestra la necesidad de atender decididamente la realización del total de los procedimientos y capacidad dirigida a las enfermeras.
- Respecto al componente entorno, el nivel de satisfacción es promedio, con 23 (51%) beneficiarios, lo que indica que las perspectivas de la población en este rubro son cubiertas en parte, por lo que es necesario mostrar interés en brindar la comodidad, seguridad y bienestar en grado mayor al usuario.

La tesis titulada “Calidad en el Servicio en el Sector Transporte Terrestre Interprovincial en el Perú”, presentada por Claudia Chávez Montoya, Roberto Quezada Barreto y Diana Tello Horna (2015), para optar el grado de Magister en Marketing, por la PUCP, en su Escuela de Graduados Centrum, concluyen:

- Esta investigación muestra la realidad del sector transporte por tierra a nivel interprovincial y, en consecuencia, la correlación hallada entre las variables calidad total y las dimensiones de la escala de medición SERVQUAL utilizadas para prever el los hábitos del consumidor promedio del sector.
- Se ha determinado una correlación positiva entre las dimensiones en las que se mide la escala SERVQUAL y el nivel de la calidad del sector, por los clientes.
- No es suficiente con disponer de un servicio que posea un alto nivel de calidad, las organizaciones deben tener como objetivo final la excelencia. Las brechas pueden superarse a través de una oferta de servicio no planificado, más allá de las expectativas de los clientes.
- Los clientes del sector transporte terrestre interprovincial asignan de en nivel inferior a las empresas en términos tangibles, y contrariamente se alejan de lo esperado en los factores relacionados con empatía y capacidad de respuesta.

- El cliente promedio del sector transporte terrestre interprovincial tiene la expectativa de que las empresas muestren atención en sus intereses; aunque no observan que la empresa así lo hace.

A nivel local.

En las bibliotecas de las universidades locales, en específico en sus registros de sus escuelas de posgrado y maestría, no se tienen registrados trabajos de investigación relacionados con el objeto de estudio.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Teoría del “Momento de la verdad” de Jan Carlzon

Uno de los teóricos más reconocidos de la calidad de mayor importancia en el área de servicios, y quien crea el concepto de “momentos de la verdad”, a través del cual se desarrolló un programa de administración de calidad para diversas empresas de servicio (Rojas, 2003).

Cuando se realiza la atención del cliente en el servicio, el “momento de la verdad” se puede convertir en un “momento crítico” cuando las necesidades del cliente no son atendidas. Estas situaciones no se dan de manera aleatoria para una organización sino que generalmente ocurren en una sucesión ordenada y cuantificable con una escala de medición, y esto brinda la oportunidad de identificar de manera precisa las mejoras requeridas que se pueden proporcionar al servicio.

La manera más adecuada de representar estos momentos, en los que se define el servicio, es entenderlo como un ciclo; que es un mapa formado por los momentos de la verdad construido a través de las experiencias de los clientes en el servicio recibido, en la cual se incluye la secuencia completa de los momentos involucrados de la experiencia como respuesta a la solicitud hecha.

En el momento que un cliente realiza la solicitud del servicio se activa el ciclo de servicio. Así como puede haber muchas situaciones de la verdad en un día determinado, hay se dan el número de ciclos de servicio. El ciclo de servicio permite obtener una visión completa de los momentos de verdad involucrados, identificar en cuál de estos se interactúa directamente con el cliente, además de plantear la mejora del servicio en base a la identificación de las áreas de oportunidad.

Las estrategias de calidad de Carlzon consisten en apoyar y hacer que aquella persona o personas que están en contacto con el cliente, sean las más importantes y poderosas de la organización, para poder darle la autoridad para lograr la satisfacción del cliente.

El programa de Segregación y Recolección Selectiva de Residuos Sólidos Orgánicos, se implementa a través de un ciclo de actividades y procesos en los que se puede definir el “ciclo de servicio”. En este ciclo pueden identificarse cuáles son las áreas de oportunidad que podrían elevar el nivel de satisfacción de los beneficiarios, mediante la mejora del servicio.

La definición del mapa de los momentos de verdad y la identificación de los momentos críticos, que involucran directamente al cliente, permitirá aprovechar las oportunidades de mejora. De esta manera, se establece un espacio teórico que permitirá abordar la investigación con el soporte metodológico que propone.

Calidad

Existen diversas definiciones del término calidad, y estas dependen de la concepción de quien la elabora y del punto de vista desde el que la aborda.

Sin embargo, una definición pertinente (Cantú, 2011) para esta investigación indica que la “calidad contempla todas las características de las que dispone un producto o servicio para ser de utilidad a quien lo emplea, cuando sus

características tangibles intangibles y tangibles llegan a satisfacer a los clientes o usuarios.

Estas características son útiles para el establecimiento de las dimensiones y los indicadores necesarios para elaborar los instrumentos con los que se realizó el proceso de medición de la calidad. En esto, es clave poner énfasis en el hecho de que la calidad del servicio se define a partir de la percepción que el usuario o cliente tiene respecto a las características antes indicadas, y se relaciona en gran manera con la valoración que se le otorga a cada una de ellas.

Aunque el concepto de calidad está intrínsecamente ligado con el producto o servicio, su abordaje teórico y científico se ha dado con expertos que lograron sistematizar sus ideas y conceptos en propuestas que han aportado mucho en el desarrollo de la teoría de calidad, y en el establecimiento de esta con un concepto transversal en las actividades del ser humano, y en particular se ha direccionado la calidad a alcanzar un cliente o usuario satisfecho de un producto o servicio (Vargas, 2014).

Para uno de los padres de la calidad Edward Demming ésta es definida en función del sujeto (Deming, 1989). Cada persona en la posición que le toque estar en un proceso productivo en la que dé como resultado un producto o servicio ya sea como operario, gerente, usuario, etc. valorará un producto o servicio de manera distinta, esta variación en la valoración de los resultados debe ser estudiada con el propósito de darle uniformidad que llegue a satisfacer las necesidades tanto próximas como futuras del usuario en cualquiera de sus posiciones; de modo que, el costo que este genere este acorde al valor en el mercado.

Para aquellas empresas o instituciones que prestan servicios, el cliente valora con más rapidez la calidad de éste, debido a que su necesidad es de satisfacción inmediata y el grado de entendimiento o nivel de investigación

por parte del prestador del servicio sobre qué es lo que quiere el cliente de él, facilitará al dador del servicio tener éxito o fracaso en ese momento.

La calidad se centra en hacer bien las cosas, y ello no genera costos adicionales al producto, más bien hacer mal las cosas genera incrementos en el los costos de producción (Crosby, 1987).

En conclusión, el autor, brinda una definición al término calidad como la conformidad respecto a las especificaciones o a la observancia de los requisitos y deduce que la motivación principal de la organización es la de lograr la cifra de cero defectos.

La necesidad de implementar un producto acorde a las necesidades de mercado teniendo en consideración la satisfacción de las necesidades del usuario a quien se le presta un servicio (Taguchi, 1990).

La calidad del servicio

Debido a que la calidad no se define únicamente por las características propias del producto o servicio, sino que lo que percibe el cliente o usuario definirá finalmente el nivel de satisfacción logrado, esto porque existen otras variables que existen del lado del cliente.

Aparece la expresión “calidad del servicio” como una expresión que permite apreciar aquellos elementos intangibles que aparecen en la transacción que se traduce en la interacción del usuario del servicio o la atención, y el proveedor de este (Juanes y Blanco, 2001).

La calidad del servicio está definida de diversas maneras:

- Valoración que el cliente asigna a la excelencia o respecto de predominio del servicio (Zeithaml, 1988).
- Comparativa entre la expectativa del cliente por lo que espera recibir y lo que en verdad recibe o percibe que ha recibido (Setó, 2004).

Un aspecto que permite diferenciar a un producto de un servicio es que éste último posee unas características propias. Entre estas tenemos:

- Intangibilidad: Característica que alude al hecho de que los servicios no pueden ser percibidos directamente con los sentidos antes de ser adquiridos o comprados.
- Complejidad: debido a que existen diversos factores que determinan la calidad del servicio.
- No almacenabilidad: puesto que el servicio desaparece conforme se va brindando el servicio.
- Heterogeneidad : debido a que los servicios que se brindan son diversos y en sectores diversos, entre los que se puede mencionar los de actividades lúdicas, también los de turismo, los ligados a comunicaciones, también de atención personal y médica, las actividades profesionales, los de educación, los de seguros y finanzas, de transporte, entre otros.
- También existen otras como la estacionalidad, además de la inseparabilidad o la caducidad.

1.3.2 Residuos Sólidos

Se entiende por residuos sólidos a:

Las sustancias, productos o subproductos que se encuentran en los estados sólido o semisólido, que su generador los ha desechado. El que genera estos residuos es la persona que a través de sus diversas actividades. Se considera que los residuos no poseen valor económico, y se les asigna el término coloquial de “basura” (OEFA, 2014).

Debido a la proliferación de estos se ha hecho necesaria su clasificación y tratamiento adecuado, a través de iniciativas que buscan la reutilización de los restos y la minimización del impacto sobre los grupos sociales. Existen empresas dedicadas exclusivamente al tratamiento de algunos tipos de residuos, en particular aquellos que exigen un cuidadoso tratamiento, debido a la peligrosidad que involucraría su manipulación.

En el Decreto Supremo N° 1278 promulgado el 22 de diciembre del 2016, se define al Residuo sólido como cualquier objeto, sustancia, material o elemento resultado del uso o consumo de un bien o el consumo de un servicio, el cual su usuario lo deshecha o tenga la intención o la obligación de hacerlo, para un manejo en el que se priorice la valorización de los restos, y en último lugar, su disposición final.

Se consideran también como residuos sólidos todo desecho o residuo que se encuentre en su fase sólida o en su fase semisólida. Además de los que estando en estado líquido o en estado gaseoso se encuentran contenidos o almacenados en receptáculos que serán desechados, y aquellas sustancias, que al no poder ser vertidas al ambiente o ingresados al sistema de tratamiento regular, debido a sus características fisicoquímicas. Estos elementos deben ser acondicionados bajo condiciones adecuadas para su disposición final.

Clasificación de los residuos.

Según el Decreto Ley 1278 Ley de residuos sólidos, artículo 31 clasifica a los residuos, conforme al tratamiento que les brinda en aquellos peligrosos y aquellos que no sean peligrosos, y de acuerdo a la competencia para su manipulación de parte de la autoridad pública en municipales y no municipales.

Manejo de los residuos sólidos municipales

Las variaciones de los hábitos de los individuos han traído como consecuencia un marcado incremento de la oferta de bienes en los últimos años. Existe una tendencia al desecho de las cosas, pues los productos duran menos, tienen una vida útil más corta, lo que trae consigo la sobre generación de residuos sólidos.

Sin embargo, la manera como se maneja o gestionan estos residuos no ha variado con la misma velocidad con que ha aumentado el volumen de los restos, lo que trae consecuencias al ambiente.

Evitar un impacto negativo, sobre las personas o sobre el medio, requiere una gestión adecuada de los restos antes de su disposición final.

Los residuos sólidos que son generados por los seres humanos en las pequeñas o grandes urbes, conocidos como residuos sólidos municipales, deben ser manejados por la municipalidad y, en específico, por una entidad que presta sus servicios de manejo de residuos sólidos (EPS-RS), contratada por la municipalidad, y que puede funcionar como empresa privada o mixta, que se sujeta a las normas sanitarias y ambientalmente adecuada, y se sujeta a los marcos de prevención de impactos dañinos y a los principios de protección de salud.

En el marco normativo de la Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos aprobada con D.S. N° 1278, en su artículo 32 de los procesos u operaciones, establece que el manejo de los residuos involucra:

- a) Limpieza y barrido de espacios públicos
- b) Segregación de residuos sólidos
- c) Almacenaje de residuos sólidos
- d) Recolección de residuos sólidos
- e) Valorización de residuos sólidos
- f) Transporte de residuos sólidos
- g) Transferencia de residuos sólidos
- h) Tratamiento de residuos sólidos
- i) Disposición final de residuos sólidos

Segregación.

El art. 33 de la ley de gestión Integral de Residuos Sólidos, define a la segregación como un proceso que debe realizarse en la fuente o en una infraestructura preparada para la valorización de residuos autorizada de manera apropiada.

Precisa que este proceso no debe ejecutarse en el mismo espacio en el que se realiza la fase final de los residuos, la disposición.

Segregación en la fuente.

El dispositivo legal indica que quienes generan los residuos no municipales están en la obligación de entregar los residuos adecuadamente segregados o clasificados a los operadores autorizados.

Debe considerar:

- a) **Generador de residuos sólidos municipales.-** Está forzado a entregar los residuos al servidor de limpieza pública, clasificados convenientemente para facilitar su reaprovechamiento. Para esto las municipalidades habrán establecido previamente los criterios de clasificación a través de un dispositivo legal, el mismo que debe ser aprobado en un plazo máximo de un año de aprobado este dispositivo.

Los gobiernos municipales ejecutarán acciones de sensibilización, promoción y educación ambiental con la finalidad de educar a la población sobre la obligación de segregar en fuente, almacenamiento y entrega de los residuos.

- b) **Generador de residuos no municipales.-** Quién genera los residuos entregará al operador los residuos clasificados convenientemente, a fin de garantizar su consecuente valorización o disposición final.

1.4 Formulación del problema.

¿Cómo es la relación entre la calidad de la atención del programa de segregación en la fuente y recolección selectiva de residuos sólidos orgánicos municipales domiciliarios y el grado de satisfacción de los usuarios del programa de la ciudad de Cutervo?

1.5 Justificación del estudio.

Esta investigación responde a la atención de la problemática social priorizada que se enmarca en el contexto mundial como uno de los objetivos del milenio, a nivel nacional como política de Estado y meta al 2021, a fin de lograr el aseguramiento, el tratamiento y también la disposición final de los

residuos sólidos de modo conveniente del ámbito municipal, la agenda ambiental 2015– 2016 del MINAM, objetivo 10, que establece la puesta en marcha de diversos programas además de proyectos de inversión pública y privada, las que deben incorporar el reaprovechamiento, segregación en el almacenamiento y la disposición final segura de los residuos sólidos municipales, todo esto a través de programas que se implementen con la calidad adecuada para generar un nivel de satisfacción elevado en los beneficiarios.

En este contexto, la investigación ha buscado abordar la relación existente entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los beneficiarios, y así poder plantear estrategias y acciones de mejora que potencien el servicio y generen respuestas más adecuadas de parte de la población beneficiada.

Se busca establecer metodológicamente, no solo las características del servicio del programa de clasificación y recojo de residuos sólidos orgánicos, sino cómo la calidad del servicio mismo puede generar respuestas diferentes en la población, y se constituye en una oportunidad para generar mejores resultados.

Finalmente, esta investigación es una contribución que me permitirá aportar y contribuir de una manera muy significativa al desarrollo y bienestar de la población afectada.

1.6. Hipótesis

Alternativa (H₁)

Existe relación significativa entre la calidad del servicio del programa de segregación en la fuente y recolección selectiva de los residuos sólidos orgánicos municipales domiciliarios y el grado de satisfacción de los usuarios del servicio – Cutervo.

Nula (H_0)

No existe relación significativa entre la calidad del servicio del programa de segregación en la fuente y recolección selectiva de los residuos sólidos orgánicos municipales domiciliarios y el grado de satisfacción de los usuarios del servicio – Cutervo.

1.7. Objetivos.

1.7.1 Objetivo general.

Determinar la relación existente entre la calidad del servicio del programa de segregación en la fuente y recolección selectiva de residuos sólidos orgánicos municipales domiciliarios y su relación con el grado de satisfacción de los usuarios del servicio - Cutervo.

1.7.2 Específicos.

Identificar los momentos del ciclo de servicio de la atención del programa de segregación y recolección selectiva de residuos sólidos orgánicos municipales domiciliarios.

Determinar el grado de satisfacción de los beneficiarios del programa de segregación en la fuente y recolección selectiva de residuos sólidos orgánicos municipales domiciliarios.

Calcular el nivel de correlación entre el programa de segregación en la fuente y recolección selectiva de residuos sólidos orgánicos, y el grado de satisfacción de los usuarios del servicio.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación.

El diseño de investigación es de tipo no experimental, y correlacional, de corte transversal.

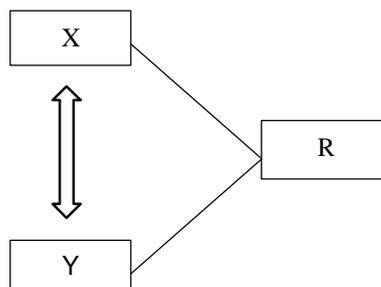
El diseño no experimental cuantitativo asume la siguiente característica: “no se generan situaciones, sino más bien se realiza la observación de situaciones que ya existen, las mismas que no son provocadas de intencionalmente, esto según Hernández, Fernández y Baptista (2010).

Este diseño se usó para determinar cómo se comporta la variable Y (nivel de satisfacción de los beneficiarios del servicio), a partir de las condiciones de la variable X (calidad de la atención del programa de segregación y recolección selectiva de residuos sólidos).

También, de acuerdo a Hernández et al (2010), el diseño es correlacional puesto que describe la relación entre las variables de estudio, basándose en la relación causa efecto.

Además, se considera de tipo transversal “porque recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, Su propósito es describir variables y analizar su incidencia o interrelación” (Hernández et al., (2010),p.151). La investigación, al este respecto, recogió los datos en momentos específicos, utilizando los instrumentos definidos.

Ilustración 1. Esquema del diseño de la investigación



Donde:

Variable 1 (X): calidad de la atención del programa de segregación y recolección selectiva de residuos sólidos.

Variable 2 (Y): nivel de satisfacción de los beneficiarios del servicio.

R : Relación.

2.2. Variables, Operacionalización

2.2.1. Variables.

Variable 1 (X): calidad de la atención del programa de segregación y recolección selectiva de residuos sólidos.

Variable 2 (Y): nivel de satisfacción de los beneficiarios del servicio.

2.2.2. Operacionalización de las variables.

Tabla 1. Operacionalización de las variables.

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
Variable Independiente: Calidad de la atención del programa de segregación y recolección selectiva de residuos sólidos orgánicos.	Es el diferencial que existe entre la expectativa de los beneficiarios del servicio, y la percepción del servicio recibido.	Tangibilidad	Equipamiento Apariencia de los colaboradores Material utilizado	Escala de Likert
		Fiabilidad	Cumplimiento Solución a dificultades Atención inmediata Confiabilidad	Escala de Likert
		Capacidad de respuesta	Calidad de información Entrega de servicio Disponibilidad de servicio	Escala de Likert
		Seguridad	Confiabilidad Seguridad en la atención Amabilidad	Escala de Likert
		Empatía	Atención específica Horarios Personalización Preocupación por necesidades y comodidad	Escala de Likert

Variable dependiente: Nivel de satisfacción de los beneficiarios	Es la percepción de los beneficiarios del programa acerca del grado en que la institución responsable se encarga de cumplir sus expectativas.	Calidad percibida	Permanencia Innovación Precios Popularidad	Encuesta
		Fidelización del cliente	Priorización del cliente Logro de compromiso Recomendación	Encuesta

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población.

La población está formada por la población beneficiaria de la provincia de Cutervo agrupadas por viviendas en la zona urbana de la ciudad. Está formada por 3838 viviendas en la ciudad de Cutervo (INEI, 2007).

Tabla 2. Población beneficiaria por familias, del programa en la ciudad de Cutervo, Cajamarca

Ámbito	Agentes	Total
Ciudad de Cutervo	Viviendas	3838
Total		3838

Fuente: INEI, 2007

2.3.2. Muestra.

La muestra de la investigación, por corresponder a una población finita para una investigación cuantitativa, se calcula con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

N = Población total

Z = Cuadrado de 1,96 (con la seguridad de 95%)

p = proporción esperada (en este caso 50% = 0,5)
 $q = 1 - p$ (entonces $1 - 0,5 = 0,5$)
 d = precisión (usaremos un 5%)

Reemplazando los valores convenientemente en la fórmula se obtuvo:

$$n = 350$$

La muestra está constituida por total de 350 viviendas, correspondiente a un muestreo no probabilístico de tipo único en el que participan todos los agentes de la que participan todos los agentes de la población.

La muestra es de tipo no probabilística, para la cual se ha utilizado la técnica “por conveniencia”, la que ha permitido seleccionar a los elementos de la muestra mediante los criterios de proximidad y accesibilidad (Orzen, 2017), presentados entre los sujetos de estudio (familias) y la investigadora. La aplicación de esta técnica generó una muestra de 350 viviendas de la ciudad de Cutervo.

Tabla 3. Muestra: Viviendas urbanas en la ciudad de Cutervo

Ámbito	Agentes	Total
Ciudad de Cutervo	Viviendas	350
Total		350

Fuente: Elaboración propia.

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

2.4.1. Técnicas

Las técnicas utilizadas en la investigación se han asumido como los procedimientos de carácter reflexivo y confiable, integrados dentro del método de estudio, y que han permitido direccionar adecuadamente hacia

los instrumentos aplicados. En esta investigación se consideró a la técnica de la encuesta, la misma que para orientar las preguntas, en busca de los datos que generen la adecuada información de las variables en estudio.

2.4.2 Instrumentos

El instrumento utilizado fue una escala de Likert, que consistió en un ítem derivado de los indicadores, aplicados a la muestra de estudio, y una encuesta, en la cual se incluyeron una serie de preguntas, que se aplicaron a los responsables de la familia de la muestra definida, de la ciudad de Cutervo. Los resultados fueron pasados a su respectiva tabulación y sistematización, y cuyos resultados se analizaron y contrastaron estadísticamente para la comprobación de la hipótesis. Estos instrumentos fueron validados mediante juicio de expertos y el alfa de Cronbach.

2.5. Confiabilidad y validez de los instrumentos de medición

Validación de los instrumentos.

Los niveles de confiabilidad y validez de los instrumentos utilizados para determinar el proceso de investigación se elaboró en una plantilla de ítems seleccionados a partir de indicadores definidos en la matriz de operacionalización de la investigación y al criterio que como responsable de la misma he tenido; en la etapa siguiente se presentó los instrumentos para su observación y discusión con el asesor de la investigación, quien realizó observaciones acerca de los términos a utilizar en cada ítem del instrumento utilizado. Posteriormente en la tercera etapa se concluyó la validación bajo el criterio de tres expertos, quienes valoraron cada ítem del cuestionario de manera cualitativa.

La valoración del instrumento utilizado en la investigación analizó el contenido de los instrumentos de forma individual de acuerdo a las variables de estudio.

Confiabilidad de los instrumentos.

La confiabilidad de los instrumentos ha requerido su aplicación a un grupo de 30 usuarios (viviendas) beneficiarias del servicio del programa, con características similares a los de la muestra de esta investigación: usuarios del programa de segregación en la fuente y recolección selectiva de los residuos sólidos orgánicos municipales de la ciudad de Cutervo.

La selección de los usuarios ha sido aleatoria y corresponde a 30 de la muestra equivalente.

Aplicados los instrumentos se procedió a codificar cada uno de ellos y los respectivos ítems que los componen. Los datos fueron ingresados en una tabla elaborada en una hoja de cálculo, con los cuales se obtuvieron los valores para el coeficiente de Alpha de Crombach, aplicando la siguiente fórmula:

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum i^2}{2} \right)$$

Donde:

k número de pregunta o ítems.

i^2 Varianza de cada ítem.

τ^2 Varianza de los valores totales observados.

Tabla 4. Valores del Alpha de Crombach para los instrumentos de la investigación

Instrumento	Valor de Alpha de Crombach
Cuestionario para la determinación de la calidad de la atención del programa de segregación selectiva de residuos sólidos orgánicos	0,870
Cuestionario para determinar el nivel de satisfacción de los usuarios	0,840

De acuerdo a lo determinado por Frías, (2014) el nivel de confiabilidad de los instrumentos de investigación se determina a partir de la siguiente tabla:

Tabla 5. Niveles de confiabilidad de Alpha de Crombach, por rango de datos

Rango de valores	Nivel de confiabilidad
$\geq 0,9$	Excelente
$0,9 > \geq 0,765$	Bueno
$0,765 > \geq 0,63$	Aceptable
$0,63 > \geq 0,495$	Cuestionable
$0,495 >$	Inválido

De aquí se tiene que los niveles de confiabilidad de mis instrumentos quedarían resumidos en la siguiente tabla:

Tabla 6. Nivel de confiabilidad de instrumentos en función a los valores de Alpha de Crombach

INSTRUMENTO	Nivel de confiabilidad
Cuestionario para la determinación de la calidad de la atención del programa de segregación selectiva de residuos sólidos orgánicos	Buena
Cuestionario para determinar el nivel de satisfacción de los usuarios	Buena

Por lo tanto, los niveles de confianza determinados de los dos instrumentos los hacen verosímiles y en tanto confiables para ser aplicados a los miembros de la muestra de estudio.

2.6. Métodos de análisis de datos.

Los métodos utilizados fueron:

Método hipotético deductivo.

Este método ha sido utilizado durante la investigación con la finalidad de buscar establecer, en base a inferencias lógicas deductivas, los resultados de la investigación.

Método estadístico.

Este es un método cuantitativo que ha sido utilizado, con sus diversos procesos, para ordenar y agrupar los datos empíricos obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos antes definidos, permitiendo así establecer generalizaciones concluyentes en la investigación.

Recogidos los datos de la investigación, para las dos variables, con sus respectivos instrumentos propuestos, se registrarán los datos en una hoja de cálculo. Con los datos registrados se utilizará el método correlacional, mediante el cual se calculará el nivel de correlación a través de coeficiente de Pearson, y sus indicadores anexos.

Método empírico.

Este método ha permitido obtener información de la realidad, a partir de la observación directa y empírica de los hechos, ello mediante su observación directa, lo que permitió caracterizar y construir el problema en este trabajo de investigación.

2.7 Aspectos éticos

Los aspectos a tomar en cuenta son los siguientes:

Los datos recogidos en la información se utilizarán dentro del contexto exclusivo de la investigación.

La información de las familias será protegida por las leyes de protección y de confidencialidad de la información.

Los resultados obtenidos en la investigación utilizarán, para su cálculo, los datos correspondientes al trabajo de campo, sin alteraciones ni manipulaciones.

Durante el desarrollo de la investigación, la responsable de la misma se sujetará a las normas éticas establecidas por la institución colaboradora.

III. RESULTADOS

3.1. Descripción de los resultados

3.1.1 Resultados acerca de la calidad de atención del programa de segregación selectiva de residuos sólidos orgánicos de la ciudad de Cutervo

Tabla 7. Resultados de la aplicación de la escala de Likert acerca de calidad del programa de segregación selectiva de residuos sólidos orgánicos de la ciudad de Cutervo (50 primeros datos, Tabla completa en Anexos)

Nº	DIMENSIONES																					
	Tangibilidad								Fiabilidad						Seguridad				Empatía			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	4	4	1
2	3	2	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
3	2	1	3	2	3	3	2	4	2	2	3	3	5	3	3	1	3	4	5	4	4	2
4	3	2	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
5	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	3	3	5	3	3	2	3	4	5	4	4	2
6	2	3	3	2	3	3	2	4	2	2	3	3	5	3	2	2	2	3	5	4	3	1
7	2	1	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
8	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	4	3	5	3	2	2	3	3	5	4	4	1
9	3	2	3	1	3	2	2	4	2	2	3	3	5	2	3	2	3	3	5	4	4	1
10	4	3	2	2	2	2	3	4	2	2	4	3	5	2	2	2	3	3	5	4	4	1
11	3	2	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
12	3	2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	5	3	2	1	3	3	5	4	3	1
13	3	2	1	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4
14	3	2	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
15	3	2	1	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4
16	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	2	2	3	5	4	4	2
17	3	2	3	1	3	2	2	4	2	2	3	3	5	2	3	2	3	3	5	4	4	1
18	4	3	2	1	2	2	2	4	2	2	4	2	5	2	2	2	3	3	5	4	4	1
19	3	2	3	1	3	2	2	4	2	2	3	3	5	2	3	2	3	3	5	4	4	1
20	3	3	3	2	3	2	2	4	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
21	4	3	3	2	3	2	2	4	2	2	3	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
22	3	2	1	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4
23	2	1	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
24	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	4	3	5	3	2	2	3	3	5	4	4	1
25	3	2	3	1	3	2	2	4	2	2	3	3	5	2	3	2	3	3	5	4	4	1
26	4	3	2	1	2	2	2	4	2	2	4	2	5	2	2	2	3	3	5	4	4	1
27	2	1	3	2	3	3	2	4	2	2	3	3	5	3	3	1	3	4	5	4	4	2
28	3	2	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
29	2	2	2	2	3	3	3	4	2	2	3	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
30	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	2	4	3	2	1	3	3	4	4	3	1
31	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	4	3	5	3	2	2	3	3	5	4	4	1
32	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	5	3	3	2	3	3	4	4	3	1
33	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	4	3	5	3	2	2	3	3	5	4	4	1
34	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	4	3	5	3	2	2	3	3	5	4	4	1
35	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	4	3	5	3	2	2	3	3	5	4	4	1
36	4	3	2	1	2	2	2	4	2	2	4	2	5	2	2	2	3	3	5	4	4	1
37	2	1	3	2	3	3	2	4	2	2	3	3	5	3	3	1	3	4	5	4	4	2
38	2	2	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	5	2	2	2	3	3	5	4	3	1
39	3	2	1	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4
40	3	2	2	2	3	2	3	4	2	3	3	4	5	3	3	2	3	4	5	4	4	2
41	2	3	3	2	3	3	3	4	2	2	3	3	5	3	2	2	3	3	5	4	4	1
42	2	1	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
43	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	4	3	5	3	2	2	3	3	5	4	4	1
44	3	2	3	1	3	2	2	4	2	2	3	3	5	2	3	2	3	3	5	4	4	1
45	4	3	2	1	3	3	2	4	2	2	4	2	5	2	2	2	3	3	5	4	4	1
46	3	2	2	2	2	2	3	4	2	3	3	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
47	2	1	2	1	2	2	2	4	2	3	3	2	5	3	2	1	3	3	5	4	3	1
48	3	2	1	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	3	2
49	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	4	4	1
50	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	4	3	5	3	2	2	3	3	5	4	4	1

Fuente: Resultados de Cuestionarios aplicados acerca de Calidad de atención del programa de segregación selectiva de residuos sólidos orgánicos

3.1.2 Determinación de estadísticos

Media aritmética

$$\bar{X} = \frac{\sum N}{n}$$

Donde: N = suma de puntajes de todos los ítems por cada sujeto

n = número de sujetos que contestaron el cuestionario

$$X = 63,84$$

Desviación estándar

$$S = \sqrt{\frac{\sum (x - \bar{x})^2}{n}}$$

Donde: $x - \bar{x}$ = diferencia entre el valor de un dato y la media

n = número de docentes de la muestra

$$S = 1,94$$

Coefficiente de variabilidad

$$CV = \frac{S}{\bar{X}}$$

Donde:

X = Media aritmética

S = desviación estándar

$$CV = 3,40 \%$$

Interpretación: Sobre la base de hecho que para el instrumento acerca de Calidad de la atención del programa el máximo valor alcanzable del puntaje es 110, y que el valor de la media aritmética de los resultados hallados es 63,84, se puede aseverar que el nivel de satisfacción de la Calidad de la atención del servicio en el programa se encuentra a penas establecido en un valor positivo de acuerdo a opinión de los miembros de la muestra, aun cuando el puntaje se ubica en un rango bajo; lo que implica que existen aspectos que al no ser percibidos evidencian una percepción, cualitativamente, baja o insuficiente. El coeficiente de variabilidad alcanza un valor de 3,40 mostrando resultados altamente homogéneos, lo que refleja que la percepción de los sujetos de la muestra es generalizada.

3.1.3 Resultados acerca de Nivel de satisfacción de los beneficiarios del servicio

Tabla 8. Resultados de la aplicación de la encuesta acerca del nivel de satisfacción de los beneficiarios del servicio (50 primeros datos, Tabla completa en Anexos)

Nº	DIMENSIONES											
	Calidad percibida						Fidelización					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	1
2	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	2	1
3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	1
4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	1
5	4	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2
6	4	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1
7	5	4	3	3	3	3	4	2	2	2	2	1
8	5	4	3	3	3	3	4	2	3	3	1	1
9	5	4	3	3	4	2	4	2	2	2	1	1
10	4	3	3	3	4	2	4	2	3	3	1	1
11	5	4	3	3	4	2	4	2	3	2	1	1
12	4	3	3	3	4	2	4	2	2	2	2	2
13	5	4	3	3	4	3	4	3	2	2	1	1
14	4	3	3	3	4	3	4	3	2	2	2	1
15	5	4	3	3	4	2	4	3	2	2	1	1
16	4	3	2	3	4	3	4	2	2	2	2	1
17	5	3	3	3	4	2	4	3	2	2	1	1
18	3	3	2	3	4	3	4	2	1	2	2	1
19	4	3	3	3	4	2	4	3	2	2	1	1
20	5	4	3	3	4	3	4	2	3	3	2	1
21	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	1
22	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	2	1
23	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	1
24	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	1
25	4	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2
26	4	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1
27	5	4	3	3	3	3	4	2	2	2	2	1
28	5	4	3	3	3	3	4	2	3	3	1	1
29	5	4	3	3	4	2	4	2	2	2	1	1
30	4	3	3	3	4	2	4	2	3	3	1	1
31	5	4	3	3	4	2	4	2	3	2	1	1
32	4	3	3	3	4	2	4	2	2	2	2	2
33	5	4	3	3	4	3	4	3	2	2	1	1
34	4	3	3	3	4	3	4	3	2	2	2	1
35	5	4	3	3	4	2	4	3	2	2	1	1
36	4	3	2	3	4	3	4	2	2	2	2	1
37	5	3	3	3	4	2	4	3	2	2	1	1
38	3	3	2	3	4	3	4	2	1	2	2	1
39	4	3	3	3	4	2	4	3	2	2	1	1
40	5	4	3	3	4	3	4	2	3	3	2	1
41	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	1
42	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	1	1
43	4	4	3	3	3	3	4	2	2	2	2	1
44	5	4	3	3	3	2	4	3	2	2	1	1
45	5	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	1
46	5	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2
47	5	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	1
48	4	3	3	3	3	2	4	2	2	2	2	1
49	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	1
50	5	3	3	3	4	2	4	2	3	2	1	1

Fuente: Resultados de las encuestas aplicada acerca de satisfacción de los beneficiarios del servicio

3.1.4 Determinación de estadísticos

Media aritmética

$$\bar{X} = \frac{\sum N}{n}$$

Donde: N = suma de puntajes de todos los ítems por cada docente

n = número de docentes de la muestra

$$X = 33,18$$

Desviación estándar

$$S = \sqrt{\frac{\sum (x - \bar{x})^2}{n}}$$

Donde: $x - \bar{x}$ = diferencia entre el valor de un dato y la media

n = número de docentes de la muestra

$$S = 1,70$$

Coefficiente de variabilidad

$$CV = \frac{S}{\bar{X}}$$

Donde: \bar{X} = Media aritmética

S = desviación estándar

$$CV = 5,10 \%$$

Interpretación: Partiendo del punto en que para el instrumento acerca de Nivel de satisfacción del Usuario del Servicio del programa el máximo valor alcanzable del puntaje es 60, y que el valor de la media aritmética de los resultados hallados es 33,18, se puede afirmar que el nivel de satisfacción la atención del servicio en el programa se ubica establecido en un valor positivo muy bajo de acuerdo a opinión de los miembros de la muestra; lo que implica que existen aspectos que al no ser percibidos completamente evidencian una satisfacción incipientemente buena. El coeficiente de variabilidad alcanza un valor de 5,10 reflejando resultados altamente homogéneos, lo que a su vez refleja una opinión generalizada de los sujetos de la muestra.

3.1.5 Resultados comparativos de las variables

Tabla 9. Resultados totales de las variables de estudio (50 primeros datos, Tabla completa en Anexos)

N°	Calidad del servicio	Satisfaccion
1	66	36
2	66	35
3	64	33
4	66	33
5	64	33
6	62	30
7	63	34
8	65	35
9	62	33
10	64	33
11	66	34
12	64	33
13	65	35
14	66	34
15	65	34
16	61	32
17	62	33
18	61	30
19	62	32
20	66	37
21	66	36
22	65	35
23	63	33
24	65	33
25	62	33
26	61	30
27	64	34
28	66	35
29	64	33
30	63	33
31	65	34
32	63	33
33	65	35
34	65	34
35	65	34
36	61	32
37	64	33
38	61	30
39	65	32
40	68	37
41	65	34
42	63	32
43	65	33
44	62	33
45	63	33
46	64	34
47	56	33
48	62	31
49	60	30
50	65	33

Fuente: Tabla 7 y tabla 8

3.1.6 Correlación entra las variables

Coeficiente de correlación de Pearson:

$$r = \frac{\sum X Y}{n}$$

Donde:

Z_x = medida de la calidad del servicio de atención

Z_y = medida del nivel satisfacción del servicio

n = número de sujetos de la muestra

$$r_{xy} = 0,778$$

Interpretación: El coeficiente de Pearson se extiende en un rango de cero (0) a uno (1), en donde el valor uno o su aproximación muestra una relación directa y plenamente significativa entre las variables de estudio. En la presente investigación, se ha obtenido un valor de 0,778 para este indicador, que se acerca al valor 0,8, tendiente a 1. De aquí se puede afirmar que la correlación existente entre las variables de estudio es moderadamente directa. Existe, por tanto una correspondencia del nivel de la Calidad del Servicio de Atención, con el nivel de satisfacción percibido por los miembros de la muestra respecto al servicio brindado.

IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En este apartado se consigna el análisis de la correlación ente la calidad de la atención del programa de segregación y recolección selectiva de residuos sólidos y el nivel de satisfacción de los beneficiarios del servicio. Para esto se analizan los resultados estadísticos en correspondencia con los objetivos que guiaron la investigación.

El primer objetivo estuvo orientado a determinar las condiciones del ciclo de servicio del programa de segregación y recolección selectiva de residuos sólidos orgánicos municipales. De acuerdo a lo indicado teóricamente por Karlzon sobre el concepto de “momentos de verdad” para determinar la calidad de un servicio (Rojas, 2003), estos momentos se consideran como “momentos críticos”, cuando las necesidades del cliente no son atendidas. Estas situaciones que no suceden por casualidad o de manera aleatoria, permiten definir oportunidades de mejora. Pero esto exige la determinación de las condiciones de en las cuales se da el servicio para poder caracterizar la calidad del mismo, esto es lo que sucede en el Programa de Segregación y Recolección Selectiva de Residuos Sólidos Orgánicos, el que se implementa a través de un ciclo de actividades y procesos en los que se puede definir el “ciclo de servicio”.

La aplicación del primer instrumento de recojo de datos, ha permitido establecer un estimado del nivel de la calidad percibido. Siendo el resultado promedio del indicador global, acumulando los puntajes de los 22 items incluidos en el instrumento, igual a 63,84, puntaje apenas correspondiente a un rango positivo; lo que evidencia que existen aspectos del ciclo de servicio que son percibidos con la suficiente calidad. Este valor hallado cuenta con el respaldo de la gran mayoría de la población, pues el coeficiente de variabilidad muestra resultados altamente homogéneos, lo que implica que la percepción de los sujetos de la muestra es generalizada.

Este instrumento también ha arrojado información que permite determinar cuáles son los elementos del ciclo en los cuales se debe poner énfasis, aprovechándolas como oportunidades de mejora. Entre estos debemos precisar específicamente a aquellos en los cuales se han obtenido puntajes promedio más bajos: en la dimensión Tangibilidad, la presentación física de los trabajadores mientras brindan el servicio, la calidad de los materiales utilizados en el servicio; en la dimensión Fiabilidad, la implementación de medidas de contingencia para asegurar la atención, en la dimensión de Capacidad de respuesta, la calidad de las respuestas de los operadores del programa; en la dimensión Seguridad, riesgo para la salud de los trabajadores por los residuos recogidos por estos; en la dimensión Empatía, registro de situaciones especiales nuevas para su atención.

La cantidad de ítems con puntajes bajos, por debajo del promedio es alto, mientras el resto de los puntajes son solamente promedio. Los ítems que tienen un promedio alto son solamente: el servicio está disponible en todas las áreas urbanas de la localidad, el servicio busca cubrir cada predio de la zona urbana, y se respetan los horarios establecidos para los procesos.

Estos aspectos identificados corroboran la apreciación respecto a “calidad del servicio” como una expresión que sirve para visualizar elementos intangibles que aparecen en la transacción, u operaciones de atención, que se traduce en la interacción del usuario del servicio o la atención, y el proveedor de este (Juanes, G. y Blanco, I., 2001). Tal y como sucede en el servicio brindado a los beneficiarios del programa.

El segundo objetivo planteado se definió en términos de la determinación del grado de satisfacción de los beneficiarios del programa de segregación en la fuente y recolección selectiva de residuos sólidos orgánicos municipales domiciliarios. Se han encontrado los siguientes resultados. El nivel de satisfacción global, basado en los puntajes acumulados por encuesta para los 12 ítems del instrumento, arrojan 33,18, el cual, aunque estaría alojando en el rango de valores positivo, se puede considerar bastante bajo, de lo que se desprende que el nivel de satisfacción de la

atención del servicio en el programa es apreciado como pobremente satisfactorio; lo que implica que existen aspectos que son percibidos como medianamente satisfactorios, mientras que otros generan un nivel de satisfacción incipiente o pobre. Estos resultados son corroborados por la generalidad de los sujetos de la muestra, y son respaldados por un coeficiente de variabilidad muy bajo para resultados altamente homogéneos.

Los aspectos en los que los sujetos de la muestra enfatizan su nivel de insatisfacción son los siguientes: en la dimensión Calidad Percibida, la población considera que el servicio es adecuado; en la dimensión Fidelización, se encuentran los cuatro ítems que la describen incluyendo Considera que el servicio se brinda de manera que refleje una atención de cada domicilio, el servicio permite comprometer la participación de los beneficiarios del mismo, los beneficiarios optan por otras alternativas debido a que el servicio no cubre sus expectativas, y el servicio brindado se nutre de las recomendaciones brindadas por los beneficiarios.

El tercer objetivo de tipo correlacional ha buscado la determinación del nivel de correlación entre el programa de segregación en la fuente y recolección selectiva de residuos sólidos orgánicos, y el grado de satisfacción de los usuarios del servicio. La determinación de la relación o correlación entre las variables se ha logrado a través del cálculo del coeficiente de Pearson, para el cual se ha obtenido un valor de 0,778, el mismo que muestra que existe correlación positiva entre las variables de estudio, aun cuando no es un valor que permita establecer una correspondencia definitivamente directa. Más bien la correlación es positiva moderada, de lo que se deduce que hay una correspondencia entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción percibido por los miembros de la muestra respecto al servicio brindado.

V. CONCLUSIONES

Se identificaron a los siguientes elementos débiles dentro del ciclo de la calidad del servicio: en la dimensión Tangibilidad, la presentación física de los trabajadores mientras brindan el servicio, la calidad de los materiales utilizados en el servicio; en la dimensión Fiabilidad, la implementación de medidas de contingencia para asegurar la atención, en la dimensión de Capacidad de respuesta, la calidad de las respuestas de los operadores del programa; en la dimensión Seguridad, riesgo para la salud de los trabajadores por los residuos recogidos por estos; en la dimensión Empatía, registro de situaciones especiales nuevas para su atención, los cuales pueden convertirse en oportunidades de mejora de la calidad del servicio.

Se identificaron a los siguientes elementos como promedio en el ciclo de la calidad del servicio: en la dimensión Tangibilidad, los materiales utilizados en el servicio son suficientes; en la dimensión Fiabilidad, el servicio es brindado cumpliendo los procesos y capacidades establecidas, el servicio brindado atiende la solución de dificultades mientras se brinda, y la atención se da cumpliendo cronograma y hora establecidas; en la dimensión Calidad de respuesta, la información brindada por el programa es suficiente y adecuada, el servicio entregado cumple las expectativas propuestas, el servicio está disponible en todas las áreas urbanas de la localidad, el servicio brinda un servicio suficiente en capacidad y temporalidad; en la dimensión Seguridad, el programa adopta medidas de seguridad para ejecutar sus procesos, y los métodos de recojo y segregación de los residuos se dan de manera conveniente respecto a los beneficiarios, en la dimensión Empatía, el servicio busca coberturar la atención de cada predio de la zona urbana atendida, se respetan los horarios establecidos para la ejecución de los procesos del servicio, se atienden situaciones especiales de los beneficiarios del servicio, como la atención de predios interiores o con personas que no pueden entregar directamente los residuos.

El grado de satisfacción de los beneficiarios del programa de segregación en la fuente y recolección selectiva de residuos sólidos orgánicos municipales domiciliarios, es bajo, pues el puntaje arrojado es de 33,18 en un valor máximo de 60, valor que corresponde al rango de valores positivo, pero que se considera

bastante bajo. Esto implica que el nivel de satisfacción de la atención del servicio en el programa es apreciado como pobremente satisfactorio; lo que se demuestra al identificar aspectos que son percibidos como medianamente satisfactorios, mientras que otros generan un nivel de satisfacción incipiente o pobre, destacando en la dimensión Calidad Percibida, la población considera que el servicio es adecuado; en la dimensión Fidelización, Considera que el servicio se brinda de manera que refleje una atención de cada domicilio, el servicio permite comprometer la participación de los beneficiarios del mismo, los beneficiarios optan por otras alternativas debido a que el servicio no cubre sus expectativas, y el servicio brindado se nutre de las recomendaciones brindadas por los beneficiarios.

La correlación entre la calidad de atención del programa y la calidad del servicio es de 0,778, claramente tendiente a significativa. La correlación entre las variables es significativa, con un valor tendiente a 1. Existe una correspondencia de la calidad de atención del servicio del programa, con el nivel de satisfacción de los usuarios del programa.

VI. RECOMENDACIONES

La institución prestadora del servicio debería abordar los aspectos negativos o pobres del ciclo de calidad, y aprovecharlos como oportunidades de mejora que le permiten mejorar la calidad del servicio.

Los elementos del servicio que están en un nivel medio de aceptación deberán ser consolidados para establecer plenamente los factores que la población percibe positivamente, aun cuando incipiente, pero debe hacerse pues son los más factibles de atender de manera inmediata.

Deben plantearse estudios, a la institución prestadora del servicio, abordar investigaciones, o cuanto menos recomendarlas, acerca de la influencia de las variables demográficas y socio educativas en la calidad de atención del servicio del programa, y la influencia de las variables demográficas y socio educativas en la satisfacción de los usuarios del programa.

V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barraza, A. y Acosta M. (octubre diciembre de 2008). Compromiso organizacional de los docentes en una Institución Media Superior. *Innovación Educativa*, 8(45), 20 - 35. Obtenido de <http://www.redalyc.org/html/1794/179420818003/>
- Cantú, J. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad*. McGraw Hill Interamericana.
- Castells, M. (1998). *La era de la información. Economía, sociedad y cultura, 2 (El poder de la identidad)*. Madrid, España: Alianza.
- Caushy, L. (2015). *Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, noviembre, 2015*. Lima.
- Chávez. (2011). *Procedimiento para medir la satisfacción del cliente externo. Aplicación en la sucursal Ciudad de la Habana sur de la corporación CIMEX*, D. La Habana.
- Chávez, C., Quezada, R. y Tello, D. (2015). *Calidad en el Servicio en el Sector Transporte Terrestre Interprovincial en el Perú*. Lima.
- Civera, S. (2008). *Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido*. .
- Crosby, P. (1987). *La calidad no cuesta*. Mexico: Mcgraw Hill Company Book.
- DAES. (2015). *Agenda de Desarrollo post 2015*. (ONU, Ed.) Washigton, D. C.
- Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Madrid: Diaz de Santos.
- Frías, D. (2014). *Apuntes de SPSS*. (U. d. Valencia, Ed.) Valencia.
- Grande, I. (2005). *Marketing de los servicios*. Madrid: ESIC.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico D.F.: McGraw-Hill.
- INEI. (2007). *Censos Poblacionales 2007*. Obtenido de Instituto Nacional de estadística e Informática: <http://censos.inei.gob.pe/cpv2007/tabulados/default.asp>
- Janampa, G. (2016). *Nivel de satisfacción de los padres sobre la calidad de la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría en el Hospital General de Huacho 2016*. Huacho.

- Juanes, G. y Blanco, I. (2001). *El gato de Alicia: modelos de calidad en la administración pública*.
- MINAM. (2016). *Plan Nacional de Gestión Integral de residuos sólidos*. Dirección General de residuos sólidos. (MINAM, Ed.) Lima.
- MINAM. (2018). *Ministerio del Ambiente del Perú*. Obtenido de Ministerio del Ambiente del Perú: <http://www.minam.gob.pe/>
- OEFA. (2014). *Fiscalización ambiental en residuos sólidos de gestión municipal provincial*. Lima.
- Orzen, T. y. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Sampling Techniques on a Population Study*(35), 227-232. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Portilla, R. (2017). *Satisfacción y Compromiso Organizacional de los trabajadores de un Hospital de Salud Mental*. Lima, Perú: UPCA. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621718/portilla_br.pdf?sequence=2
- Rojas, D. (2003). *Teorías de la calidad. Orígenes y tendencias de la calidad total*.
- Setó, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid: ESIC Editorial.
- SIGERSOL. (2018). *Sistema de Información para la Gestión de Residuos Sólidos*. Obtenido de SIGERSOL: <http://sigersol.minam.gob.pe/>
- Taguchi, G. (1990). Conjunto de propiedades y características de un producto, proceso o servicio.
- Terrazas, H. (2009). *Lineamientos estratégicos del Banco Interamericano de Desarrollo para el sector de residuos sólidos*. (BID, Ed.) Washigton.
- Tocto, A. (2016). *Participación de los padres de familia y la gestión institucional de la Institución Educativa N° 16467 Caserío Portachuelo - San Ignacio*. (Tesis de Maestría), San Ignacio, Cajamarca.
- Vargas, M. &. (2014). *Calidad y servicio: conceptos y herramientas*. Bogotá. Vera, E. &. (2014). *Gestión educativa*. Cajamarca: UNC, Escuela de Posgrado. Zeithaml, V. (1988). Percepciones del consumidor de precio, calidad y valor. *Journal of Marketing*, 8, 9.

ANEXOS

Anexo 1

INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL PROGRAMA DE SEGREGACIÓN Y RECOLECCIÓN SELECTIVA DE RESIDUOS SÓLIDOS ORGÁNICOS

Estimado colaborador:

Agradezco su participación y colaboración en la presente investigación, a través de la respuesta al siguiente cuestionario. Los resultados permitirán determinar el nivel de la calidad de la atención del programa de segregación y recolección selectiva de residuos sólidos orgánicos municipales domiciliarios.

Indicaciones:

A continuación se presentan una serie de afirmaciones acerca de la calidad de la atención en el programa, elija la opción que considera representa su opinión y marque con un aspa (X) en el cuadro correspondiente, de acuerdo a la siguiente escala de valoración:

1. Muy en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Muy de acuerdo

N°	ITEM	ESCALA VALORATIVA				
		1	2	3	4	5
	Tangibilidad					
1	Los operadores del proyecto cuentan con las herramientas suficientes para brindar el servicio.					
2	Los operadores del proyecto muestran una adecuada presentación física mientras brindan el servicio.					
3	Los operadores del proyecto muestran una adecuada presentación de su uniforme y accesorios personales brindan el servicio.					
4	Los materiales utilizados en el servicio son de calidad.					

5	Los materiales utilizados en el servicio son suficientes.					
	Fiabilidad					
6	El servicio es brindado cumpliendo los procesos y capacidades establecidas.					
7	El servicio brindado atiende la solución de dificultades mientras se brinda.					
8	La atención se da cumpliendo cronograma y hora establecidas.					
9	El servicio brindado tiene medidas de contingencia para asegurar la atención.					
	Capacidad de respuesta					
10	Las preguntas a operadores del programa generan respuestas satisfactorias.					
11	La información brindada por el programa es suficiente y adecuada.					
12	El servicio entregado cumple las expectativas propuestas.					
13	El servicio está disponible en todas las áreas urbanas de la localidad.					
14	El servicio brinda un servicio suficiente en capacidad y temporalidad					
	Seguridad					
15	El programa adopta medidas de seguridad para ejecutar sus procesos					
16	Los residuos recogidos no significan un riesgo para la salud de los operadores en ninguna de las etapas del proceso.					
17	Los residuos no generan riesgos en la manipulación para los beneficiarios.					
18	Los métodos de recojo y segregación de los residuos se dan de manera conveniente respecto a los beneficiarios.					
	Empatía					
19	El servicio busca coberturar la atención de cada predio de la zona urbana atendida.					
20	Se respetan los horarios establecidos para la ejecución de los procesos del servicio.					
21	Se atienden situaciones especiales de los beneficiarios del servicio, como la atención de predios interiores o con personas que no pueden entregar directamente los residuos.					
22	Se registran situaciones especiales nuevas para establecer mecanismos que permitan la atención de estas.					

FUENTE: Elaboración propia.

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Estimado usuario:

Agradezco su participación y colaboración en la presente investigación, a través de la respuesta al siguiente cuestionario. Los resultados permitirán determinar el nivel de satisfacción del servicio que brinda el programa de recolección y segregación de residuos sólidos orgánicos municipales domiciliarios.

Indicaciones: A continuación se presentan una serie de afirmaciones acerca del nivel de satisfacción, elija la opción que considera representa su opinión y marque con un aspa (X) en el cuadro correspondiente, de acuerdo a la siguiente escala de valoración:

1. Muy en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Muy de acuerdo

N°	ITEM	ESCALA VALORATIVA				
		1	2	3	4	5
	Calidad percibida					
1	El servicio se brinda de manera permanente respetando los días y horarios previamente establecidos.					
2	El servicio se brinda en períodos suficientemente durables para la recolección adecuada de todos los residuos sólidos.					
3	Los materiales y herramientas utilizados en el servicio evidencian cuidado en la salud y bienestar de los beneficiarios de la atención.					
4	Los materiales y herramientas utilizados en el servicio evidencian cuidado en la salud y bienestar de los trabajadores del programa.					
5	Los costos del servicio son accesibles para la población					
6	Los costos del servicio justifican las características del servicio brindado					
7	El servicio es accesible a toda la población urbana de la localidad					
8	La población considera que el servicio es adecuado					

	Fidelización					
9	Considera que el servicio se brinda de manera que refleje una atención de cada domicilio.					
10	El servicio permite comprometer la participación de los beneficiarios del mismo					
11	Los beneficiarios optan por otras alternativas debido a que el servicio no cubre sus expectativas					
12	El servicio brindado se nutre de las recomendaciones brindadas por los beneficiarios.					

FUENTE: Elaboración propia.

Anexo 2

Tabla 10

Resultados de la aplicación de la escala de Likert acerca de calidad del programa de segregación selectiva de residuos sólidos orgánicos de la ciudad de Cutervo

DIMENSIONES																						
Nº	Tangibilidad									Fiabilidad					Seguridad				Empatía			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5	4	4	1	
2	3	2	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
3	2	1	3	2	3	3	2	4	2	2	3	3	5	3	3	1	3	4	5	4	4	2
4	3	2	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
5	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	3	3	5	3	3	2	3	4	5	4	4	2
6	2	3	3	2	3	3	2	4	2	2	3	3	5	3	2	2	2	3	5	4	3	1
7	2	1	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
8	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	4	3	5	3	2	2	3	3	5	4	4	1
9	3	2	3	1	3	2	2	4	2	2	3	3	5	2	3	2	3	3	5	4	4	1
10	4	3	2	2	2	2	3	4	2	2	4	3	5	2	2	2	3	3	5	4	4	1
11	3	2	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
12	3	2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	5	3	2	1	3	3	5	4	3	1
13	3	2	1	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4
14	3	2	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
15	3	2	1	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4
16	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	2	2	3	5	4	4	2
17	3	2	3	1	3	2	2	4	2	2	3	3	5	2	3	2	3	3	5	4	4	1
18	4	3	2	1	2	2	2	4	2	2	4	2	5	2	2	2	3	3	5	4	4	1
19	3	2	3	1	3	2	2	4	2	2	3	3	5	2	3	2	3	3	5	4	4	1
20	3	3	3	2	3	2	2	4	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
21	4	3	3	2	3	2	2	4	2	2	3	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
22	3	2	1	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4
23	2	1	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
24	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	4	3	5	3	2	2	3	3	5	4	4	1
25	3	2	3	1	3	2	2	4	2	2	3	3	5	2	3	2	3	3	5	4	4	1
26	4	3	2	1	2	2	2	4	2	2	4	2	5	2	2	2	3	3	5	4	4	1
27	2	1	3	2	3	3	2	4	2	2	3	3	5	3	3	1	3	4	5	4	4	2
28	3	2	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
29	2	2	2	2	3	3	3	4	2	2	3	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
30	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	2	4	3	2	1	3	3	4	4	3	1
31	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	4	3	5	3	2	2	3	3	5	4	4	1
32	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	5	3	3	2	3	3	4	4	3	1
33	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	4	3	5	3	2	2	3	3	5	4	4	1

34	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	4	3	5	3	2	2	3	3	5	4	4	1
35	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	4	3	5	3	2	2	3	3	5	4	4	1
36	4	3	2	1	2	2	2	4	2	2	4	2	5	2	2	2	3	3	5	4	4	1
37	2	1	3	2	3	3	2	4	2	2	3	3	5	3	3	1	3	4	5	4	4	2
38	2	2	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	5	2	2	2	3	3	5	4	3	1
39	3	2	1	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4
40	3	2	2	2	3	2	3	4	2	3	3	4	5	3	3	2	3	4	5	4	4	2
41	2	3	3	2	3	3	3	4	2	2	3	3	5	3	2	2	3	3	5	4	4	1
42	2	1	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
43	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	4	3	5	3	2	2	3	3	5	4	4	1
44	3	2	3	1	3	2	2	4	2	2	3	3	5	2	3	2	3	3	5	4	4	1
45	4	3	2	1	3	3	2	4	2	2	4	2	5	2	2	2	3	3	5	4	4	1
46	3	2	2	2	2	2	3	4	2	3	3	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
47	2	1	2	1	2	2	2	4	2	3	3	2	5	3	2	1	3	3	5	4	3	1
48	3	2	1	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	3	2
49	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	4	4	1
50	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	4	3	5	3	2	2	3	3	5	4	4	1
51	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	4	4	1
52	3	2	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
53	2	1	3	2	3	3	2	4	2	2	3	3	5	3	3	1	3	4	5	4	4	2
54	3	2	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
55	3	2	2	2	3	2	3	4	2	3	3	4	5	3	3	2	3	4	5	4	4	2
56	2	3	3	2	3	3	3	4	2	2	3	3	5	3	2	2	3	3	5	4	4	1
57	2	1	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
58	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	4	3	5	3	2	2	3	3	5	4	4	1
59	3	2	3	1	3	2	2	4	2	2	3	3	5	2	3	2	3	3	5	4	4	1
60	4	3	2	1	2	2	2	4	2	2	4	2	5	2	2	2	3	3	5	4	4	1
61	3	2	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
62	3	2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	5	3	2	1	3	3	5	4	3	1
63	3	2	1	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4
64	3	2	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
65	3	2	1	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4
66	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	4	5	3	3	2	3	2	5	4	3	2
67	3	2	3	1	3	2	2	4	2	2	3	3	5	2	3	2	3	3	5	4	4	1
68	4	3	2	1	2	2	2	4	2	2	4	2	5	2	2	2	3	3	5	4	4	1
69	3	2	3	1	3	2	2	4	2	2	3	3	5	2	3	2	3	3	5	4	4	1
70	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	4	3	5	3	2	2	3	3	5	4	4	1
71	3	2	3	1	3	2	2	4	2	2	3	3	5	2	3	2	3	3	5	4	4	1
72	3	2	1	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4
73	2	1	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
74	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	4	3	5	3	2	2	3	3	5	4	4	1
75	3	2	3	1	3	2	2	4	2	2	3	3	5	2	3	2	3	3	5	4	4	1
76	4	3	2	1	2	2	2	4	2	2	4	2	5	2	2	2	3	3	5	4	4	1
77	2	1	3	2	3	3	2	4	2	2	3	3	5	3	3	1	3	4	5	4	4	2

78	2	1	2	2	2	2	2	4	2	2	3	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
79	2	2	2	2	3	3	3	4	2	2	3	2	5	3	2	2	3	3	5	4	4	1
80	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	4	4	3	1
81	4	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	5	4	4	2
82	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	5	3	3	2	3	3	4	4	3	1
83	2	1	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
84	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	4	3	5	3	2	2	3	3	5	4	4	1
85	3	2	3	1	3	2	2	4	2	2	3	3	5	2	3	2	3	3	5	4	4	1
86	4	3	3	2	2	3	3	4	2	2	4	2	5	2	2	2	3	3	5	4	4	1
87	2	1	3	2	3	3	2	4	2	2	3	3	5	3	3	1	3	4	5	4	4	2
88	3	2	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
89	3	2	1	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4
90	2	1	1	2	2	2	3	4	2	3	3	4	5	3	3	2	3	4	5	4	4	2
91	2	3	3	2	3	3	3	4	2	2	3	3	5	3	2	2	3	3	5	4	4	1
92	2	3	3	2	3	3	3	4	2	2	3	3	5	3	2	2	3	3	5	4	4	1
93	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	4	3	5	3	2	2	3	3	5	4	4	1
94	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	4	3	5	3	2	2	3	3	5	4	4	1
95	2	2	2	2	2	2	3	4	2	3	4	3	5	3	2	2	3	3	5	4	4	1
96	2	2	2	2	3	2	2	4	2	3	4	3	5	3	2	2	3	3	5	4	4	1
97	3	2	2	2	3	2	2	4	2	3	3	2	5	3	2	1	3	3	5	4	3	1
98	2	2	1	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4
99	3	2	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
100	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	4	3	5	3	2	2	3	3	5	4	3	1
101	3	2	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
102	2	1	3	2	3	3	2	4	2	2	3	3	5	3	3	1	3	4	5	4	4	2
103	3	2	2	2	3	3	3	4	2	2	2	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
104	3	2	2	2	3	2	3	4	2	3	3	4	5	3	3	2	3	4	5	4	4	2
105	2	3	3	2	3	3	3	4	2	2	3	3	5	3	2	2	3	3	5	4	4	1
106	2	1	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
107	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	4	3	5	3	2	2	3	3	5	4	4	1
108	3	2	3	1	3	2	2	4	2	2	3	3	5	2	3	2	3	3	5	4	4	1
109	4	3	2	1	2	2	2	4	2	2	4	2	5	2	2	2	3	3	5	4	4	1
110	3	2	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
111	3	2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	5	3	2	1	3	3	5	4	3	1
112	3	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4
113	3	2	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
114	3	2	1	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4
115	3	1	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
116	3	2	2	2	3	3	3	4	2	3	4	3	5	3	2	2	3	3	5	4	4	1
117	4	2	3	1	3	2	2	4	2	2	3	3	5	2	3	2	3	3	5	4	4	1
118	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2	4	2	5	2	2	2	3	3	5	4	4	1
119	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	3	3	5	3	3	1	3	4	5	4	4	2
120	3	2	3	1	3	2	2	4	2	2	3	3	5	2	3	2	3	3	5	4	4	1
121	2	2	1	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	5	3	1	2	3	3	5	4	2

122	2	1	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
123	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2	4	3	5	2	2	2	3	3	5	4	4	1
124	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	3	3	5	3	3	1	3	4	5	4	4	2
125	3	2	3	2	3	2	2	4	2	2	3	3	5	2	3	2	3	3	5	4	4	1
126	4	3	3	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	5	3	1	2	3	3	5	4	2
127	2	1	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
128	2	1	2	2	2	2	2	4	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
129	2	1	2	2	2	3	2	4	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
130	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	5	4	4	2
131	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	5	3	3	2	3	3	4	4	3	1
132	4	3	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
133	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	4	3	5	3	2	2	3	3	5	4	4	1
134	3	2	3	1	3	2	2	4	2	2	3	3	5	2	3	2	3	3	5	4	4	1
135	3	2	3	1	3	2	2	4	2	2	3	3	5	2	3	2	3	3	5	4	4	1
136	2	1	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
137	2	1	3	2	3	3	2	4	2	2	3	3	4	3	3	1	3	3	5	4	3	2
138	3	2	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
139	3	2	1	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4
140	2	3	2	2	3	3	3	4	2	2	3	3	5	3	2	2	3	3	5	4	4	1
141	2	3	2	2	3	3	3	4	2	2	3	3	5	3	2	2	3	3	5	4	4	1
142	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
143	2	1	1	2	3	3	3	4	2	3	4	3	5	3	2	2	3	3	5	4	4	1
144	4	3	3	2	3	2	2	4	2	2	3	3	5	2	3	2	3	3	5	4	4	1
145	4	3	3	2	2	2	2	4	2	2	4	2	5	2	2	2	3	3	5	4	4	1
146	2	1	1	2	3	3	3	4	2	3	3	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
147	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	4	3	5	3	2	2	3	3	5	4	4	1
148	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	4	3	5	3	2	2	3	3	5	4	4	1
149	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	4	3	5	3	2	2	3	3	5	4	3	1
150	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	4	3	5	3	2	2	3	3	5	4	4	1
151	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	5	3	2	2	3	3	5	4	4	1
152	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	4	3	5	3	2	2	3	3	5	4	4	1
153	3	2	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
154	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	3	3	5	3	3	2	3	4	5	4	4	2
155	4	3	3	4	3	3	2	4	2	2	3	3	5	3	2	2	2	3	5	4	3	1
156	2	1	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
157	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	4	3	5	3	2	2	3	3	5	4	4	1
158	3	2	3	1	3	2	2	4	2	2	3	3	5	2	3	2	3	3	5	4	4	1
159	3	2	3	1	3	2	2	4	2	2	3	3	5	2	3	2	3	3	5	4	4	1
160	3	2	3	1	3	2	2	4	2	2	3	3	5	2	3	2	3	3	5	4	4	1
161	3	2	3	1	3	2	2	4	2	2	3	3	5	2	3	2	3	3	5	4	4	1
162	3	2	3	1	3	2	2	4	2	2	3	3	5	2	3	2	3	3	5	4	4	1
163	3	2	3	1	3	2	2	4	2	2	3	3	5	2	3	2	3	3	5	4	4	1
164	4	3	3	1	3	2	2	4	2	2	3	3	5	2	3	2	3	3	5	4	4	1
165	4	3	3	1	3	2	2	4	2	2	3	3	5	2	3	2	3	3	5	4	4	1

166	3	2	3	1	3	2	2	4	2	2	3	3	5	2	3	2	3	3	5	4	4	1
167	4	3	2	1	2	2	2	4	2	2	4	2	5	2	2	2	3	3	5	4	4	1
168	3	2	3	1	3	2	2	4	2	2	3	3	5	2	3	2	3	3	5	4	4	1
169	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	2	4	2	3	2	3	3	5	4	4	1
170	3	2	3	1	3	2	2	4	2	2	3	3	5	2	3	2	3	3	5	4	4	1
171	3	2	3	1	3	2	2	4	2	2	3	3	5	2	3	2	3	3	5	4	4	1
172	4	3	3	2	3	2	2	4	2	2	3	3	5	2	3	2	3	3	5	4	4	1
173	3	2	3	1	3	2	2	4	2	2	3	3	5	2	3	2	3	3	5	4	4	1
174	4	3	3	1	3	2	2	4	2	2	3	3	5	2	3	2	3	3	5	4	4	1
175	4	3	3	1	3	2	2	4	2	2	3	3	5	2	3	2	3	3	5	4	4	1
176	2	1	3	2	3	3	2	4	2	2	3	3	5	3	3	1	3	4	5	4	4	2
177	2	1	3	2	3	3	2	4	2	2	3	3	5	3	3	1	3	4	5	4	4	2
178	2	1	3	2	3	3	2	4	2	2	3	3	5	3	3	1	3	4	5	4	4	2
179	2	1	3	2	3	3	2	4	2	2	3	3	5	3	3	1	3	4	5	4	3	1
180	2	1	3	2	3	3	2	4	2	2	3	3	5	3	3	1	3	4	5	4	1	2
181	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	5	3	3	2	3	3	4	4	3	1
182	3	3	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
183	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	4	3	5	3	2	2	3	3	5	4	4	1
184	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	4	3	5	3	2	2	3	3	5	4	4	1
185	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	4	3	5	3	2	2	3	3	5	4	4	1
186	2	1	3	2	3	3	2	4	2	2	3	3	5	3	3	1	3	4	5	4	4	2
187	2	2	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	5	2	2	2	3	3	5	4	3	1
188	3	2	1	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4
189	3	2	1	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4
190	2	3	3	2	3	3	3	4	2	2	3	3	5	3	2	2	3	3	5	4	4	1
191	2	1	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
192	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	4	3	5	3	2	2	3	3	5	4	4	1
193	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	4	3	5	3	2	2	3	3	5	4	4	1
194	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	4	3	5	3	2	2	3	3	5	4	4	1
195	3	2	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
196	3	2	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
197	2	1	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
198	2	1	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	5	3	3	2	3	3	5	4	3	1
199	2	1	2	2	3	2	3	4	2	3	2	3	5	3	3	2	3	3	5	4	3	1
200	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	4	4	1
201	3	2	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
202	2	1	3	2	3	3	2	4	2	2	3	3	5	3	3	1	3	4	5	4	4	2
203	2	1	3	2	3	3	2	4	2	2	3	3	5	3	3	1	3	4	5	4	4	2
204	2	1	3	2	3	3	2	4	2	2	3	3	5	3	3	1	3	4	5	4	4	2
205	2	1	3	2	3	3	2	4	2	2	3	3	5	3	3	1	3	4	5	4	3	1
206	2	1	3	2	3	3	2	4	2	2	3	3	5	3	3	1	3	4	5	4	4	2
207	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	4	3	5	3	2	2	3	3	5	4	4	1
208	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	4	3	5	3	2	2	3	3	5	4	4	3
209	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	4	3	5	3	2	2	3	3	5	4	4	3

210	3	2	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
211	3	2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	5	3	2	1	3	3	5	4	3	1
212	3	2	1	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4
213	3	2	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
214	3	2	1	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4
215	3	2	1	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	4	2
216	3	2	3	1	3	2	2	4	2	2	3	3	5	2	3	2	3	3	5	4	4	1
217	4	3	2	1	2	2	2	4	2	2	4	2	5	2	2	2	3	3	5	4	4	1
218	3	2	3	1	3	2	2	4	2	2	3	3	5	2	3	2	3	3	5	4	4	1
219	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
220	4	3	2	1	2	2	2	4	2	2	4	2	5	2	2	2	3	3	5	4	4	1
221	3	2	1	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4
222	2	1	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
223	2	1	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
224	3	2	3	1	3	2	2	4	2	2	3	3	5	2	3	2	3	3	5	4	4	1
225	4	3	2	1	2	2	2	4	2	2	4	2	5	2	2	2	3	3	5	4	4	1
226	2	1	3	2	3	3	2	4	2	2	3	3	5	3	3	1	3	4	5	4	4	2
227	3	2	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
228	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	4	3	5	3	2	2	3	3	5	4	4	1
229	4	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2	4	3	2	1	3	3	4	4	3	1
230	4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	4	3	3	2	3	3	5	4	4	2
231	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	5	3	3	2	3	3	4	4	3	1
232	2	1	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
233	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	4	3	5	3	2	2	3	3	5	4	4	1
234	3	2	3	1	3	2	2	4	2	2	3	3	5	2	3	2	3	3	5	4	4	1
235	2	1	2	2	2	3	3	3	2	2	4	3	5	3	2	2	3	3	5	4	4	1
236	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	4	3	5	3	2	2	3	3	5	4	4	1
237	4	3	3	3	3	2	2	4	2	2	3	3	5	2	3	2	3	3	5	4	4	1
238	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	4	4	1
239	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	4	4	1
240	2	1	3	2	3	3	2	4	2	2	3	3	5	3	3	1	3	4	5	4	4	2
241	3	2	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
242	3	2	2	2	3	2	3	4	2	3	3	4	5	3	3	2	3	4	5	4	4	2
243	2	3	3	2	3	3	3	4	2	2	3	3	5	3	2	2	3	3	5	4	4	1
244	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
245	3	2	3	1	3	2	2	4	2	2	3	3	5	2	3	2	3	3	5	4	4	1
246	3	2	3	1	3	2	2	4	2	2	3	3	5	2	3	2	3	3	5	4	4	1
247	4	3	2	1	2	2	2	4	2	2	4	2	5	2	2	2	3	3	5	4	4	1
248	4	3	2	1	2	2	2	4	2	2	4	2	5	2	2	2	3	3	5	4	4	2
249	4	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	5	3	2	1	3	3	5	4	3	3
250	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	4	4	2
251	3	2	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
252	2	1	3	2	3	3	2	4	2	2	3	3	5	3	3	1	3	4	5	4	4	2
253	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	5	3	3	2	3	3	5	4	3	1

254	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	3	3	5	3	3	2	3	4	5	4	4	2
255	2	3	3	2	3	3	2	4	2	2	3	3	5	3	2	2	2	3	5	4	3	1
256	2	1	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
257	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	4	3	5	3	2	2	3	3	5	4	4	1
258	3	2	3	1	3	2	2	4	2	2	3	3	5	2	3	2	3	3	5	4	4	1
259	4	3	2	2	2	2	3	4	2	2	4	3	5	2	2	2	3	3	5	4	4	1
260	3	2	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
261	3	2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	5	3	2	1	3	3	5	4	3	1
262	3	2	1	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4
263	3	2	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
264	3	2	1	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4
265	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	2	2	3	5	4	4	2
266	3	2	3	1	3	2	2	4	2	2	3	3	5	2	3	2	3	3	5	4	4	1
267	4	3	2	1	2	2	2	4	2	2	4	2	5	2	2	2	3	3	5	4	4	1
268	3	2	3	1	3	2	2	4	2	2	3	3	5	2	3	2	3	3	5	4	4	1
269	3	3	3	2	3	2	2	4	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
270	3	2	3	1	3	2	2	4	2	2	3	3	5	2	3	2	3	3	5	4	4	1
271	3	1	1	2	2	2	3	3	4	2	2	3	4	3	3	3	2	3	3	5	4	4
272	2	1	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
273	2	2	2	2	3	3	3	4	2	2	4	3	4	3	2	2	2	3	5	4	4	1
274	3	2	3	1	3	3	3	4	2	2	3	3	5	2	3	2	3	3	5	4	4	1
275	4	3	2	2	3	2	2	4	2	2	4	2	5	2	2	2	3	3	5	4	4	1
276	2	1	3	2	3	3	2	4	2	2	3	2	5	3	2	1	2	3	5	4	4	2
277	3	2	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
278	2	2	2	2	3	3	3	4	2	2	3	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
279	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	2	4	3	2	1	3	3	4	4	3	1
280	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	5	4	4	2
281	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	5	3	3	2	3	3	4	4	3	1
282	4	3	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
283	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	4	3	5	3	2	2	3	3	5	4	4	1
284	3	2	3	1	3	2	2	4	2	2	3	3	5	2	3	2	3	3	5	4	4	1
285	4	3	2	3	3	2	2	4	2	2	4	2	5	2	2	2	3	3	5	4	4	1
286	2	1	3	2	3	3	2	4	2	2	3	3	5	3	3	1	3	4	5	4	4	2
287	2	2	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	5	2	2	2	3	3	5	4	3	1
288	3	2	1	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4
289	3	2	2	2	3	2	3	4	2	3	3	4	5	3	3	2	3	4	5	4	4	2
290	2	3	3	2	3	3	3	4	2	2	3	3	5	3	2	2	3	3	5	4	4	1
291	2	1	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
292	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	4	3	5	3	2	2	3	3	5	4	4	1
293	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	4	3	5	3	2	2	3	3	5	4	3	1
294	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	4	3	5	3	2	2	3	3	5	4	4	1
295	3	2	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
296	3	2	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
297	3	2	1	2	2	2	3	3	3	2	2	4	3	4	3	3	2	3	3	5	4	4

298	3	2	2	2	3	2	3	4	2	2	3	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
299	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	5	3	3	2	3	3	5	4	3	1
300	3	2	1	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4
301	3	2	2	2	3	2	3	4	2	3	3	4	5	3	3	2	3	4	5	4	4	2
302	3	2	3	1	3	2	2	4	2	2	3	3	5	2	3	2	3	3	5	4	4	1
303	4	3	3	2	3	2	2	4	2	2	4	2	5	2	2	2	3	3	5	4	4	1
304	4	3	3	2	3	2	2	4	2	2	4	2	5	2	2	2	3	3	5	4	4	1
305	4	3	3	2	3	2	2	4	2	2	4	2	5	2	2	2	3	3	5	4	4	1
306	4	3	3	2	3	2	2	4	2	2	4	2	5	2	2	2	3	3	5	4	4	1
307	3	2	1	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4
308	2	1	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
309	2	1	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	5	3	2	2	3	3	5	4	3	1
310	3	2	2	2	3	2	3	4	2	3	3	4	5	3	3	2	3	4	5	4	4	2
311	2	1	3	2	3	3	2	4	2	2	3	3	5	3	3	1	3	4	5	4	4	2
312	2	1	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
313	2	1	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
314	2	1	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
315	2	1	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	5	3	3	2	3	3	5	4	3	1
316	2	1	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
317	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
318	2	1	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
319	2	1	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
320	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	4	3	5	3	2	2	3	3	5	4	4	1
321	4	3	3	1	3	2	2	4	2	2	3	3	5	2	3	2	3	3	5	4	4	1
322	4	3	3	2	3	3	3	4	2	2	4	2	5	2	2	2	3	3	5	4	4	1
323	3	2	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
324	3	2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	5	3	2	1	3	3	5	4	3	1
325	3	2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	5	3	2	1	3	3	5	4	3	1
326	3	2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	5	3	2	1	3	3	5	4	3	1
327	3	2	2	2	2	3	3	4	2	3	3	3	5	3	2	1	3	3	5	3	2	1
328	3	2	3	2	2	3	3	4	2	3	3	3	5	3	2	1	3	3	5	4	3	1
329	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	5	3	2	1	3	3	5	4	3	1
330	4	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	5	3	2	1	3	3	5	4	3	1
331	4	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	5	3	2	1	3	3	5	4	3	1
332	3	2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	5	3	2	1	3	3	5	4	3	1
333	3	2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	5	3	2	1	3	3	5	4	3	1
334	3	2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	5	3	2	1	3	3	5	4	3	1
335	2	1	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	5	3	2	1	3	3	5	4	3	1
336	4	3	3	3	3	2	2	4	2	2	4	2	5	2	2	2	3	3	5	4	4	1
337	3	2	3	2	3	3	2	4	2	2	3	3	5	3	3	1	3	4	5	4	4	2
338	2	1	2	1	2	2	2	4	2	3	3	2	5	3	2	1	3	3	5	4	3	1
339	3	2	1	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4
340	3	2	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
341	3	2	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	5	3	3	2	3	3	5	4	3	1

342	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
343	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
344	2	1	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
345	2	3	3	2	3	3	3	4	2	2	3	3	5	3	2	2	3	3	5	4	4	1
346	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	4	3	3	2	3	3	5	4	4	1
347	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	4	2	4	3	3	2	3	3	5	4	3	1
348	4	3	2	1	2	2	2	4	2	2	4	2	5	2	2	2	3	3	5	4	4	1
349	4	3	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	5	3	3	2	3	3	5	4	4	1
350	2	1	2	2	2	3	3	4	2	2	3	3	5	3	2	2	3	3	4	4	4	1

Fuente: Elaboración propia

Tabla 11

Resultados de la aplicación de la encuesta acerca del nivel de satisfacción de los beneficiarios del servicio

Nº	DIMENSIONES											
	Calidad percibida								Fidelización			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	1
2	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	2	1
3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	1
4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	1
5	4	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2
6	4	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1
7	5	4	3	3	3	3	4	2	2	2	2	1
8	5	4	3	3	3	3	4	2	3	3	1	1
9	5	4	3	3	4	2	4	2	2	2	1	1
10	4	3	3	3	4	2	4	2	3	3	1	1
11	5	4	3	3	4	2	4	2	3	2	1	1
12	4	3	3	3	4	2	4	2	2	2	2	2
13	5	4	3	3	4	3	4	3	2	2	1	1
14	4	3	3	3	4	3	4	3	2	2	2	1
15	5	4	3	3	4	2	4	3	2	2	1	1
16	4	3	2	3	4	3	4	2	2	2	2	1
17	5	3	3	3	4	2	4	3	2	2	1	1
18	3	3	2	3	4	3	4	2	1	2	2	1
19	4	3	3	3	4	2	4	3	2	2	1	1
20	5	4	3	3	4	3	4	2	3	3	2	1
21	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	1
22	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	2	1
23	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	1
24	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	1
25	4	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2
26	4	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1
27	5	4	3	3	3	3	4	2	2	2	2	1
28	5	4	3	3	3	3	4	2	3	3	1	1
29	5	4	3	3	4	2	4	2	2	2	1	1
30	4	3	3	3	4	2	4	2	3	3	1	1
31	5	4	3	3	4	2	4	2	3	2	1	1
32	4	3	3	3	4	2	4	2	2	2	2	2
33	5	4	3	3	4	3	4	3	2	2	1	1
34	4	3	3	3	4	3	4	3	2	2	2	1
35	5	4	3	3	4	2	4	3	2	2	1	1
36	4	3	2	3	4	3	4	2	2	2	2	1
37	5	3	3	3	4	2	4	3	2	2	1	1
38	3	3	2	3	4	3	4	2	1	2	2	1
39	4	3	3	3	4	2	4	3	2	2	1	1

40	5	4	3	3	4	3	4	2	3	3	2	1
41	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	1
42	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	1	1
43	4	4	3	3	3	3	4	2	2	2	2	1
44	5	4	3	3	3	2	4	3	2	2	1	1
45	5	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	1
46	5	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2
47	5	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	1
48	4	3	3	3	3	2	4	2	2	2	2	1
49	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	1
50	5	3	3	3	4	2	4	2	3	2	1	1
51	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	1
52	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	2	1
53	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	1
54	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	1
55	4	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2
56	4	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1
57	5	4	3	3	3	3	4	2	2	2	2	1
58	5	4	3	3	3	3	4	2	3	3	1	1
59	5	4	3	3	4	2	4	2	2	2	1	1
60	4	3	3	3	4	2	4	2	3	3	1	1
61	5	4	3	3	4	2	4	2	3	2	1	1
62	4	3	3	3	4	2	4	2	2	2	2	2
63	5	4	3	3	4	3	4	3	2	2	1	1
64	4	3	3	3	4	3	4	3	2	2	2	1
65	5	4	3	3	4	2	4	3	2	2	1	1
66	4	3	2	3	4	3	4	2	2	2	2	1
67	5	3	3	3	4	2	4	3	2	2	1	1
68	3	3	2	3	4	3	4	2	1	2	2	1
69	4	3	3	3	4	2	4	3	2	2	1	1
70	5	4	3	3	4	3	4	2	3	3	2	1
71	4	3	3	3	4	2	4	3	2	2	1	1
72	5	3	3	3	4	3	4	2	3	2	1	1
73	4	3	3	3	4	3	4	2	2	3	1	1
74	5	3	3	3	4	3	4	2	3	2	1	1
75	4	3	3	3	4	3	4	2	2	2	1	2
76	4	3	3	3	4	3	4	2	2	3	1	1
77	4	3	3	3	4	3	4	2	2	2	1	1
78	4	3	3	3	3	2	4	2	2	2	1	1
79	4	3	3	3	3	2	4	2	2	2	2	1
80	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	1
81	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	2	1
82	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	1
83	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	1
84	4	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2
85	4	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1

86	5	4	3	3	3	3	4	2	2	2	2	1
87	5	4	3	3	3	3	4	2	3	3	1	1
88	5	4	3	3	4	2	4	2	2	2	1	1
89	4	3	3	3	4	2	4	2	3	3	1	1
90	5	4	3	3	4	2	4	2	3	2	1	1
91	4	3	3	3	4	2	4	2	2	2	2	2
92	5	4	3	3	4	3	4	3	2	2	1	1
93	4	3	3	3	4	3	4	3	2	2	2	1
94	5	4	3	3	4	2	4	3	2	2	1	1
95	4	3	2	3	4	3	4	2	2	2	2	1
96	5	3	3	3	4	2	4	3	2	2	1	1
97	3	3	2	3	4	3	4	2	1	2	2	1
98	4	3	3	3	4	2	4	3	2	2	1	1
99	5	4	3	3	4	3	4	2	3	3	2	1
100	5	3	3	3	4	2	4	2	3	2	1	1
101	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	1
102	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	2	1
103	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	1
104	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	1
105	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	2	1
106	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	1
107	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	1
108	4	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2
109	4	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1
110	5	4	3	3	3	3	4	2	2	2	2	1
111	5	4	3	3	3	3	4	2	3	3	1	1
112	5	4	3	3	4	2	4	2	2	2	1	1
113	4	3	3	3	4	2	4	2	3	3	1	1
114	5	4	3	3	4	2	4	2	3	2	1	1
115	4	3	3	3	4	2	4	2	2	2	2	2
116	5	4	3	3	4	3	4	3	2	2	1	1
117	4	3	3	3	4	3	4	3	2	2	2	1
118	5	4	3	3	4	2	4	3	2	2	1	1
119	4	3	2	3	4	3	4	2	2	2	2	1
120	5	3	3	3	4	2	4	3	2	2	1	1
121	3	3	2	3	4	3	4	2	1	2	2	1
122	4	3	3	3	4	2	4	3	2	2	1	1
123	5	4	3	3	4	3	4	2	3	3	2	1
124	5	3	3	3	4	3	4	2	3	2	1	1
125	4	3	3	3	4	3	4	2	2	2	1	2
126	4	3	3	3	4	3	4	2	2	3	1	1
127	4	3	3	3	4	3	4	2	2	2	1	1
128	4	3	3	3	3	2	4	2	2	2	1	1
129	4	3	3	3	3	2	4	2	2	2	2	1
130	4	3	2	3	3	2	4	3	2	2	1	1
131	4	3	2	3	3	3	4	2	2	2	2	2

132	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	1
133	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	2	1
134	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	1
135	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	1
136	4	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2
137	4	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1
138	5	4	3	3	3	3	4	2	2	2	2	1
139	5	4	3	3	3	3	4	2	3	3	1	1
140	5	4	3	3	4	2	4	2	2	2	1	1
141	4	3	3	3	4	2	4	2	3	3	1	1
142	5	4	3	3	4	2	4	2	3	2	1	1
143	4	3	3	3	4	2	4	2	2	2	2	2
144	5	4	3	3	4	3	4	3	2	2	1	1
145	4	3	3	3	4	3	4	3	2	2	2	1
146	5	4	3	3	4	2	4	3	2	2	1	1
147	4	3	2	3	4	3	4	2	2	2	2	1
148	5	3	3	3	4	2	4	3	2	2	1	1
149	3	3	2	3	4	3	4	2	1	2	2	1
150	4	3	3	3	4	2	4	3	2	2	1	1
151	5	4	3	3	4	3	4	2	3	3	2	1
152	4	3	3	3	4	2	4	3	2	2	1	1
153	5	3	3	3	4	3	4	2	3	2	1	1
154	4	3	3	3	4	3	4	2	2	3	1	1
155	5	3	3	3	4	3	4	2	3	2	1	1
156	4	3	3	3	4	3	4	2	2	2	1	2
157	4	3	3	3	4	3	4	2	2	3	1	1
158	4	3	3	3	4	3	4	2	2	2	1	1
159	4	3	3	3	3	2	4	2	2	2	1	1
160	4	3	3	3	3	2	4	2	2	2	2	1
161	4	3	2	3	3	2	4	3	2	2	1	1
162	4	3	2	3	3	3	4	2	2	2	2	2
163	4	3	3	3	3	3	4	2	2	2	1	1
164	4	3	3	3	3	3	4	2	3	2	2	1
165	5	3	3	3	4	3	4	2	2	2	1	1
166	4	3	3	3	3	2	4	3	2	2	2	1
167	4	3	3	3	3	2	4	3	2	2	1	1
168	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	1
169	4	3	3	3	3	2	4	2	2	2	1	1
170	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	1
171	4	3	3	3	3	3	4	2	3	2	1	1
172	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	1
173	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	1	1
174	4	4	3	3	3	3	4	2	2	2	2	1
175	5	4	3	3	3	2	4	3	2	2	1	1
176	5	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	1
177	5	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2

178	5	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	1
179	4	3	3	3	3	2	4	2	2	2	2	1
180	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	1
181	5	3	3	3	4	2	4	2	3	2	1	1
182	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	1
183	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	2	1
184	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	1
185	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	1
186	4	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2
187	4	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1
188	5	4	3	3	3	3	4	2	2	2	2	1
189	5	4	3	3	3	3	4	2	3	3	1	1
190	5	4	3	3	4	2	4	2	2	2	1	1
191	4	3	3	3	4	2	4	2	3	3	1	1
192	5	4	3	3	4	2	4	2	3	2	1	1
193	4	3	3	3	4	2	4	2	2	2	2	2
194	5	4	3	3	4	3	4	3	2	2	1	1
195	4	3	3	3	4	3	4	3	2	2	2	1
196	5	4	3	3	4	2	4	3	2	2	1	1
197	4	3	2	3	4	3	4	2	2	2	2	1
198	5	3	3	3	4	2	4	3	2	2	1	1
199	3	3	2	3	4	3	4	2	1	2	2	1
200	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	1
201	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	2	1
202	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	1
203	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	1
204	4	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2
205	4	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1
206	5	4	3	3	3	3	4	2	2	2	2	1
207	5	4	3	3	3	3	4	2	3	3	1	1
208	5	4	3	3	4	2	4	2	2	2	1	1
209	4	3	3	3	4	2	4	2	3	3	1	1
210	5	4	3	3	4	2	4	2	3	2	1	1
211	4	3	3	3	4	2	4	2	2	2	2	2
212	5	4	3	3	4	3	4	3	2	2	1	1
213	4	3	3	3	4	3	4	3	2	2	2	1
214	5	4	3	3	4	2	4	3	2	2	1	1
215	4	3	2	3	4	3	4	2	2	2	2	1
216	5	3	3	3	4	2	4	3	2	2	1	1
217	3	3	2	3	4	3	4	2	1	2	2	1
218	4	3	3	3	4	2	4	3	2	2	1	1
219	5	4	3	3	4	3	4	2	3	3	2	1
220	4	3	3	3	3	3	4	2	2	2	1	1
221	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	2	1
222	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	1
223	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	1

224	4	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2
225	4	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1
226	5	4	3	3	3	3	4	2	2	2	2	1
227	5	4	3	3	3	3	4	2	3	3	1	1
228	5	4	3	3	4	2	4	2	2	2	1	1
229	4	3	3	3	4	2	4	2	3	3	1	1
230	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	1
231	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	2	1
232	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	1
233	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	1
234	4	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2
235	4	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1
236	5	4	3	3	3	3	4	2	2	2	2	1
237	5	4	3	3	3	3	4	2	3	3	1	1
238	5	4	3	3	4	2	4	2	2	2	1	1
239	4	3	3	3	4	2	4	2	3	3	1	1
240	5	4	3	3	4	2	4	2	3	2	1	1
241	4	3	3	3	4	2	4	2	2	2	2	2
242	5	4	3	3	4	3	4	3	2	2	1	1
243	4	3	3	3	4	3	4	3	2	2	2	1
244	5	4	3	3	4	2	4	3	2	2	1	1
245	4	3	2	3	4	3	4	2	2	2	2	1
246	5	3	3	3	4	2	4	3	2	2	1	1
247	3	3	2	3	4	3	4	2	1	2	2	1
248	4	3	3	3	4	2	4	3	2	2	1	1
249	5	4	3	3	4	3	4	2	3	3	2	1
250	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	1
251	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	2	1
252	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	1
253	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	1
254	4	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2
255	4	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1
256	5	4	3	3	3	3	4	2	2	2	2	1
257	5	4	3	3	3	3	4	2	3	3	1	1
258	5	4	3	3	4	2	4	2	2	2	1	1
259	4	3	3	3	4	2	4	2	3	3	1	1
260	5	4	3	3	4	2	4	2	3	2	1	1
261	4	3	3	3	4	2	4	2	2	2	2	2
262	5	4	3	3	4	3	4	3	2	2	1	1
263	4	3	3	3	4	3	4	3	2	2	2	1
264	5	4	3	3	4	2	4	3	2	2	1	1
265	4	3	2	3	4	3	4	2	2	2	2	1
266	5	3	3	3	4	2	4	3	2	2	1	1
267	3	3	2	3	4	3	4	2	1	2	2	1
268	4	3	3	3	4	2	4	3	2	2	1	1
269	5	4	3	3	4	3	4	2	3	3	2	1

270	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	1
271	4	3	3	3	3	3	4	2	3	2	1	1
272	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	1
273	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	1	1
274	4	4	3	3	3	3	4	2	2	2	2	1
275	5	4	3	3	3	2	4	3	2	2	1	1
276	4	3	3	2	3	3	4	2	2	2	1	1
277	5	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2
278	5	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	1
279	4	3	3	3	3	2	4	2	2	2	2	1
280	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	1
281	5	3	3	3	4	2	4	2	3	2	1	1
282	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	1
283	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	2	1
284	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	1
285	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	1
286	4	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2
287	4	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1
288	5	4	3	3	3	3	4	2	2	2	2	1
289	5	4	3	3	3	3	4	2	3	3	1	1
290	5	4	3	3	4	2	4	2	2	2	1	1
291	4	3	3	3	4	2	4	2	3	3	1	1
292	5	4	3	3	4	2	4	2	3	2	1	1
293	4	3	3	3	4	2	4	2	2	2	2	2
294	5	4	3	3	4	3	4	3	2	2	1	1
295	4	3	3	3	4	3	4	3	2	2	2	1
296	5	4	3	3	4	2	4	3	2	2	1	1
297	4	3	2	3	4	3	4	2	2	2	2	1
298	5	3	3	3	4	2	4	3	2	2	1	1
299	3	3	2	3	4	3	4	2	1	2	2	1
300	4	3	3	3	4	2	4	3	2	2	1	1
301	5	4	3	3	4	3	4	2	3	3	2	1
302	4	3	3	3	4	2	4	3	2	2	1	1
303	5	3	3	3	4	3	4	2	3	2	1	1
304	4	3	3	3	4	3	4	2	2	3	1	1
305	5	3	3	3	4	3	4	2	3	2	1	1
306	4	3	3	3	4	3	4	2	2	2	1	2
307	4	3	3	3	4	3	4	2	2	3	1	1
308	4	3	3	3	4	3	4	2	2	2	1	1
309	4	3	3	3	3	2	4	2	2	2	1	1
310	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	1
311	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	2	1
312	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	1
313	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	1
314	4	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2
315	4	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1

316	5	4	3	3	3	3	4	2	2	2	2	1
317	5	4	3	3	3	3	4	2	3	3	1	1
318	5	4	3	3	4	2	4	2	2	2	1	1
319	4	3	3	3	4	2	4	2	3	3	1	1
320	5	4	3	3	4	2	4	2	3	2	1	1
321	4	3	3	3	4	2	4	2	2	2	2	2
322	5	4	3	3	4	3	4	3	2	2	1	1
323	4	3	3	3	4	3	4	3	2	2	2	1
324	5	4	3	3	4	2	4	3	2	2	1	1
325	4	3	2	3	4	3	4	2	2	2	2	1
326	5	3	3	3	4	2	4	3	2	2	1	1
327	3	3	2	3	4	3	4	2	1	2	2	1
328	4	3	3	3	4	2	4	3	2	2	1	1
329	5	4	3	3	4	3	4	2	3	3	2	1
330	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	1
331	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	2	1
332	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	1
333	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	1
334	4	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2
335	4	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1
336	5	4	3	3	3	3	4	2	2	2	2	1
337	5	4	3	3	3	3	4	2	3	3	1	1
338	5	4	3	3	4	2	4	2	2	2	1	1
339	4	3	3	3	4	2	4	2	3	3	1	1
340	5	4	3	3	4	2	4	2	3	2	1	1
341	4	3	3	3	4	2	4	2	2	2	2	2
342	5	4	3	3	4	3	4	3	2	2	1	1
343	4	3	3	3	4	3	4	3	2	2	2	1
344	5	4	3	3	4	2	4	3	2	2	1	1
345	4	3	2	3	4	3	4	2	2	2	2	1
346	5	3	3	3	4	2	4	3	2	2	1	1
347	3	3	2	3	4	3	4	2	1	2	2	1
348	4	3	3	3	4	2	4	3	2	2	1	1
349	5	4	3	3	4	3	4	2	3	3	2	1
350	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	1

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 12

Resultados totales de las variables de estudio

N°	Calidad del servicio	Nivel de Satisfacción
1	66	36
2	66	35
3	64	33
4	66	33
5	64	33
6	62	30
7	63	34
8	65	35
9	62	33
10	64	33
11	66	34
12	64	33
13	65	35
14	66	34
15	65	34
16	61	32
17	62	33
18	61	30
19	62	32
20	66	37
21	66	36
22	65	35
23	63	33
24	65	33
25	62	33
26	61	30
27	64	34
28	66	35
29	64	33
30	63	33
31	65	34
32	63	33
33	65	35
34	65	34
35	65	34
36	61	32
37	64	33
38	61	30
39	65	32
40	68	37
41	65	34
42	63	32

43	65	33
44	62	33
45	63	33
46	64	34
47	56	33
48	62	31
49	60	30
50	65	33
51	66	36
52	66	35
53	64	33
54	66	33
55	68	33
56	65	30
57	63	34
58	65	35
59	62	33
60	61	33
61	66	34
62	64	33
63	65	35
64	66	34
65	65	34
66	62	32
67	62	33
68	61	30
69	62	32
70	65	37
71	62	32
72	65	34
73	63	33
74	65	34
75	62	33
76	61	33
77	64	32
78	60	30
79	62	31
80	67	36
81	66	35
82	63	33
83	63	33
84	65	33
85	62	30
86	65	34
87	64	35
88	66	33

89	65	33
90	64	34
91	65	33
92	65	35
93	65	34
94	65	34
95	63	32
96	63	33
97	60	30
98	64	32
99	66	37
100	63	33
101	66	36
102	64	35
103	64	33
104	68	36
105	65	35
106	63	33
107	65	33
108	62	33
109	61	30
110	66	34
111	64	35
112	63	33
113	66	33
114	65	34
115	64	33
116	66	35
117	63	34
118	65	34
119	63	32
120	62	33
121	60	30
122	63	32
123	68	37
124	63	34
125	63	33
126	65	33
127	63	32
128	61	30
129	62	31
130	62	30
131	63	32
132	67	36
133	65	35
134	62	33

135	62	33
136	63	33
137	61	30
138	66	34
139	65	35
140	64	33
141	64	33
142	65	34
143	63	33
144	65	35
145	63	34
146	63	34
147	63	32
148	63	33
149	61	30
150	63	32
151	68	37
152	63	32
153	66	34
154	64	33
155	66	34
156	63	33
157	65	33
158	62	32
159	62	30
160	62	31
161	62	30
162	62	32
163	62	31
164	64	33
165	64	33
166	62	32
167	61	31
168	62	34
169	60	30
170	62	32
171	62	32
172	65	34
173	62	32
174	64	33
175	64	33
176	64	33
177	64	34
178	64	33
179	62	31
180	61	30

181	63	33
182	66	36
183	65	35
184	65	33
185	65	33
186	64	33
187	61	30
188	65	34
189	65	35
190	65	33
191	63	33
192	65	34
193	65	33
194	65	35
195	66	34
196	66	34
197	64	32
198	63	33
199	61	30
200	66	36
201	66	35
202	64	33
203	64	33
204	64	33
205	62	30
206	64	34
207	65	35
208	67	33
209	67	33
210	66	34
211	64	33
212	65	35
213	66	34
214	65	34
215	63	32
216	62	33
217	61	30
218	62	32
219	70	37
220	61	31
221	65	35
222	63	33
223	63	33
224	62	33
225	61	30
226	64	34

227	66	35
228	65	33
229	63	33
230	66	36
231	66	35
232	63	33
233	65	33
234	62	33
235	61	30
236	65	34
237	66	35
238	64	33
239	64	33
240	64	34
241	66	33
242	68	35
243	65	34
244	65	34
245	62	32
246	62	33
247	61	30
248	62	32
249	68	37
250	67	36
251	66	35
252	64	33
253	64	33
254	64	33
255	62	30
256	63	34
257	65	35
258	62	33
259	64	33
260	66	34
261	64	33
262	65	35
263	66	34
264	65	34
265	61	32
266	62	33
267	61	30
268	62	32
269	66	37
270	62	32
271	62	32
272	63	34

273	62	32
274	64	33
275	63	33
276	60	30
277	65	34
278	64	33
279	63	31
280	62	30
281	63	33
282	67	36
283	65	35
284	62	33
285	64	33
286	64	33
287	61	30
288	65	34
289	68	35
290	65	33
291	63	33
292	65	34
293	64	33
294	65	35
295	66	34
296	66	34
297	63	32
298	64	33
299	62	30
300	65	32
301	68	37
302	62	32
303	64	34
304	64	33
305	64	34
306	64	33
307	65	33
308	63	32
309	61	30
310	68	36
311	64	35
312	63	33
313	63	33
314	63	33
315	60	30
316	63	34
317	65	35
318	63	33

319	63	33
320	65	34
321	64	33
322	66	35
323	66	34
324	64	34
325	64	32
326	64	33
327	60	30
328	63	32
329	67	37
330	66	36
331	66	35
332	64	33
333	64	33
334	64	33
335	61	30
336	65	34
337	66	35
338	56	33
339	65	33
340	66	34
341	65	33
342	65	35
343	65	34
344	63	34
345	65	32
346	64	33
347	61	30
348	61	32
349	68	37
350	60	30

Fuente: Elaboración propia

Tabla 13

Juicio de expertos

JUICIO DE EXPERTO PARA DETERMINAR LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL PROGRAMA DE SEGREGACIÓN EN LA FUENTE Y RECOLECCIÓN SELECTIVA DE RESIDUOS SÓLIDOS ORGÁNICOS MUNICIPALES DOMICILIARIOS APLICADA A LOS USUARIOS A QUIENES SE LES PRESTA EL SERVICIO EN LA CIUDAD DE CUTERVO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTA	ESCALA				
	MUY ADECUADA	ADECUADA	REGULARMENTE ADECUADA	POCO ADECUADA	INADECUADA
1	X				
2		X			
3	X				
4	X				
5	X				
6	X				
7	X				
8	X				
9	X				
10	X				
11	X				
12	X				
13	X				
14	X				
15	X				
16	X				
17	X				
18	X				
19	X				
20	X				
21	X				
22	X				
23	X				

Nombre y Apellido: CYNDEE NORBIL BOJAS GUEVARA

Grado Académico: MAGISTER Firma: 

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, CLYDER NORBIL ROJAS GUEVARA, identificado con DNI N° 27287429, de profesión _____ con el grado de MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA ejerciendo actualmente como GERENTE, en la Institución MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CUTERVO

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación a usuarios que participan en el programa de segregación en la fuente y recolección selectiva de residuos sólidos orgánicos domiciliarios de la ciudad de Cutervo. Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENT E	ACEPTABL E	BUENO	EXCELENT E
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

Chiclayo, junio del 2018.



Firma

**JUICIO DE EXPERTO PARA DETERMINAR LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN
DEL PROGRAMA DE SEGREGACIÓN EN LA FUENTE Y RECOLECCIÓN
SELECTIVA DE RESIDUOS SÓLIDOS ORGÁNICOS MUNICIPALES
DOMICILIARIOS APLICADA A LOS USUARIOS A QUIENES SE LES PRESTA
EL SERVICIO EN LA CIUDAD DE CUTERVO**

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTA	ESCALA				
	MUY ADECUADA	ADECUADA	REGULARMENTE ADECUADA	POCO ADECUADA	INADECUADA
1	X				
2	X				
3	X				
4	X				
5	X				
6	X				
7	X				
8	X				
9	X				
10	X				
11	X				
12		X			
13	X				
14	X				
15		X			
16	X				
17	X				
18	X				
19	X				
20	X				
21	X				
22	X				
23	X				

Nombre y Apellido: Mario Alejandra Fernández

Grado Académico: Doctor Firma: [Firma]

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, MARIO ALEXANDRÍA FERNÁNDEZ, identificado con
DNI N° 27287794, de profesión Contador Público Colegiado con el grado de
Doctor, ejerciendo actualmente como F. Pública, en la
Institución Municipalidad Provincial de Cutervo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación a usuarios que participan en el programa de segregación en la fuente y recolección selectiva de residuos sólidos orgánicos domiciliarios de la ciudad de Cutervo. Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENT E	ACEPTABL E	BUENO	EXCELENT E
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

Chiclayo, junio del 2018.



Firma

**JUICIO DE EXPERTO PARA DETERMINAR LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN
DEL PROGRAMA DE SEGREGACIÓN EN LA FUENTE Y RECOLECCIÓN
SELECTIVA DE RESIDUOS SÓLIDOS ORGÁNICOS MUNICIPALES
DOMICILIARIOS APLICADA A LOS USUARIOS A QUIENES SE LES PRESTA
EL SERVICIO EN LA CIUDAD DE CUTERVO**

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTA	ESCALA				
	MUY ADECUADA	ADECUADA	REGULARMENTE ADECUADA	POCO ADECUADA	INADECUADA
1	x				
2	x				
3	x				
4	x				
5		x			
6	x				
7	x				
8		x			
9	x				
10	x				
11	x				
12	x				
13	x				
14	x				
15	x				
16	x				
17	x				
18		x			
19	x				
20	x				
21	x				
22	x				
23	x				

Nombre y Apellido: Ramos Hernán Gello Guerrero
 Grado Académico: Magister Firma: [Firma]

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Ramos Hernán Gello Guerrero, identificado con
DNI N° 16400368, de profesión Licenciado Educación con el grado de
Magister en Gestión Pública. F. Pública, ejerciendo actualmente como F. Pública, en la
Institución Municipalidad Provincial de Cutervo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación a usuarios que participan en el programa de segregación en la fuente y recolección selectiva de residuos sólidos orgánicos domiciliarios de la ciudad de Cutervo. Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

Chiclayo, junio del 2018.



Firma

JUICIO DE EXPERTO PARA DETERMINAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS QUE PARTICIPAN EN EL PROGRAMA DE SEGREGACIÓN EN LA FUENTE Y RECOLECCIÓN SELECTIVA DE RESIDUOS SÓLIDOS ORGÁNICOS MUNICIPALES DOMICILIARIOS DE LA CIUDAD DE CUTERVO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTA	ESCALA				
	MUY ADECUADA	ADECUADA	REGULARMENTE ADECUADA	POCO ADECUADA	INADECUADA
1	X				
2	X				
3	X				
4	X				
5		X			
6	X				
7	X				
8	X				
9	X				
10	X				
11	X				
12	X				

Nombre y Apellido: CLYDER NORBIL ROJAS GUEVARA

Grado Académico: MAGISTER

Firma: _____



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, CLYDER NORBIL ROJAS GUEVARA, identificado con
DNIN° 27287429, de profesión _____ con el grado de
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA, ejerciendo actualmente como GERENTE, en la
Institución MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CUTERVO.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación a usuarios que participan en el programa de segregación en la fuente y recolección selectiva de residuos sólidos orgánicos domiciliarios de la ciudad de Cutervo. Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

Chiclayo, junio del 2018.



Firma

JUICIO DE EXPERTO PARA DETERMINAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS QUE PARTICIPAN EN EL PROGRAMA DE SEGREGACIÓN EN LA FUENTE Y RECOLECCIÓN SELECTIVA DE RESIDUOS SÓLIDOS ORGÁNICOS MUNICIPALES DOMICILIARIOS DE LA CIUDAD DE CUTERVO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTA	ESCALA				
	MUY ADECUADA	ADECUADA	REGULARMENTE ADECUADA	POCO ADECUADA	INADECUADA
1	X				
2	X				
3	X				
4	X				
5	X				
6	X				
7	X				
8		X			
9	X				
10		X			
11	X				
12	X				

Nombre y Apellido: MARIO ALEJANDRÍA FERNÁNDEZ

Grado Académico: DOCTOR Firma: 

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, MARIO ALEJANDRÍA FERNÁNDEZ, identificado con
DNIN° 27287794, de profesión CONTADOR PÚBLICO Colegiado con el grado de
DOCTOR, ejerciendo actualmente como FUN. PÚBLICO, en la
Institución MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CUTERVO

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación a usuarios que participan en el programa de segregación en la fuente y recolección selectiva de residuos sólidos orgánicos domiciliarios de la ciudad de Cutervo. Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

Chiclayo, junio del 2018.



Firma

**JUICIO DE EXPERTO PARA DETERMINAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS
USUARIOS QUE PARTICIPAN EN EL PROGRAMA DE SEGREGACIÓN EN LA
FUENTE Y RECOLECCIÓN SELECTIVA DE RESIDUOS SÓLIDOS ORGÁNICOS
MUNICIPALES DOMICILIARIOS DE LA CIUDAD DE CUTERVO**

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTA	ESCALA				
	MUY ADECUADA	ADECUADA	REGULARMENTE ADECUADA	POCO ADECUADA	INADECUADA
1	✓				
2	X				
3	X				
4	X				
5	X				
6	X				
7	X				
8	X				
9	X				
10	X				
11	X				
12	X				

Nombre y Apellido: Ramos Hernán Gello Guerrero

Grado Académico: Magister Firma: [Firma]

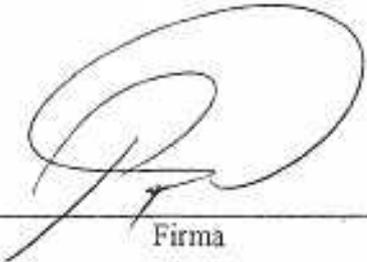
CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Juanas Aermán Gulle, Guerrero, identificado con DNI N° 16400368, de profesión Mag. en Educación con el grado de Magister en Gestión Pública, ejerciendo actualmente como F. Público, en la Institución Municipalidad Provincial de Cutervo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación a usuarios que participan en el programa de segregación en la fuente y recolección selectiva de residuos sólidos orgánicos domiciliarios de la ciudad de Cutervo. Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión				X
Pertinencia			X	

Chiclayo, junio del 2018.


Firma

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo Sheyla Esperanza Carlos Vásquez, identificado con DNI N° 40925735, egresado de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "CALIDAD DEL SERVICIO DEL PROGRAMA DE SEGREGACIÓN EN LA FUENTE Y RECOLECCIÓN SELECTIVA DE RESIDUOS SÓLIDOS ORGÁNICOS MUNICIPALES DOMICILIARIOS Y SU RELACIÓN CON EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO – CUTERVO, 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822. Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



 FIRMA

DNI: 40925735

FECHA: 28 de setiembre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

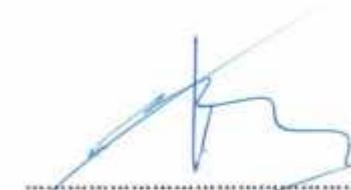


ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Fernando Martín Vergara Abanto, Asesor del curso de desarrollo del trabajo de investigación y revisor de la tesis de la estudiante Sheyla Esperanza Carlos Vásquez, titulada: **Calidad del servicio del programa de segregación en la fuente y recolección selectiva de residuos sólidos orgánicos municipales domiciliarios y su relación con el grado de satisfacción de los usuarios del servicio - Cutervo, 2018**, constato que la misma tiene un índice de similitud de 9 % verificable en el reporte de originalidad del programa *Turnitin*.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó 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.

Chiclayo, 04 de agosto de 2018



.....
Dr. Fernando Martín Vergara Abanto
DNI: 26691953