

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL MANEJO DE
RESIDUOS SÓLIDOS Y SU RELACIÓN EN EL
PLANEAMIENTO ESTRATEGICO DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN IGNACIO,
PROVINCIA DE SAN IGNACIO-CAJAMARCA.

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAGISTER
EN GESTION PÚBLICA**

AUTOR

Br. YESENIA DE LOS MILAGROS NUÑEZ MARTINO

ASESORA:

Dra. DAYSI SOLEDAD ALARCÓN DÍAZ.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

JAEN – PERU

2017

PÁGINA DEL JURADO

Dr. Feliz Díaz Tamay
Presidente

Dra. Elizabet Rojas Vásquez
Secretaria

Dra. Daysi Soledad Alarcón Díaz
Vocal

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Yesenia de los Milagros Núñez Martino, egresado (a) del Programa de Maestría (x) Doctorado () Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N° 27735078

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor (a) de la tesis titulada: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS Y SU RELACIÓN EN EL PLANEAMIENTO ESTRATEGICO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN IGNACIO, PROVINCIA DE SAN IGNACIO-CAJAMARCA.
2. La misma que presento para optar el grado de: Maestría en Gestión Pública.
3. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
4. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
5. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
6. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis. De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Jaén, 12 de Junio del 2017



Yesenia de los Milagros Núñez Martino
27735078

DEDICATORIA

A mi madre, por su estímulo
y apoyo constante para
superarme día a día.

A mis sobrinos: Nicol y
Fabián, por ser mi incentivo
de avance permanente.

AGRADECIMIENTO

A la Municipalidad Provincial de San Ignacio, por permitir el presente trabajo de investigación.

A mi asesora, por su apoyo y compromiso con la presente investigación.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado calificador:

Dando cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de tesis de la escuela de post grado de la Universidad César Vallejo, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación titulado: Nivel de satisfacción del manejo de residuos sólidos y su relación en el planeamiento estratégico de la Municipalidad Provincia de San Ignacio -Cajamarca. Esperando que el presente trabajo de investigación constituya como un aporte, que se tome como modelo en otras Municipalidades, o para posteriores investigaciones, contribuyendo a fortalecer la Gestión Municipal.

La investigación está estructurada en ocho capítulos los que se indican:

El capítulo I está referido a la Introducción. **El capítulo II** refiere al Método aplicado en la investigación. **El capítulo III** desarrollo de los resultados. **El capítulo IV** hace referencia a la discusión de los resultados. **El capítulo V** contiene las conclusiones. **El capítulo VI** describe las recomendaciones y, **el capítulo VII** las Referencias Bibliográficas.

Segura del reconocimiento del aporte de este trabajo estoy presta a recoger las observaciones y sugerencias que ustedes realicen, las mismas que se tomarán en cuenta, en beneficio de los usuarios, puesto que toda investigación contribuye a la mejora del servicio y de la calidad municipal.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La autora

ÍNDICE

Pág.

PÀGINAS PRELIMARES

Carátula

Página del jurado.....ii

Declaración Jurada.....iii

Dedicatoriaiv

Agradecimientov

Presentación.....vi

Índicevii

Resumen.....ix

Abstracx

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema.....11

1.2. Trabajos previos19

1.3. Teorías relacionadas al tema26

1.4. Formulación del problema.....54

1.5. Justificación del estudio.....54

1.6. Hipótesis.....55

1.7. Objetivos55

1.7.1. General.....55

1.7.2. Específicos.....55

CAPÍTULO II: MÉTODO

2.1. Diseño de investigación.....56

2.2. Variable, operacionalización.....56

2.3. Tipo de Estudio.....60

2.4. Población y muestra.....	60
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad...	60
2.6. Métodos de análisis de datos.....	60
CAPÍTULO III: RESULTADOS	
3.1. Presentación y Análisis de la información.....	62
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	69
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES.....	71
CAPÍTULO VI: SUGERENCIAS.....	72
CAPÍTULO VII: REFERENCIAS.....	73
ANEXOS.....	76

RESUMEN

La presente investigación titulada: Nivel de satisfacción del manejo de residuos sólidos y su relación en el planeamiento estratégico de la Municipalidad Provincial de San Ignacio –Cajamarca; tiene como objetivo. Determinar si existe relación entre el planeamiento estratégico de la Municipalidad, Prov. San Ignacio-Cajamarca y la satisfacción del manejo de residuos sólidos.

La presente investigación se desarrolló teniendo en cuenta los principales referentes a la Teoría de calidad de planeamiento estratégico y satisfacción del manejo de residuos sólidos, el tipo de estudio fue descriptivo-correlacional, el diseño fue no experimental, los instrumentos de recolección de datos utilizados fue el cuestionario, los mismos que contaron con la validez de tres expertos y se obtuvo una confiabilidad de 0,89, lo que significó que el instrumento se considere confiable. La muestra estuvo conformada por 42 trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Ignacio.

La hipótesis fue: El nivel de planeamiento estratégico de la Municipalidad, Prov. San Ignacio-Cajamarca entonces influirá significativamente en el grado de satisfacción del manejo de residuos sólidos. Del estudio realizado se concluye que de las dimensiones que conforman el estudio se tiene que : Luego de aplicar el coeficiente de correlación de Pearson en Excel a los puntajes obtenidos en los cuestionarios a los trabajadores de la municipalidad, presentados en el Tabla 07, se obtuvo el siguiente resultado:= COEF.DE.CORREL (planeamiento estratégico, manejo de residuos sólidos) = 0.88357012.Lo que nos indica que existe alta correlación directa entre las variables nivel de planeamiento estratégico y manejo de residuos sólidos

Palabras clave: Planeamiento estratégico, satisfacción, residuos sólidos.

ABSTRACT

The present research titled: Level of satisfaction of solid waste management its relation in the strategic planning of the Provincial Municipality of San Ignacio - Cajamarca. Targeting. Determine if there is a relationship between the strategic planning of the Municipality, prov. San Ignacio-Cajamarca and the satisfaction of solid waste management.

The present research was developed taking into account the main ones referring to the theory of quality of strategic planning and solid waste management satisfaction, the type of study was descriptive-correlational, the design was non-experimental, the instruments of data collection used was The questionnaire, which were validated by three experts and obtained a reliability of 0.89, which meant that the instrument was considered reliable. The sample consisted of 42 workers from the Provincial Municipality of San Ignacio.

The hypothesis was: The level of strategic planning of the Municipality, prov. San Ignacio-Cajamarca will then significantly influence the degree of satisfaction of solid waste management. From the study carried out we conclude that of the dimensions that make up the study we have: After applying the Pearson correlation coefficient in Excel to the scores obtained in the questionnaires to the workers of the municipality, presented in Table 07, we obtained The following result: = COEF.DE.CORREL (strategic planning, solid waste management) = 0.88357012. What indicates that there is a high direct correlation between the variables strategic planning level and solid waste management

Key words: Strategic planning, satisfaction, solid waste.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

x

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

Durante muchos años, el hombre, a través de sus prácticas diarias de tipo doméstico, comercial, industrial; requiere de procesos sencillos o complejos que generan una diversidad de productos e igualmente de desechos que consideran como inservibles, pero que tienen una gran utilidad; a estos se les denomina: residuos. Dentro de estos residuos encontramos diferentes tipos; clasificados de acuerdo a su estado (líquido, sólido, gaseoso), a su origen (residencial, comercial, industrial, etc.), a su manejo (peligrosos e inertes) y por último a su composición (orgánicos e inorgánicos).

Cada día que pasa, la producción de residuos va creciendo exageradamente, originando una problemática ambiental como la contaminación a recursos naturales (agua, suelo, aire) y la contaminación visual entre otros; todo esto se genera debido a que son arrojados a fuentes hídricas, terrenos no poblados, o simplemente en lugares no apropiados, generando la alteración paisajística y de ecosistemas y en consecuencia, afectando a la salud; causando un deterioro en la calidad de vida de las comunidades y una alteración a los recursos naturales.

Según Jaramillo (2003), la mala disposición de residuos genera deterioro al ambiente; uno de los impactos directos, es la contaminación de fuentes hídricas, tanto superficiales como subterráneas. Esta se da porque se realizan vertimientos de basuras en ríos, canales y arroyos, así como la descarga del líquido percolado o lixiviado, producto de la descomposición de los desechos en los botaderos a cielo abierto.

Los residuos sólidos son desechos orgánicos e inorgánicos que se generan tras el proceso de fabricación, transformación o utilización de bienes y servicios. Si estos

residuos no se manejan adecuadamente, producen contaminación ambiental y riesgos para la salud de las personas.

De acuerdo al informe del estado actual de la gestión de los residuos sólidos municipales en el Perú (año 2010-2011), se generan por día 20.000 toneladas de ellos. Los habitantes de la costa son los que producen la mayor cantidad de basura en el Perú. Solo en Lima, donde se ubica la capital, en la que viven más de ocho millones de personas, se generan un promedio de 2,123,016 toneladas de residuos al año. Cada persona en promedio genera 0.61 kilos al día, lo cual supone un incremento significativo de los residuos sólidos.

Por su composición, estos residuos son, en mayor cantidad restos orgánicos, de cocina y alimentos (47%), plástico (9.48%) y residuos peligrosos (6.37%), es decir, aquellos residuos que representan riesgos para la salud de las personas, como relaves mineros y residuos industriales u hospitalarios. Continúan en la lista, pero en menor proporción: papel, residuos de construcción, vidrio, cartón, fierro, madera y residuos electrónicos, entre otros

Según la Ley General de Residuos Sólidos, son los gobiernos locales los que tienen la misión de orientar a las y los pobladores hacia buenas prácticas en el manejo de residuos. Los municipios se hacen cargo –a través de la implementación de proyectos integrales que buscan desarrollar capacidades– de educar a los ciudadanos y ciudadanas asignando recursos que permitan reducir, reusar y reciclar residuos sólidos, así como educarlos para rechazar su generación y reflexionar acerca de estos temas.

Cada vez son más los gobiernos locales que desarrollan acciones de segregación o separación de residuos sólidos en la fuente y de minimización promoviendo acciones de educación, sensibilización y participación ciudadana para una gestión eficiente, eficaz y sostenible de residuos sólidos.

En un documento de la Subsecretaría de Educación de Argentina (s.f.) Gestión integral de Residuos Sólidos Urbanos, se compila la realidad problemática de la

Basura a nivel europeo y americano con la siguiente información: En el proceso de incorporación del enfoque ambiental en el sistema educativo se promueve la Gestión ecoeficiente de los residuos sólidos en las instituciones educativas, lo cual permite que se articulen con los gobiernos locales para la participación, comunicación y empoderamiento en la gestión ambiental local de estos recursos mejorando el entorno ambiental.

Con respecto a la basura en Europa, la cantidad total de residuos municipales que se recoge en los países europeos es cada vez mayor. En Europa cada año se generan más de 3.000 millones de toneladas de residuos, lo que equivale a 3,8 toneladas por persona en Europa Occidental, 4,4 toneladas por persona en Europa Central y Oriental y 6,3 toneladas en los países de Europa del Este, Cáucaso y Asia Central.

El relleno sanitario y la incineración constituyen las prácticas predominantes en el manejo de residuos: en promedio, más del 60% de la basura municipal generado en el Oeste de Europa se dispone actualmente en un relleno sanitario, alrededor del 20% se incinera, el 14% se recicla y al 6% se le realiza compostaje.

En 1999, la Comisión Europea adoptó una directiva sobre rellenos sanitarios que obliga a los Estados miembros a reducir la cantidad de residuos biodegradables destinada a estos vertederos. El objetivo era reducir el volumen y toxicidad de los residuos que se depositarían, además de establecer normas de diseño y funcionamiento de los nuevos rellenos y de los existentes, favoreciendo el pre tratamiento, previniendo el depósito mixto de residuos potencialmente nocivos y destinando algunos tipos de residuos a vertederos especiales.

En octubre de 1998, la Comisión Europea recogió una propuesta relativa a la incineración de residuos que actualiza y amplía el campo de aplicación de legislaciones anteriores sobre incineración de residuos urbanos. Como puntos importantes, se amplía el campo de aplicación a la co-incineración en hornos de cemento y en centrales eléctricas y se establecen normas más severas que fijan,

por primera vez, valores límite muy estrictos de emisión de furanos y dioxinas (0,1 mg/m³), y valores límite de vertido de aguas residuales.

No obstante, las continuas presiones de la legislación europea y nacional, el deseo de reducir el impacto ambiental y la preocupación de la gente sobre los riesgos a la salud están produciendo un aumento lento pero continuo del reciclaje y compostaje de residuos en Europa. En el año 2000, Alemania poseía 600 plantas de compostaje, Francia alrededor de 300, Italia 70 y España 30, y la mayoría produce un compost de alta calidad que se utiliza en viveros, invernaderos, huertos.

Para promover el uso y la comercialización del compostaje, algunos países fundaron los Consejos Nacionales para el Compostaje que proponen una "Etiqueta de Calidad". Estos estándares nacionales poseen parámetros con límites y métodos analíticos de acuerdo con aquellos propuestos por la Unión Europea.

En tanto en Alemania en el año 1970 la única forma de eliminar la basura consistía en la disposición en rellenos sanitarios y se comenzó a discutir la incorporación de formas sustentables de producción y consumo (crear la responsabilidad del productor en la industria y el comercio, y desarrollar una conducta de consumo orientada a la salud y el medio ambiente). Los objetivos fueron: evitar la generación de residuos; cuando ello no fuera posible, tratar de reciclarlos; si tampoco era posible el reciclaje, depositarlos tras un tratamiento adecuado.

En 1972 un movimiento intersectorial logró la aprobación de la Ley de Eliminación de Residuos. Su misión consistía en estructurar los vertederos ilegales e incontrolados en su forma de operar (al principio de los años 70 existían alrededor de 50.000) y crear normas respecto a las competencias y responsabilidades relacionadas con la disposición.

Así como 1986 entró en vigencia la Ley sobre Evitación y Eliminación de La basura, que exige minimizar la producción de residuos y reciclarlos. Se trata de una autorización legislativa según la cual el gobierno tiene el derecho de promulgar reglamentos concretos.

En este marco, en 1991 se promulgó el reglamento de embalajes envases. En 1996 se dictó la Ley de Economía de Ciclo, que establece la responsabilidad de la empresa de devolver los materiales auxiliares de producción al ciclo productivo, dentro de la misma empresa o a través de la cooperación entre diferentes empresas (producción limpia) y diseñar los productos de tal forma que no impliquen un peligro toxicológico para el ambiente y la salud humana. De este modo, se eliminó la separación existente entre la responsabilidad de la producción y de la eliminación de los residuos, es decir, quien produce los residuos también es el responsable de su eliminación.

En 2006, Estados Unidos generó alrededor de 250 millones de toneladas de la basura urbanas, equivalentes a 2,1 kilos de residuos diarios por persona. Con fin comparativo, en 1960 el porcentaje por día de generación de residuos era de 1,2 kilos por persona.

Este significativo aumento llevó a la Agencia de Protección Ambiental (EPA) a jerarquizar las estrategias de tratamiento de residuos compatibles con el ambiente. La minimización en origen (incluidas la separación domiciliaria y la reutilización) es el método preferido, seguido por el reciclado y el compostaje y, finalmente, los rellenos sanitarios y la generación de energía por medio de la combustión.

En 1980, el reciclado y el compostaje ocupaban el 10% del tratamiento, en tanto que el 90% de los RSU era incinerado para recuperar energía o dispuesto en rellenos sanitarios.

Para el 2005 estas cifras cambiaron significativamente: el 55% era enviado a rellenos sanitarios, el 32,5% era recuperado para reciclar o tratar en compostaje y

el 12,5% era incinerado para generar energía. En 2006, con el reciclado y el compostaje, 82 millones de toneladas fueron desviadas de su disposición final.

En cuanto a la realidad Nacional la Asociación para el desarrollo sostenible UNACEM (2014) nos da cuenta de la siguiente información:

A nivel nacional, especialmente en la capital, la producción de la basura crece a un ritmo imparable. La ciudad genera cada día 7.452 toneladas de la basura, casi el doble que hace 15 años. Aunque los municipios distritales han mejorado progresivamente sus servicios de limpieza, el trabajo aún es insuficiente e irregular. Diariamente, unas 1.043 toneladas de desperdicios domésticos no son recogidas. Es decir, el 14% de la basura se queda en las calles.

El tratamiento de la basura varía en cada distrito. En Miraflores, por ejemplo, se recoge más basura de la que generan las viviendas. Según cifras de la Municipalidad de Lima, los mirafloresinos producen unas 80 toneladas de basura al día, pero la municipalidad recolecta 120. Es decir, hay 40 toneladas de residuos que provienen de los visitantes del distrito.

En San Borja y San Isidro, el porcentaje de basura que no es recogida es inferior al 10%. Ambas comunas han concesionado a empresas privadas sus servicios de limpieza y tienen infraestructura o programas que fomentan el reciclaje.

Según el OEFA (Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental) si los municipios limeños no priorizan el buen manejo de la basura, en pocos años habrá una crisis de salubridad en la capital. “Se estima que en el 2034 se duplicará la producción de basura en Lima a unas 16 mil toneladas al día. Estamos hablando del doble de problemas, de un impacto severo en la salud de los limeños.

Según PLAEN (2012) en su publicación nos indica lo siguiente:

En el último Informe sobre la Gestión Nacional de La basura, elaborado por el Ministerio del Ambiente (MINAM), informó que los habitantes de la costa son los que producen mayor cantidad de basura en el Perú; y Lima, la capital donde

habitan ocho millones de personas, genera unas 2 millones 123 mil 16 toneladas residuales al año.

A Lima le siguen en generación de residuos con mucha menos cantidad las regiones de La Libertad con 332 mil 98 toneladas al año; Piura con 284 mil 587; Arequipa con 236 mil 839 y la región Callao con 236 mil 163.

Las regiones que menos desechos producen son Madre de Dios con 17 mil 591; Tumbes con 23 mil 214; y Pasco con 30 mil 587 toneladas.

Las municipalidades actuales están inmersas en cambios tecnológicos, sociales y económicos, y nadie duda, que del proceso de acomodación a estos conseguimos las metas y logros propuestos, para lo cual es esencial organizar a personas bien atendidas, motivadas y satisfechas con los servicios que recibieron, ello incrementara claramente su rendimiento y la calidad del servicio que prestan, mejorando el grado de satisfacción de los usuarios.

En el campo de las municipalidades en general; la motivación de los usuarios del centro de servicios da comodidad y la satisfacción en los servicios recibidos son esencialmente relevantes; ya que la razón de ser, del sistema público, es brindar un adecuado servicio a la sociedad en general; ya que acuden con la finalidad de mejorar su interacción social y ser una persona más culta. Por ello el conocimiento y comprensión del nivel de satisfacción de los usuarios constituyen factores fundamentales para la municipalidad y los resultados que se proponen obtener.

La ciudad de San Ignacio es conocida por su fuerte orientación en pro de la conservación del medioambiente, motivo por el cual desde el 2005 instalo el proyecto denominado "Sistema integral de Residuos Sólidos" (SIGRES) con la finalidad de contar con un medioambiente ordenado y limpio, donde se gestionan los residuos sólidos que produce la ciudad.

Actualmente, se cuenta con una Planta de procesamiento de residuos sólidos (PTRS) donde se ha generado tratamiento para los residuos orgánicos, inorgánicos y tóxicos. Así mismo, se cuenta con un sistema integral de tratamiento de residuos que se inicia con el almacenamiento, recojo y tratamiento

de basura; pero aun así se observan montículos de basura en determinados lugares, calles o avenidas y se percibe bajo empoderamiento del gobierno local hacia el proyecto.

En el Distrito y Provincia de San Ignacio, región de Cajamarca: la Municipalidad Ecológica Provincial de San Ignacio, de manera conjunta con la Ugel , Centro de Salud; preocupados por el tema de los residuos sólidos de la Ciudad, que traía consigo problemas de enfermedades, contaminación al aire, agua y suelo, pérdida de la belleza paisajística ; se crea el Sistema Integral de Gestión de Residuos Sólidos (SIGRES), como Instrumento que operativice la participación de todas las instituciones, organizaciones sociales y población en general en el cuidado del ambiente a través de la gestión de los residuos sólidos, con la finalidad de mejorar la calidad de vida de los vecinos y vecinas. En la actualidad se ha logrado instalar un planta de tratamiento de residuos sólidos (PTRS), que consta de: Área de relleno sanitario, áreas de compostaje, área de crianzas de animales menores, área de recreación, un invernadero; todos los productos producidos (compost, plantas) en la planta, son dados como apoyo a las instituciones educativas, asociaciones de agricultores, comités organizados.

Gracias a la práctica emprendida desde el año 2005 se ha creado corrientes a favor del buen manejo de los residuos sólidos, población sensibilizada y comprometida con el cuidado del ambiente, San Ignacio es una ciudad más limpia, y se ha generado fuentes de trabajo para la población. Esta experiencia vienen realizándose a través de la implementación de un Sistema integral sostenible del manejo de residuos sólidos en la ciudad de San Ignacio, desde la etapa de almacenamiento, barrido y limpieza, recolección y transporte, tratamiento y disposición final, a través de un proceso arduo de campañas de sensibilización a las instituciones educativas, juntas vecinales, barrios, comedores populares, etc. ; estableciéndose horarios, rutas y días de recojo de los residuos, por ejemplo los residuos orgánicos se recogen los días: lunes, miércoles, jueves y sábado, los residuos inorgánicos los días martes y viernes; esto con la finalidad de garantizar el adecuado manejo y segregación de los residuos.

1.2. TRABAJOS PREVIOS :

Blanco (2009), En su tesis presenta como requisito para obtener el título de Administración de Empresas, denominada “*Medición de la satisfacción del cliente del Restaurante Museo Taurino y formulación de estrategias de servicio para la creación de valor*” Pontificia Universidad Javeriana, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Bogotá, en la cual concluye:

A través del desarrollo de esta investigación, se demostró que el servicio al cliente es muy importante en cualquier organización, un buen servicio lleva consigo grandes consecuencias para la organización en todo aspecto. No solo se dará a conocer, o podrá adquirir el liderazgo en relación con la competencia, sino que las partes que la componen y sus stakeholders se verán directamente afectados también.

Para el caso del Museo Taurino, se deseaba aumentar no solo el número de clientes, sino sus finanzas y así proyectar una mejor imagen.

Una investigación ardua del servicio prestado, basada en herramientas de investigación, que observaron todos los posibles detalles que conlleva este servicio, demostró cuales fueron las debilidades y fortalezas del recinto, siendo su mayor fortaleza la confianza que genera el servicio en el cliente así como la rapidez del mismo, y a su vez su mayor debilidad fue el aspecto de los tangibles.

De esta manera y en base a los resultados obtenidos en las encuestas, se crearon estrategias de servicio para mejorar en la mayor parte posible todas las falencias de servicio que el restaurante presento, así se le brindaría al cliente un valor más allá de lo esperado, obteniendo así el objetivo final de esta tesis la creación de valor, y consiguiendo los objetivos del restaurante como lo eran aumentar el número de clientes y su parte financiera.

Requena y Serrano (2009) En su tesis para obtener el título de Licenciado en Ciencias Económicas y sociales, denominada “Calidad de Servicio desde la perspectiva de Clientes, Usuarios y auto-percepción de Empresas de Captación de Talento” Universidad Andrés Bello, Facultad de Ciencias Económicas y sociales Venezuela, y en la cual concluye:

En función a los objetivos de este estudio y en concordancia con el análisis y discusión de los resultados obtenidos, se infieren y señalan las siguientes conclusiones:

En la calidad de servicio prestada por las empresas cazadoras de talento hacia los clientes se puede observar en la dimensión tangibilidad relacionado con los aspectos de los recursos materiales, equipos, personal y materiales de comunicación) que, aunque los gerentes generales creen que están prestando un buen servicio con un 60% en muy de acuerdo, no lo es, porque las organizaciones difieren en este porcentaje colocando 60% en de acuerdo, es decir , según los gerentes generales, las organizaciones están recibiendo más de lo que realmente las organizaciones ven que están percibiendo.

Al igual en la dimensión garantía, los gerentes colocan con un 80% en muy de acuerdo mientras que las organizaciones solo están de acuerdo con un 76,7% con los conocimientos y cortesía de los empleados y su capacidad de infundir confianza en ellos; y finalmente en empatía donde los gerentes tienen un 100% en muy de acuerdo y las organizaciones se ubican con un 63,3% en de acuerdo, repitiéndose la misma situación que en tangibilidad donde los gerentes generales no están dando realmente a las organizaciones el rendimiento que piensan estar dando.

La calidad de servicio ofrecida por las empresas captadoras de talento hacia los candidatos o usuarios del proceso, también cuenta con una diferencia de medias significativa al nivel .05 de 1,03333, siendo estas diferencias en las dimensiones: Empatía: los candidatos en esta dimensión se colocan con un 73.3% mientras que los gerentes generales se ubican en un 100% muy de acuerdo con que ellos brindan atención individualizada, bien sea al cliente o al candidato. En cada uno de los ítems que conforman la dimensión empatía hay diferencias de opiniones entre los dos grupos, siendo así la única dimensión donde se da esta hecho.

Posso (2010) Tesis para obtener el título de Ingeniera Industrial denominada “Análisis, formulación y elaboración del modelo de Atención al Cliente del Departamento de Gestión de Infraestructura Codensa S.A ESP.” Universidad Tecnológica de Pereira, en la cual concluye:

- (1) Las actividades más importantes, según el ponderado que se realizó en el análisis del departamento, fueron las de contratación y de viabilidad. En la

primera, la responsabilidad de su adecuada ejecución depende principalmente del departamento de gestión de infraestructura y por ende se tiene internamente un buen conocimiento acerca de su realización; sin embargo, la de viabilidad no depende del área comercial, sino del área técnica, no se conoce mucho acerca de los criterios que se contemplan para autorizar dicha viabilidad, siendo esto importante para el montaje de las redes de los clientes del negocio y para alcanzar así un volumen importante de crecimiento en el departamento, se ve necesaria la comprensión integral del tema. (2) En ambas actividades, el departamento está siendo reactivo dada la naturaleza de las solicitudes, sin embargo, se pueden tomar acciones que pueden mejorar la forma de agilizar ciertos procesos que intervienen en el desarrollo de éstas y dinamizar estos procesos.

García (2011), En su tesis para optar el Título de Licenciado en Administración de Empresas denominada “Medición de la satisfacción del cliente en una empresa de Retail”, Universidad de Piura, y en la cual concluye:

La calidad del servicio brindado por la empresa, se concluye que no se puede hablar de un control bueno de la satisfacción del cliente, a pesar de que los valores se encuentran en un proceso bajo control, en los límites entre niveles de ni satisfacción ni insatisfacción y satisfacción, en el gráfico 7.3.

Estos límites no son los deseados para decir que la empresa mantiene un estándar de la calidad del servicio que brinda. Esto se confirma con el análisis de la variabilidad de las muestras en el gráfico 7.4; por tanto se concluye que los clientes no se encuentran satisfechos con el servicio brindado por la empresa.

Vargas (2012) En su tesis para optar el Título Profesional de Cirujano Dentista, denominada “Nivel de Satisfacción de los usuarios de la Clínica Odontológica Docente Asistencial de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna octubre-diciembre 2011” Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, y en la cual concluye:

(1) Los resultados de la investigación demuestran que el 64,8% de los 290 pacientes entrevistados eran de género femenino (188) mientras que 35,2%

eran varones (102). En cuanto a la edad de los usuarios que respondieron el cuestionario, encontramos que es población adulta comprendida entre 18 y 45 años, representando 67,9% (33,1% con edad entre 18-30 años y 34,8% entre 31-45 años), seguido de usuarios entre 46-60 años (22,4%) y los mayores de 60 años sólo representaron 9,7% del total de entrevistados.

Cabe resaltar que estos resultados representan los datos de quienes respondieron el cuestionario. En los casos de atención a menores de edad, hemos entrevistado a su familiar o apoderado acompañante. El predominio del género femenino sobre el masculino también fue reportado por Agudelo (Colombia 2008), quien además menciona que el grupo etario más frecuente fue de usuarios entre 21-25 años (42,9%), resultados similares a lo encontrado en nuestro estudio. Asimismo, Martínez (Venezuela 2000) ratifica el predominio del género femenino (61,9%) y de pacientes con edades entre 30-49 años (55%). Encontramos que 96,9% de nuestros usuarios estaban satisfechos con el trato del personal y sólo 2,1% estaba insatisfecho en algún grado. Al comparar nuestros hallazgos con otros estudios evidenciamos resultados similares al nuestro. Aranguren (Venezuela 2004) afirma que 87% de usuarios califican entre bueno y malo la atención por parte del profesional cuando está citado. De la misma forma, López y cols. Describen que el porcentaje de pacientes satisfechos con el trato recibido por el odontólogo es mayor al 90%³³. Lara Flores (México 2000) encontró altos niveles de satisfacción con los estudiantes de odontología de dos centros odontológicos, con frecuencias de 89 y 97% de satisfacción.

A nivel internacional, Cavalcante (2004), realizó la investigación que tuvo como objetivo “diagnosticar las satisfacciones del trabajo de los directores de las escuelas secundarias públicas de la región Jacobina-Bahía-Brasil”, con el fin de evaluar el trabajo del administrador escolar y también para comprender las deficiencias, dificultades e impases de la enseñanza-aprendizaje en su proceso de gestión. La investigación de tipo descriptiva se realizó con una muestra no probabilística de 40 directores de escuelas secundarias públicas y 30 especialistas en gestión educacional (p.14). Afirma que “administrar la organización escolar no es tarea fácil y que es necesario una comprensión de la micro y macro política en la que está inmersa”; y que “a semejanza con las organizaciones en general, la institución escolar posee especificidades y

particularidades bien diferenciadas”. Según él, la organización escolar está socialmente constituida por una serie de actores que tienen formación, caminos u perspectivas diferenciadas; verificándose una percepción, una evaluación y una valorización diferenciada de los objetivos de la organización por los diferentes actores. En este marco el ejercicio del poder por parte de los directivos es más complejo aún, debido a que los dirigentes y los profesores tienen el mismo tipo de formación y el mismo status. Por otro lado, es importante la acotación que hace acerca de que los directivos deben realizar una reflexión constante acerca de la micro política de la organización escolar para lograr crear posibilidades de fortalecimiento de alianzas y negociaciones entre grupos que tienen ideas divergentes, con el objetivo de una mejor calidad del proceso de la gestión de un centro educativo. Asimismo, considera que el buscar desvelar lo que denomina “el lado oculto de la organización escolar, comprender sus dimensiones – estructura, relaciones, procesos, valores, contexto, cultura- y su micro política del poder”, logrará dar a la función directiva un mejor entendimiento del proceso educacional, con posibilidades de una mayor satisfacción en el trabajo que ejecuta. Finalmente, concluye que, “los directores de las escuelas secundarias públicas para adaptarse a los desafíos del cambio y de la incertidumbre, necesitan suscitar el espíritu de iniciativa y de cuestionamiento, de la capacidad de resolución de problemas y de la toma de decisiones, a través de una creciente autonomía, en conciliación permanente con el trabajo cooperativo, bien como competencias para comunicar y ser creativo y en un contexto de nuevas realidades tecnológicas” (p.379).

López (2009) Tesis para optar el grado académico de Maestro En Gerencia De Servicios De Salud denominada “Calidad De Atención Médica y Satisfacción del Usuario Atendido En La Consulta Externa Del Hospital Naylamp Es Salud - Chiclayo 2009”, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, y en la cual concluye:

- (1) El nivel de satisfacción del usuario durante la atención médica en cada servicio de consultorio externo, en promedio es de 59% está satisfecho, el 41% muestran insatisfacción.
- (2) La opinión del usuario del nivel de calidad de atención médica que se brinda en la consulta externa de cada servicio, 59% la califican como buena, 30.5% como regular, y 10.5% como mala.
- (3) Se establece que el promedio general de calidad y satisfacción del usuario

atendido en la consulta externa del Hospital Naylamp es 59.0 %, valor que está debajo del Standard aceptado por las instituciones que velan la calidad de atención en salud.

SAKURAI (1981), reporta que el manejo apropiado de la basura requiere una serie de análisis cuantitativos y cualitativos, no solo de sólidos sino también de gases y líquidos.

CANTANHEDE Y SANDOVAL (1997), indican que la preocupación por la abundante cantidad de la basura, ha originado en la mayoría de los países del planeta en desarrollo la búsqueda de diversos métodos de tratamiento de la basura. Por ejemplo, en Estados Unidos se aplica reciclaje, compostaje, incineración o disposición en relleno sanitario. En América Latina, en promedio, el 70% de la basura son recolectados, de ellos solo el 30% es dispuesto en relleno sanitario, y el resto es arrojado en botadores a cielo abierto con quema indiscriminada

ING. GAGGERO, Elba; Lic. ORDOÑEZ, Marcelo (2013), del Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible de la Provincia de Buenos Aires Argentina, desarrollaron un documento destinado a Docentes denominada: "Gestión integral de La basura Urbanos en la Provincia de Buenos Aires-2013"

En el estudio de esta investigación los autores Plantean que todos los estudios referidos a este modo de gestión deben estar dirigidos a que los residuos disminuyan en cantidad, como medio idóneo para reducir los impactos asociados y los costos de su manejo y disposición final (incluyendo la ocupación del menor espacio posible en esta última etapa), y a que mejoren su calidad, a fin de minimizar los potenciales daños que causan al hombre y al ambiente.

Asumiendo que los residuos constituyen una consecuencia inevitable de las actividades humanas, este sistema busca que sean manejados adecuadamente para evitar que la salud y el ambiente sean perjudicados por influencia directa de los propios residuos o, de manera indirecta, por la sobreexplotación de los

recursos naturales o la excesiva presión sobre la capacidad de asimilación natural del medio.

En definitiva, la GIRSU constituye la manera más eficaz de gestionar los residuos: se basa en la trilogía sociedad, ambiente y economía del Desarrollo Sustentable, es decir, en las premisas de preservación y protección ambiental, de equidad y aceptabilidad social, complementadas por un sistema económico factible de implementar.

GAM, Anja Mocker, (2009), desarrolló un Plan de Tesis denominado “Procesos de Participación Ciudadana en la Gestión de La basura Urbanos”, en la Ciudad de Buenos Aires.

En la presente investigación, el autor plantea como objetivo general es analizar el impacto de experiencias de participación ciudadana sobre las políticas de Gestión de RSU en la Ciudad de Buenos Aires.

Esta investigación analiza el impacto de procesos de participación ciudadana en la Gestión de La basura Urbanos (RSU) en la ciudad de Buenos Aires entre 2002-2008. Se compararan varios casos de escala similar, buscando identificar cual es el potencial de estos procesos participativos para promover el involucramiento de la población en las políticas públicas relacionadas con la gestión de los RSU.

La selección de casos de estudio responde a la puesta en práctica de un enfoque comparativo que permita poner en perspectiva, por una parte iniciativas promovidas “desde abajo” por parte la población involucrada y por otro lado la implementación de proyectos desde organismos gubernamentales. En ambos casos se focalizara en su potencial para favorecer cambios en el entorno institucional y se identificarán aquellos instrumentos más eficaces para promover la participación ciudadana en la gestión de La basura Urbanos.

AVIÑA (2011); desarrollo una Tesis Denominada: "Gestión de la basura urbanas Variables que inciden en el otorgamiento diferenciado del servicio de recolección en los municipios mexicanos 1996-2010 en la Ciudad de México.

En la presente investigación el autor se enfoca en el análisis del manejo de la basura, concretamente el servicio de recolección mediante el cual los residuos son retirados y trasladados al sitio de disposición final, la carencia del servicio incide en posibles prácticas negativas de eliminación por parte de los hogares como el entierro o la quema. La investigación consta de tres rubros: 1) El establecimiento del marco conceptual, 2) El análisis de información estadística de tres encuestas municipales, los censos 2000 y 2010 y la encuesta Nacional Ingresos Gastos de los Hogares 1996-2008 y 3) La revisión de un estudio de caso en los municipios de la junta Intermunicipal del Rio Ayuquila, específicamente en Grullo, Autlán y Tolimán, ubicados en el estado de Jalisco.

En estos tres municipios se realizaron entrevistas semiestructuradas a funcionarios y trabajadores del servicio de limpieza, una encuesta a usuarios de servicio de recolección y se llevaron a cabo recorridos de observación directa. Los resultados arrojaron que la asociación intermunicipal subsana dificultades en el manejo de los residuos, ofreciendo una opción adecuada para resolver de manera regional un problema que rebasa los límites territoriales y recursos del municipio.

1.3. TEORIAS RELACIONADAS AL TEMA:

Enfoque sistémico del Ambiente

Para hablar de un enfoque sistémico se debe referir acerca de la "Teoría General de Sistemas", la cual fue postulada por el biólogo Ludwig von Bertalanffy en los años 50, esta teoría ha sido la base para integración de los diferentes componentes y elementos que componen un sistema como un todo unitario.

"En la Educación ambiental al igual que en otras ramas de las ciencias bajo este enfoque se debe tener una visión total y completa de los múltiples componentes y elementos de las diversas interrelaciones del sistema, que funciona como un

todo, por ello se debe tomar en cuenta desde un enfoque de la Educación Ambiental, que este es un proceso en el que relaciona la enseñanza de conceptos, avances e información científica o cultural, de las diferentes reglas que soportan la vida, primordialmente para el principal actor del ambiente, el hombre ya sea como individuo, o en colectividad de personas que conforman a nivel regional como una comunidad o a nivel global como una sociedad humana, teniendo en cuenta que estos diversos niveles y fundamentos de la Educación Ambiental generen el cultivo de valores y concienticen al ser humano para que la generación de los productos necesarios para el hombre se realicen bajo una conducta activa que permita tomar decisiones para generar consecuencias positivas protegiendo y dando soluciones a los problemas ambientales, para preservar la vida en el planeta”. Ludwig von Bertalanffy (2002)

Por ello el enfoque sistémico debe considerar todos los elementos integrantes del sistema, tomando en cuenta que es un proceso dinámico y que siempre seguirá operando y reaccionando a las decisiones, por ello las acciones de la sociedad humana sobre el ambiente y de cómo estas medidas repercuten negativa o positivamente, el sistema es de gran importancia para el equilibrio del ambiente.

Conciencia Ambiental

Término y conceptos

El término de conciencia ambiental se encuentra formado por: “Conciencia” que proviene de latín conscientia, el cual se define como el conocimiento que el ser humano tiene de sí mismo y de su entorno, mientras que “ambiente”, integra todo el entorno que nos rodea, incluyendo a los seres vivos e inertes, así como la sociedad y sus elementos existentes. Sin embargo, este concepto ha ido variando con el paso de los años, no solo por las distintas culturas que emergen, sino también por los cambios climáticos que experimentamos y las distintas conductas que las personas van adoptando en consecuencia a estos.

Una de las definiciones más escuetas es la que, propone el CONAM (2005) para Conciencia ambiental, como la formación de conocimientos, interiorización de valores y la participación en la prevención y solución de problemas ambientales.

La Conciencia Ambiental (CA) es un concepto que puede ser definido como el sistema de vivencias, conocimientos y experiencias que el individuo utiliza activamente en su relación con el medio ambiente (Febles, 2004, cit. por Alea, 2006). Es un término de carácter multidimensional, que requiere la identificación y conexión de varios indicadores para profundizar en su entendimiento y aplicación.

La Conciencia Ambiental, es la noción que tenemos de las sensaciones, pensamientos y sentimientos que se experimentan en un momento determinado. Es la comprensión del ambiente que nos rodea y del mundo interno a los demás. La conciencia es obviamente una de las maravillas del ser humano y es lo que realmente nos permite darnos cuenta de lo que somos realmente, criaturas especiales, resultado de una mente inteligente (*Bonilla 1997*).

Sin embargo para Gómez et al. (1998) es el conjunto integrado de los diferentes tipos de respuestas de los individuos (o de los grupos) relacionados con los problemas de la calidad y conservación del ambiente o la naturaleza y comprendería diversos niveles de respuestas o por lo menos seis dimensiones con relación a la cuestión ambiental, estas dimensiones serían: la sensibilidad ambiental, el conocimiento de los problemas ambientales, la disposición a actuar con criterios ecológicos, la acción individual o conducta ambiental cotidiana de carácter privado, la acción colectiva, y los valores básicos o paradigma fundamental con respecto al ambiente.

Fernando Bravo, docente de la Pontificia Universidad Católica de Perú sostiene que: “ por conciencia ambiental se entiende tanto el conocimiento como la actitud positiva hacia los asuntos ambientales, en el sentido de que éstos constituyen variables centrales que, al lado de otras, definen la existencia de las sociedades humanas y determinan sus posibilidades de desarrollo material, social y tecnológico”. (Bravo, 2004, p.2)

Con esto, nos señala que la Conciencia Ambiental está relacionada con las actitudes tomadas por las personas con el fin de contribuir con el cuidado y

mantenimiento sostenible de su entorno, para que de esta manera, se alcance un beneficio para toda la sociedad.

Por otro lado, también existen conceptos sobre la Conciencia Ambiental que están relacionados con cambios de hábitos y actitudes sencillas, que de alguna manera, contribuyen con la reducción del deterioro de nuestro planeta, así como el cuidado constante de este mismo, luego de haber comprendido la importancia que merece una actitud positiva con el entorno que nos rodea. Tal como lo señala la ONG El mundo de Ania (2007), “se requieren cambios radicales en nuestros comportamientos y valores en relación a cómo tratamos la naturaleza”. Y todo esto está referido a la transformación que es tan necesaria en las personas, y mucho más en los niños. La conciencia ambiental, no sólo implica un concepto teórico, pues este merece que sea llevado a la práctica por medio de acciones que impliquen un contacto más cercano de cada una de las personas con la naturaleza.

En conclusión conciencia ambiental es tener conocimiento de sí mismo, de nuestros semejantes y de otros seres bióticos y abióticos presentes en la naturaleza y además ser conscientes de su existencia y sus relaciones de interdependencia del uno del otro.

Proceso para la toma de Conciencia Ambiental

La toma de conciencia es el objetivo principal de un proceso de Educación Ambiental y por lo tanto, su implementación debe estar orientada a cumplir con dicho objetivo. Sin embargo, retomando lo que señalaba Smith-Sebasto (1997) no se puede enseñar Educación Ambiental, por lo que el proceso de toma de conciencia ambiental resulta sumamente difícil, pues implica querer desarrollar con las personas un elemento que sólo ellos mismos pueden lograr. Sin embargo, es posible incentivar y promover esta toma de conciencia por medio de un proceso.

Este proceso está compuesto por diferentes niveles, que implican que las personas y/o estudiantes, vayan adquiriendo diversos conocimientos y actitudes

que permitan ir formando una postura propia frente a los problemas medioambientales. Esto les permitirá pensar de manera crítica y actuar proactivamente para recuperar el equilibrio ecológico. Sin embargo esta concientización está ligada a la formación social, ética y política, por lo que resulta un proceso complejo.

Los niveles que integran este proceso son: Sensibilización, Interacción, Valoración y Acción. Aunque algunos autores discrepan sobre la existencia de cuatro a cinco niveles, (retirando el nivel de "interacción"). Se ha considerado pertinente describir los niveles propuestos por Lorena Morachimo, citada por Piscoya, L. (2005) complementando la información con las definiciones propuestas por la Carta de Belgrado (Young & McElhone, 1994) y el documento del Ministerio de Educación del Perú de: Educación Ambiental como tema transversal (2007).

Elementos de la Conciencia Ambiental

Basándonos en los estudios y propuestas de la investigación realizada por Dunlap y Van Lier en la "Teoría de las Actitudes" se consideran los aspectos cognitivos, afectivos y actitudinales como componentes de la Conciencia Ambiental.

Aspecto Cognitivo:

El aspecto cognitivo hace referencia a todos los conocimientos que van adquiriendo las personas desde un inicio con relación al medio ambiente, sus características y la problemática ambiental en la cual nos vemos inmersos en la actualidad. Parte de este proceso es el análisis y comprensión de dichos contenidos que se van fijando en el consciente de las personas complementándose con las creencias previamente existentes, con el fin de que todo se vaya consolidando en una misma idea.

Aspecto Afectivo:

Para poder generar en la persona una conducta pro ambientalista, es necesario que se relacionen los afectos y sentimientos, a favor de cuidado del medio ambiente, lo cual contribuirá a la toma de la conciencia ambiental que posteriormente se verá reflejada en acciones. Este aspecto afectivo, puede hacer referencia a sentimientos a favor o en contra del medio ambiente, de aquí la importancia de que haya recibido información relevante y sensibilizadora, de manera que opte por una postura que valore y respete su medio ambiente.

Aspecto Actitudinal:

En este aspecto se realiza la puesta en práctica coherente de los procesos cognitivos junto a los efectos relacionados al cuidado y valoración del medio ambiente. Es aquí donde se pone en evidencia y se concreta la postura de cada persona, actuando en pro o en contra del medio ambiente. Las acciones que realicen evidenciarán el grado de conciencia ambiental que se haya adquirido a lo largo de todo este proceso.

Corraliza, Moreno y Berenguer (2004) afirma que se puede distinguir cuatro dimensiones por la conciencia ambiental que nos permiten una mejor interpretación del concepto: Dimensión cognitiva, dimensión afectiva, dimensión conativa y dimensión activa.

A.- Dimensión cognitiva: Se entiende por dimensión cognitiva el conjunto de ideas que ponen en manifiesto el grado de información y conocimiento sobre cuestiones relacionadas con el medio ambiente considerando este no solo como "TEMA", sino además como una realidad cotidiana y virtual conducente a descubrir el propio medio de vida mediante la explotación temporal y espacial el aquí y el ahora de realidad cotidiana de manera apreciativa y crítica que identifiquen al propio individuo en su grupo social con su herencia, cultura y ambiental. Se incluye aquí la posesión de conocimientos básicos, saber buscar las informaciones pertinentes para poder mejorar la comprensión de los fenómenos los diferentes saberes para tomar decisiones acertadas considerando lo local y lo

global relacionado al pasado y al presente y el futuro desde la posibilidad de realizar un juicio moral .

B.- Dimensión afectiva: Se refiere al conjunto de aquellas emociones que evidencian creencias y sentimientos en la formativa del medio ambiente .Desde esta dimensión ,la consideración hacia el medio ambiente no es solamente un conjunto de problemas a resolver ,sino que es también un medio de vida con respecto al cual se puede desarrollar un sentido de pertinencia y conseguir proyectos ;por ejemplo :de valoración biocultural o de eco desarrollo desde una emotividad centradas en actitudes morales .

C.- Dimensión conativa, engloba actitudes que predisponen adoptar conductas criteriosas e intereses a participar en actividades y aportar mejoras para problemáticas ambientales.

D.- Dimensión activa, Son aquellas conductas que llevan a la realización de prácticas y comportamientos ambientales responsables tanto individual como colectivo incluso en actuaciones comprometidas o de presión .Un estilo de conductas éticas y responsables basadas en la conciencia crítica y lúcida que vincule “el ser con el actuar “ tanto en nivel individual como colectivo ,aprender a vivir y a trabajar juntos en colaboración , discutir ,escuchar , negociar, convencer para alcanzar una mejor comprensión e intervención ambiental más eficaz.

Los Residuos

El término residuo puede hacer referencia a:

En ecología, es cualquier material que su productor o dueño considera que no tienen valor suficiente para retenerlo. La basura, desechos producidos por los humanos, incluyendo los la basura urbanos. (Wikipedia 2005)

La Organización de la Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial (ONUD, 2007) lo define: Un desecho o residuo es “cualquier tipo de material que esté generado por la actividad humana y que está destinado a ser desechado”

Los desechos sólidos o la basura se definen “como aquellos desperdicios que no son transportados por agua y que han sido rechazados porque no se van a utilizar. Estos desechos incluyen diversos materiales combustibles como plástico, papel, textiles, madera, etc. y no combustibles como metal, vidrio, y otros” (Henry y Heinke, 1999, p.568).

Según el Manual de La basura en Instituciones Educativas define a: “La basura son los restos de actividades humanas considerados como inútiles, indeseables o desechables por sus generadores, pero que pueden tener utilidad para otras personas. Se generan en varios lugares tales como los mercados, comercios, fábricas, vías públicas, restaurantes, hospitales, instituciones educativas, etc.”

Clasificación de la basura:

A.- Por su naturaleza física:

- **Sólido:** Material o elemento que posee un volumen y forma definida.
- **Semisólido:** Material o elemento que normalmente se asemeja a un lodo y que no posee suficiente líquido para fluir libremente.

B.- Por su composición química:

- **Orgánicos o biodegradables:** Son aquellos que provienen de los restos de seres vivos como plantas o animales; por ejemplo: cáscaras de frutas, restos de alimentos, huesos, cáscara de huevos, etc. Estos residuos pueden ser descompuestos por la acción natural de organismos vivos como lombrices, hongos y bacterias, principalmente. El problema con este tipo de residuos ocurre cuando su acumulación excede la capacidad de descomposición natural en un sitio determinado, como ocurre en los botaderos no controlados.
- **Inorgánicos:** Son aquellos residuos que provienen de minerales y productos sintéticos como plásticos, metales, vidrios, etc. que se caracterizan porque no pueden ser degradados naturalmente.

Según la Ley Orgánica de la basura N° 23714 define a “la basura aquellas sustancias, productos o subproductos en estado sólido o semisólido de los que su generador dispone, o está obligado a disponer, en virtud de lo establecido en la normatividad nacional o de los riesgos que causan a la salud y el ambiente, para ser manejados a través de un sistema que incluya, según corresponda, las siguientes operaciones o procesos: Minimización de residuos, segregación en la fuente, reaprovechamiento, almacenamiento, recolección, comercialización, transporte, tratamiento, transferencia, disposición final.”

Artículo 15.- Se clasifican según su origen en:

- **Residuo domiciliario:** Son aquellos residuos generados en las actividades domésticas realizadas en los domicilios, constituidos por restos de alimentos, periódicos, revistas, botellas, embalajes en general, latas, cartón, pañales descartables, restos de aseo personal y otros similares.
- **Residuo comercial:** Son aquellos generados en los establecimientos comerciales de bienes y servicios, tales como: centros de abastos de alimentos, restaurantes, supermercados, tiendas, bares, bancos, centros de convenciones o espectáculos, oficinas de trabajo en general, entre otras actividades comerciales y laborales análogas. Estos residuos están constituidos mayormente por papel, plásticos, embalajes diversos, restos de aseo personal, latas, entre otros similares.
- **Residuo de limpieza de espacios públicos:** Son aquellos residuos generados por los servicios de barrido y limpieza de pistas, veredas, plazas, parques y otras áreas públicas.
- **Residuo de establecimiento de atención de salud:** Son aquellos residuos generados en los procesos y en las actividades para la atención e investigación médica en establecimientos como: hospitales, clínicas, centros y puestos de salud, laboratorios clínicos, consultorios, entre otros afines. Estos residuos se caracterizan por estar contaminados con agentes

infecciosos o que pueden contener altas concentraciones de microorganismos que son de potencial peligro, tales como: agujas hipodérmicas, gasas, algodones, medios de cultivo, órganos patológicos, restos de comida, papeles, embalajes, material de laboratorio, entre otros.

- **Residuos de Instalaciones o actividades Especial:** Son aquella basura generados en infraestructuras, normalmente de gran dimensión, complejidad y de riesgo en su operación, con el objeto de prestar ciertos servicios públicos o privados, tales como: plantas de tratamiento de agua para consumo humano o de aguas residuales, puertos, aeropuertos, terminales terrestres, instalaciones navieras y militares, entre otras; o de aquellas actividades públicas o privadas que movilizan recursos humanos, equipos o infraestructuras, en forma eventual, como conciertos musicales, campañas sanitarias u otras similares.
- **Residuos Industriales:** Son aquellos residuos generados en las actividades de las diversas ramas industriales tales como: manufacturera minera, química, energética, pesquera y otras similares.
Estos residuos se presentan como: lodos, cenizas, escorias metálicas, vidrios, plásticos, papel, cartón, madera, fibras, que generalmente se encuentran mezclados con sustancias alcalinas o ácidas, aceites pesados, entre otros, incluyendo en general los residuos considerados peligrosos.
- **Residuo de las actividades de construcción:** Son aquellos residuos fundamentalmente inertes que son generados en las actividades de construcción y demolición de obras, tales como: edificios, puentes, carreteras, represas, canales y otras afines a éstas.
- **Residuo agropecuario** Son aquellos residuos generados en el desarrollo de las actividades agrícolas y pecuarias. Estos residuos incluyen los envases de fertilizantes, plaguicidas, agroquímicos diversos, entre otros.
- **Residuo peligroso:** Son residuos que por su naturaleza son inherentemente peligrosos de manejar y/o disponer y pueden causar

muerte, enfermedad; o que son peligrosos para la salud o el medio ambiente cuando son manejados en forma inapropiada.

- **Residuos no peligrosos/asimilables a urbanos:**

Son los residuos fermentables (materia orgánica) combustible (papel, cartón, plástico, madera, gomas, cueros, trapos, etc.)

- **Residuo Inerte:** Son residuos que no presentan ningún riesgo para el medio ambiente (cascarilla, chatarra, cenizas, polvos, arena, recortes de chapa y toda otra sustancia que no necesite ningún tratamiento previo a su disposición).

- **Manejo de Residuos Sólido:** Es Toda actividad técnica operativa de la basura que involucre manipuleo, acondicionamiento, transporte, transferencia, tratamiento, disposición final o cualquier otro procedimiento técnico operativo utilizado desde la generación hasta la disposición final. Para el manejo de la basura, es importante revisar el sistema que lo posibilita, el cual servirá de referente metodológico para la presente investigación, así:

- **Generación:** encaminada a la transformación de un material en un residuo. Una organización usualmente se vuelve generadora cuando su proceso genera un residuo, o cuando lo derrama o cuando no utiliza más un material.

- **Tratamiento y disposición:** se refiere a la selección y aplicación de tecnologías apropiadas para el control y tratamiento de los residuos peligrosos o de sus constituyentes. Respecto a la disposición la alternativa comúnmente más utilizada es el relleno sanitario.

- **Control y supervisión:** Este subsistema se relaciona fundamentalmente con el control efectivo de los otros tres sub sistemas.

Clasificación de la basura

La Ley N° 27314, Ley General de la basura y su Reglamento, los clasifica tomando en cuenta dónde se producen o generan los residuos. Esta clasificación se llama “Tipos de la basura según el origen de su generación” y es muy importante porque nos permite saber cómo separarlos para su reciclaje.

Tipos de la basura según el origen de su generación

- ✓ **Reciclaje:** Según La Ley N° 29419 Ley que regula toda actividad de los recicladores define al “ reciclaje como: Proceso mediante el cual se incorporan residuos, insumos o productos finales a procesos de transformación y producción diseñados especialmente para eliminar o minimizar sus efectos contaminantes y generar beneficios económicos”

La ley de la basura N° 23714, define al reciclaje como toda actividad que permite reaprovechar un residuo sólido mediante un proceso de transformación para cumplir su fin inicial u otros fines.

Podemos concluir que diciendo el reciclaje es toda operación de separar, clasificar selectivamente los desechos sólidos para utilizarlos convenientemente, es decir los desechos sólidos clasificados sufren una transformación para luego volver a utilizarse.

Las ventajas del reciclaje según Ponce (2008), en su artículo presentado en la Revista de investigación del Instituto Pedagógico de Caracas, nos dice que el reciclaje:

- Disminuye la contaminación y fortalece la conservación de los recursos naturales.
- Favorece la conservación de energía porque se requiere menos para hacer los productos de materiales reciclados.
- Disminuye el volumen de basura que va a los rellenos y prolonga la vida de los rellenos.
- Los programas de reciclaje pueden ser competitivos con los costos

de los rellenos sanitarios.

- Crea trabajos y hace las industrias manufacturadas más competitivas.
 - Fomenta la disciplina social en el manejo de los desechos.
 - Induce al respeto por la naturaleza.
 - Promueve las organizaciones de las comunidades.
- ✓ **Compostaje:** Barradas (2009), indica que el compostaje es un proceso de transformación aerobia de la materia orgánica. Es decir un proceso bio oxidativo (fermentación aerobia), lo que exige un condicionante biológico para su funcionamiento y por tanto, como todo lo vivo, estará sometido a factores muy diversos, que influirán en mayor o menor grado en la optimización de la actividad microbiana; el proceso implica sustratos orgánicos, orgánicos heterogéneos en su composición y procedencia y homogéneos en su tamaño; durante la transformación se suceden diferentes etapas lo que concluye en reacciones de diferente significado, con producciones metabólicas intermedias que pueden resultar fitotóxicas, de ahí la importancia del control de la maduración y de la gestión adecuada, finalmente, el proceso de compostaje conduce a la liberación de CO₂, agua, minerales y materia orgánica más o menos estabilizada, rica en poblaciones microbianas útiles y en bioactivadores de la fisiología vegetal.

Es evidente, que en el compostaje influyen todos los parámetros que actúan sobre la actividad de la vida microbiana, naturaleza del sustrato, humedad, temperatura, nutrientes, relación C/N, pH, y los que están en relación con el proceso mismo de compostaje, diferencias en el suministro de oxígeno y en la realización.

✓ **Objetivos generales del compostaje:**

- Transformación de materiales orgánicos biodegradables en material

biológicamente estable, y por consiguiente, la reducción del volumen original de los residuos.

- Destruir patógenos, huevos de insectos y otros organismos no queridos que puedan estar presentes en la basura.
- Retención del máximo contenido o nutricional (nitrógeno, fósforo y potasio)
- Elaboración de un producto que útil para soportar el crecimiento de plantas y como enmienda de suelo, al optimizar la relación C/N y controlar los tóxicos e inhibidores.

La Gestión de la basura, comprende todas las operaciones realizadas desde su generación hasta el destino final más adecuado desde el punto de vista ambiental y sanitario, de acuerdo con sus características, volumen, procedencia, costos, posibilidades de recuperación y comercialización

La planificación estratégica

Es una función fundamental de la gestión educativa de calidad, para cumplir adecuada y correctamente su finalidad. La planificación educativa es un proceso de carácter anticipatorio y continuo que implica un conjunto de etapas lógicas por medio de las cuales se analiza la realidad de una institución u organización educativa. Sobre la base de este diagnóstico se pronosticará el futuro mediante la fijación de objetivos y metas para lo cual se ejecuta un conjunto de acciones y se determina el grado de cumplimiento. Alvarado (1999), define la planificación educativa como “el proceso de ordenamiento racional y sistemático de actividades y proyectos a desarrollar, asignando adecuadamente los recursos existentes, para lograr los objetivos educacionales”, y refiriéndose a la planeación estratégica considera que “debe entenderse como un proceso racional y como una actitud intencional para observar y proyectarse en el futuro deseable y no sólo posible de la institución, para mantener una concordancia

permanente entre los propósitos y metas (filosofía), las capacidades de la organización y las oportunidades que siempre son cambiantes” (p.64), añadiendo además que comprende las siguientes fases: orientación política, diagnóstico, formulación del plan, aprobación, ejecución y evaluación. Según Farro (2001), el planeamiento estratégico “es un proceso mediante el cual una institución municipal define su visión de largo plazo y las estrategias para alcanzarla a partir del análisis de sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas”. Esto, agrega, “supone la participación activa de los trabajadores ,personal de apoyo administrativo y padres de familia)” (p. 67). Esto nos lleva a considerar que la planificación estratégica se constituye en vital porque de ella dependerán todas las otras acciones necesarias del proceso educativo de calidad. La planificación nos acerca a la visión y concreta la misión

Un plan de gestión es un diseño sobre la mejor forma de manejar la organización durante sus actividades cotidianas y a largo plazo. Incluye los métodos convencionales de hacer diversas cosas administrar el dinero, lidiar con las tareas actuales de la organización, abordar la forma en que las personas de la organización realizan su trabajo y el marco general, filosófico e intelectual, en el que estos métodos operan.

Si no hay un plan de gestión, las tareas diarias pueden ignorarse, pueden surgir emergencias con las que nadie sabe lidiar, las responsabilidades puede no estar claras y lo más importante las labores de la organización pueden no hacerse bien o no hacerse en absoluto. Un buen plan de gestión ayuda a alcanzar las metas de muchas maneras:

- **Aclara las responsabilidades y los roles de todos dentro de la organización**, para que todos sepan lo que ella y todos los demás deben hacer. El personal sabe a quién dirigirse para obtener información, consultas, supervisión, etc. También sabe cuáles son los límites de su propio puesto, cuándo pueden hacer algo sin tener que consultarlo con alguien y cuándo no.

Divide el trabajo de la organización de manera equitativa y razonable para que el trabajo de cada uno no sólo esté definido, sino que también sea factible.

- **Aumenta la obligación de rendir cuentas de algo, tanto internamente** (cuando algo no se hace es obvio de quién era la responsabilidad) **como externamente** (cuanto mejor sea la gestión de la organización mejor servirá a la comunidad).
- **Asegura que las tareas necesarias sean asignadas al personal apropiado, y crea un plazo para que sean terminadas.** Las cuentas se pagan a tiempo, el personal está donde debería estar para prestar los servicios de la organización, las propuestas de financiamiento son escritas y enviadas, se encararan los problemas y, como resultado, la organización funciona sin problemas.
- **Ayuda a que la organización se defina a sí misma.** Por medio del desarrollo de un plan consistente con su misión y filosofía, la organización puede saber claramente en lo que cree y comunicarle esa certeza a su personal, a su público objetivo y a toda la comunidad.

Plan de gestión es aquel que concreta las decisiones estratégicas en planes operativos para cada área, desarrollándose básicamente a corto plazo.

Un Plan de Gestión es una planificación para gestionar determinadas acciones de una organización o institución, con la finalidad de cumplir con una meta.

Teoría de la administración científica

Chiavenato (2001) afirma que:

“Los principales métodos científicos aplicables a los problemas de la administración son observación y la medición Frederick W. Taylor (1856-1915), considerado fundador de la TA moderna” (p.7).

Chiavenato (2001) define que:

“La administración científica representa una primera aproximación teórica a los estudios de la administración empresarial y se citó inicialmente en el plano del trabajo individual de cada obrero” (p.7).

“Taylor quiso quitarle al obrero el derecho de escoger su manera personal de ejecutar la tarea-intento poco exitoso-para dotarlo de un método planeado y estudiado por un profesional especializado en la planeación de tareas” (Chiavenato, 2001, p.7).

Chiavenato (2001) define “los cuatro principios de la administración científica de Taylor” (p.8).

Principio de planeación

Chiavenato (2004) nos indica que:

Remplazar el criterio individual del obrero, la improvisación y la actuación empírico-practica en el trabajo por métodos basados en procedimientos científicos. La planeación es una responsabilidad de la gerencia y no del trabajador, que solo se encarga de la ejecución de la tarea. (p.39)

Principio de preparación

Chiavenato (2004) nos indica que:

Seleccionar científicamente a los trabajadores, prepararlos y entrenarlos para producir más y mejor. En el pasado, el trabajador elegía su trabajo, la manera de ejecutarlo, y se entrenaba como podía. La selección de personal y el entrenamiento son responsables de la gerencia. (p.39)

Principio de control

Chiavenato (2004) nos indica que:

“Controlar el trabajo para certificar que se está ejecutando de acuerdo con las normas establecidas y según el plan previsto. El control se debe enfocar en las excepciones o los desvíos de los estándares” (p.39).

Principio de ejecución

Chiavenato (2004) nos indica que:

“Asignar atribuciones y responsabilidades para que la ejecución del trabajo sea lo más disciplinada posible” (p.39).

Chiavenato (2004) nos indica que:

“Los enfoque relacionados con la estructura organizacional son tres: teoría clásica de Fayol, teoría de la Burocracia de Weber y teoría estructuralista” (p.11-12).

TEORIA CLASICA

Chiavenato (2004) nos indica que:

“Fayol tuvo muchos seguidores (Urwick, Dale, Gulick, Mooney y otros) y defendían una visión anatómica de la empresa en términos de la organización formal” (p.12).

“En los niveles más altos predominan las funciones administrativas, mientras que en los niveles inferiores predominan las demás funciones (no administrativas)” (Chiavenato, 2001, p. 12).

Chiavenato (2004) afirma que:

Fayol, administrar es prever, organizar, coordinar, dirigir y controlar. Esto entraña, respectivamente, prever las actividades futuras, organizar los recursos de la empresa para poder instrumentar los planes, coordinar y dirigir la mano de obra en dirección de esa instrumentación y controlar para comparar los objetivos planeados con los resultados obtenidos. (p.84)

“Los elementos de administración, tomados en conjunto, constituyen el proceso administrativo y se encuentra en cualquier trabajo del administrador, en cualquier nivel jerárquico o en cualquier área de la actividad de la empresa” (Chiavenato, 2001, p. 13).

“La teoría clásica de Fayol se caracteriza por su enfoque eminentemente prescriptivo y normativo: como debe conducirse el administrador en todas las situaciones del proceso administrativo y cuáles son los principios generales que debe seguir para obtener la máxima eficiencia” (Chiavenato, 2001, p. 14).

Escuela de las relaciones humanas

Chiavenato (2001) afirma que:

“La primera rama del enfoque humanista (escuela de las relaciones humanas) tuvo en Elton Mayo (1880-1949) y Kurt Lewin (1890-1947) sus principales precursores. Es el enfoque más democrático y liberal de la TA” (p.20).

Chiavenato (2001) afirma que:

“Surgió como una teoría opuesta a la teoría clásica, basada en la obras de Taylor y Fayol, cuya hegemonía rigió durante las tres primeras décadas del siglo XX. Dispuesta a democratizar y humanizar la administración de las empresas” (p.20).

“La escuela de las relaciones humanas negó o ignoró todos los conceptos desarrollados y afirmados por la teoría clásica, como organización formal, autoridad y responsabilidad, jerarquía, unidad de mando, estudios de tiempos y movimientos, eficiencia, departamentalización, principios generales de administración” (Chiavenato, 2001, p.20).

Los principales aportes de la teoría de las relaciones humanas a la TA se concentran en el esfuerzo de humanizar la empresa: énfasis en la organización informal, los grupos sociales las comunicaciones, la motivación, el liderazgo, los enfoques participativos, y en especial, la preocupación por la satisfacción por el trabajo. (Chiavenato, 2001, p.21)

TEORIA DE LOS DOS FACTORES: SATISFACCION E INSATISFACCION

Según Herzberg (2008) señala que la satisfacción “en el cargo es función del contenido o de las actividades retadoras y estimulantes del cargo que la persona desempeña: son factores motivacionales o de satisfacción”. Asimismo agrega que la insatisfacción es la función en el contexto. Lo que significa que se da en el espacio de trabajo, de beneficios recibidos, del salario, supervisión compañeros y del entorno en general que rodea al puesto de trabajo. La motivación deviene del enriquecimiento de labores. Lo que significa, que se sustituye las tareas simples o elementales por funciones más complejas que tiendan a dar satisfacción y desafíos al personal que labora para incentivar el crecimiento personal.

TEORÍA CIENTÍFICAS DE SATISFACCIÓN – HIGIENE DE HERZBERG

Según Herzberg (1999) dice que:

Las personas están influenciadas por dos factores:

Factores higiénicos o factores extrínsecos, Se localizan en el ambiente que rodean a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo. Como esas condiciones son administradas y decididas por la empresa, los factores higiénicos están fuera del control de las personas. Los principales factores higiénicos son: **el salario, los beneficios sociales**, el tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, **las condiciones físicas y ambientales de trabajo**, las políticas y directrices de la empresa, **el clima de relaciones entre la empresa y las personas que trabajan**, los reglamentos internos, el estatus y el prestigio, y **la seguridad personal**, etc.

Se denomina motivación extrínseca cuando la motivación proviene de fuentes ambientales externas. Se considera que "las causas fundamentales de la conducta se encuentran fuera y no dentro de la persona" (Reeve, 1994), es decir, alude a fuentes artificiales de satisfacción que han sido programadas socialmente, como por ejemplo, los halagos y el dinero.

El estudio de este tipo de motivación se relaciona con dos conceptos

fundamentales: recompensa y castigo. Tanto las recompensas como los castigos ocurren después de una determinada conducta y afectan la probabilidad futura de ocurrencia de dicha conducta. Una recompensa es “un objeto ambiental atractivo que se da después de una secuencia de conducta y aumenta las probabilidades de que esa conducta se vuelva a dar” (Reeve, 1994). Por otra parte, un castigo se refiere a “un objeto ambiental no atractivo que se da después de una secuencia de comportamiento y que reduce las probabilidades de que esa conducta se vuelva a dar”.

Factores motivacionales o factores intrínsecos, están relacionados con la **satisfacción en el cargo** y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Los factores motivacionales involucran los sentimientos relacionados con **la mejora personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la mayor responsabilidad**, dependen de las actividades que el sujeto realiza en su trabajo. Antiguamente, las tareas y los cargos han sido diseñados y definidos con la única preocupación de atender a los principios de eficiencia y de economía, obviando los aspectos de reto y oportunidad para la creatividad individual.

El efecto de los factores motivacionales sobre el comportamiento de las personas es mucho más profundo y estable; cuando son óptimos provocan la satisfacción en las personas. Sin embargo, cuando son precarios, la evitan. Por el hecho de estar ligados a la satisfacción de los individuos, Herzberg los llama también factores de satisfacción.

Las necesidades psicológicas adquieren un papel principal aquí, en especial cuando se comprende al ser humano como un organismo que busca dominar su entorno y actuar en consecuencia con competencia y autodeterminación, sintiendo emociones positivas como el interés y el placer. Entonces, cabe cuestionarse ¿qué hace que una actividad sea intrínsecamente motivadora? Se han delimitado dos elementos de análisis: el primero, se refiere a la naturaleza de las actividades intrínsecamente motivantes y, el segundo, a las autopercepciones que ocurren durante la actividad y que facilitan la aparición de la motivación intrínseca.

La competencia y la autodeterminación están estrechamente vinculadas, debido a que no es posible que se generen competencias en contextos que no faciliten la autodeterminación. De esta forma, se podrá esperar que la competencia aumente la motivación intrínseca cuando esté presente la responsabilidad personal. Fisher (1975, en Reeve, 1994) sostiene que a través de sus estudios ha podido comprobar que no es únicamente la competencia o la autodeterminación lo que aumenta la motivación intrínseca, sino la presencia de ambas potenciándose mutuamente.

LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

➤ **PRIMER BENEFICIO.**

Según Desatnick (1990) señala que:

El cliente satisfecho, por lo general, vuelve a comprar. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio su lealtad y por ende, la posibilidad de venderle el mismo u otros productos adicionales en el futuro.

➤ **BENEFICIOS DE LOGRAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.**

Si bien, existen diversos beneficios que toda empresa u organización puede obtener al lograr la satisfacción de sus clientes, éstos pueden ser resumidos en tres grandes beneficios que brindan una idea clara acerca de la importancia de lograr la satisfacción del cliente.

En síntesis toda empresa que logre la satisfacción del cliente obtendrá como beneficios la lealtad del cliente, difusión gratuita y participación en el mercado.

➤ **DEFINICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.**

Según Kotler (1996) señala que:

La satisfacción del cliente como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.

➤ **ELEMENTOS QUE CONFORMAN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.**

La satisfacción del cliente está conformada por tres elementos:

Rendimiento percibido. Se refiere al valor que el cliente ha obtenido como producto de la organización. Es el objeto que el cliente considera válido por el servicio del producto que paga.

Expectativas. Esperanzas que los clientes poseen de tener algo beneficioso. Las expectativas se generan por alguna de estas cuatro situaciones: promesas acerca de los beneficios que brinda en producto o servicio, experiencias en compras, opiniones de familiares o conocidos, promesas de los competidores. Se debe tener cuidado en los niveles de expectativas que ofrece la empresa.

Monitoreo de expectativas. Se debe monitorear con frecuencia las expectativas para determinar que lo que la empresa propone es parte de las expectativas del cliente, si se relaciona con las expectativas de la empresa y si coincide con lo que la empresa anima a comprar.

➤ **CAPACITACIÓN PARA LA SATISFACCIÓN AL CLIENTE.**

Según Berry (1996) explica que toda capacitación para la atención del servicio al cliente es un aprendizaje con procedimientos, formas de tipo interno a la organización. Existen tres estrategias que se entrelazan en un aprendizaje continuo para satisfacer al cliente.

- Herramienta. Es imprescindible que los empleados aprendan los procedimientos internos para canalizar los pedidos y para responder a preguntas y solicitudes de los clientes.
- Las técnicas. Corresponde a los métodos o formas de trato afectivo al cliente cuando ocurre las transacciones comunicativas como saludar, calmar a clientes irritados, dar gracias por la compra. Estas formas de trato debe darse directamente, por correo, teléfono u otro medio.

- Experimentos y triunfos. Es necesario la construcción de una videoteca sobre las relaciones con los clientes. Esto para tener información sobre cómo fue tratado, como perciben la organización y cuáles son sus opiniones sobre diferentes temas. En realidad consiste en hacer feliz al cliente a través del contacto con ellos.

LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción que según Berry (1996) señala como la insatisfacción (el desempeño percibido del producto no cubren las expectativas del público). La satisfacción se hace visible cuando desempeño percibido - expectativas del cliente coinciden. La complacencia cuando el desempeño percibido sobre pasa las expectativas.

MARCO LEGAL A NIVEL NACIONAL

Constitución Política del Perú, 1993

Artículo 195°.- “Los gobiernos locales promueven el desarrollo y la economía local, y la prestación de los servicios públicos de su responsabilidad, en armonía con las políticas y planes nacionales y regionales de desarrollo.”

Son competentes para:

“Inc. 8. Desarrollar y regular actividades y/o servicios en materia de educación, salud, vivienda, saneamiento, medio ambiente, sustentabilidad de los recursos naturales,...”.

•Ley N° 28611, Ley General del Ambiente

Establece los principios y normas básicas para asegurar el efectivo ejercicio del derecho a un ambiente saludable, equilibrado y adecuado para el pleno desarrollo de la vida.

• **Ley N° 27314 Ley General de La basura – Modificada por 1065**

D.S N°

Artículo 10°.- Del rol de las municipalidades Están obligadas a:

“Inc.12. Implementar progresivamente programas de segregación en la fuente y la recolección selectiva de la basura en todo el ámbito de jurisdicción, facilitando su reaprovechamiento y asegurando su disposición final diferenciada y técnicamente adecuada.”

Artículo 43°.- Establecimiento de incentivos.

“Las autoridades sectoriales y municipales establecerán condiciones favorables que directa o indirectamente generen un beneficio económico, en favor de aquellas personas o entidades que desarrollen acciones de minimización, segregación de materiales en la fuente para su reaprovechamiento.

• **Reglamento de la Ley General de La basura**

Artículo 16°.- “La segregación de residuos sólo está permitida en la fuente de generación o en la instalación de tratamiento operada por una EPS-RS o una municipalidad.

Artículo 54°.-El generador aplicará estrategias de minimización o reaprovechamiento de residuos, las cuales estarán consignadas en su respectivo plan de manejo de residuos, las que serán promovidas por las autoridades sectoriales y municipalidad provinciales.

Artículo 55°.- “La segregación de residuos tiene por objeto facilitar su reaprovechamiento, tratamiento o comercialización, mediante la separación sanitaria y segura de sus componentes”.

• **Ley N° 29419, Ley que Regula la actividad de los Recicladores**

Artículo 1°.- Objeto de la Ley. “El objeto de la presente Ley es establecer el marco normativo para la regulación de las actividades de los trabajadores del reciclaje, orientada a la protección, capacitación y promoción del desarrollo social y laboral, promoviendo su formalización, asociación y contribuyendo a la mejora en el manejo ecológicamente eficiente de la basura del país.

- **Ley 29332 Ley que crea el Plan de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal**

Establece que el plan tiene por objeto incentivar a los gobiernos locales a mejorar los niveles de recaudación de los tributos municipales, la ejecución del gasto en inversión y la reducción de los índices de desnutrición crónica infantil a nivel nacional.

- **Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades**

Las municipalidades, en materia de saneamiento, tienen como función regular y controlar el proceso de disposición final de desechos sólidos, líquidos y vertimientos industriales en el ámbito de su respectiva provincia.

- **D.S N° 012-2009-MINAM Política Nacional del Ambiente**

Lineamientos Establecidos en la Política Nacional del Ambiente

“Inc. 3. Impulsar campañas nacionales de educación y sensibilización ambiental para mejorar las conductas respecto del arrojo de basura y fomentar la reducción, segregación, reuso y reciclaje.”

- **D.S. N°014-2011-MINAM, Plan Nacional de Acción Ambiental - PLANAA PERÚ: 2011-2021**

Tiene como objetivo general mejorar la calidad de vida de las personas, garantizando la existencia de ecosistemas saludables, viables y funcionales en el largo plazo; y el desarrollo sostenible del país, mediante la prevención, protección y recuperación del ambiente y sus componentes, la conservación y el aprovechamiento sostenible de los recursos naturales, de una manera responsable y congruente con el respeto de los derechos fundamentales de la persona.

- **R.M. N° 702-2008/MINSA, Norma Técnica de Salud que Guía el Manejo Selectivo por Segregadores – NTS N° 73-2008-MINSA/DIGESAV.01**

Tiene como objetivo general establecer las pautas para el desarrollo de las actividades operativas que involucren manipuleo, segregación, embalaje, recolección y transporte de la basura del ámbito de gestión municipal, previo a su reaprovechamiento, y asegurar el manejo apropiado de la basura para prevenir riesgos sanitarios, proteger y promover la calidad ambiental, la salud y bienestar de la persona.

- **Plan Nacional de Gestión Integral de La basura**

Tiene dentro de sus tres objetivos específicos el promover la adopción de modalidades de consumo sostenibles y reducir al mínimo la generación de la basura y aumentar al máximo la reutilización y el reciclaje ambientalmente aceptables de los mismos.

- **Ley N° 29419: Regula la actividad de los recicladores**

Artículo 1°.- Objeto de la Ley

El objeto de la presente Ley es establecer el marco normativo para la regulación de las actividades de los trabajadores de reciclaje, orientada a la protección, capacitación y promoción del desarrollo social y laboral, promoviendo su formalización, asociación y contribuyendo a la mejora en el manejo ecológicamente eficiente de la basura en el país, en el marco de los objetivos y principios de la Ley núm. 27314, Ley General de la basura y la Ley núm. 28611. Ley General del Ambiente.

Artículo 2°.- Ámbito de aplicación

2.1. Para efectos de la aplicación de la presente Ley, se considera recicladores a las personas que de forma dependiente o independiente, se dedican a las actividades de recolección selectiva para el reciclaje, segregación y

comercialización en pequeña escala de la basura no peligrosos, de acuerdo con lo dispuesto por la Ley núm. 27314, Ley General de la basura.

2.2.El Estado reconoce la actividad de los recicladores, promueve su formalización e integración a los sistemas de gestión de la basura de todas las ciudades del país a través de la Dirección General de Salud Ambiental (DIGESA) del Ministerio de Salud y de las municipalidades provinciales.

Artículo 4°.- Actores institucionales

Son actores institucionales vinculados a las actividades de recolección selectiva, segregación y comercialización de la basura no peligrosos los siguientes:

- a) El **Ministerio del Ambiente**, como ente rector de la política nacional ambiental y del sistema nacional de gestión ambiental.
- b) El **Ministerio de Salud**, como ente rector de la política sanitaria para la gestión y manejo de la basura.
- c) Los **gobiernos locales, provinciales y distritales**, como encargados de establecer las políticas y medidas destinadas a la gestión ecológicamente eficiente de la basura en su respectiva jurisdicción.
- d) La **EPS-RC y EC – RS**, como unidades económicas privadas dedicadas a la prestación de servicios y comercialización de la basura.

1.4. FORMULACION DEL PROBLEMA

¿El nivel de satisfacción del manejo de residuos sólidos está relacionado con el planeamiento estratégico de la Municipalidad Provincial de San Ignacio-Cajamarca?

1.5. JUSTIFICACION DEL ESTUDIO

Relevancia Política

Es de vital importancia la satisfacción del manejo de residuos sólidos de nuestra Provincia, en especial en la municipalidad de San Ignacio, ya que estos contribuirán al desarrollo ambiental de nuestro país.

Relevancia Teórica

La presente investigación, contribuirá y servirá como base para posibles futuros estudios relacionados al tema de la mejora continua con respecto a la planificación estratégica y satisfacción de los residuos sólidos.

Relevancia Social

En primer lugar la presente investigación pretende contribuir a mejorar y fortalecer la cultura y conciencia ambiental de nuestra sociedad, para lo cual se deberá mejorar las condiciones de trabajo en cuanto a infraestructura, logística y herramientas para los colaboradores del sector público, esto originará que se brinde un mejor servicio y por ende mejorar el grado de satisfacción de los usuarios y trabajadores

Es en tal sentido que se ha creído por conveniente realizar la presente investigación, la cual busca medir el grado de satisfacción de los residuos sólidos y planificación estratégica, sobre la información que reciben por parte de la sección orientación de los trabajadores.

1.6. HIPOTESIS

El nivel de planeamiento estratégico de la Municipalidad, Prov. San Ignacio-Cajamarca se relaciona significativamente con el grado de satisfacción del manejo de residuos sólidos.

1.7. OBJETIVOS

1.7.1. General

Determinar si existe relación entre el planeamiento estratégico de la Municipalidad, Prov. San Ignacio-Cajamarca y la satisfacción del manejo de residuos sólidos.

1.7.2. Específicos

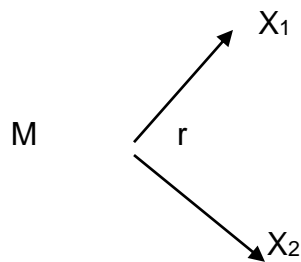
- Diagnosticar el nivel de conocimientos en planeamiento estratégico de la Municipalidad, Prov. San Ignacio –Cajamarca en los trabajadores.
- Determinar la satisfacción del manejo de residuos sólidos de la Municipalidad, Prov. San Ignacio – Cajamarca a nivel de trabajadores.
- Determinar el grado de relación entre el planeamiento estratégico de la Municipalidad, Prov. San Ignacio-Cajamarca y la satisfacción del manejo de residuos sólidos.

CAPÍTULO II

MÉTODO

2.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Se trata de una investigación de tipo correlacional, la misma que buscará determinar el tipo de relación existente entre las variables de estudio; es decir, planeamiento estratégico (variable 1) y la satisfacción (variable 2) del manejo de residuos sólidos en los trabajadores de la municipalidad.



Donde:

- M = Muestra de estudio
- X₁ = Medición de la variable conocimiento en planeamiento estratégico.
- X₂ = Medición de la variable satisfacción del manejo de residuos sólidos.
- r = Relación entre ambas variables.

2.2. VARIABLE, OPERACIONALIZACION

- Satisfacción del manejo de residuos sólidos.

Philip Kotler, (1996) lo define como “el nivel de estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.

- Planeamiento estratégico

Función administrativa que determina anticipadamente los objetivos que se quiere alcanzar y lo que se debe hacer para lograr.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
SATISFACCIÓN DEL MANEJO DE RESIDUOS SOLIDOS	Factores higiénicos o factores extrínsecos	Satisfacción con el salario percibido	Escala de Ordinal de Likert: <ul style="list-style-type: none"> • Muy de Acuerdo • De Acuerdo • Ni de acuerdo ni desacuerdo • En desacuerdo • Muy en desacuerdo
		Satisfacción con los beneficios sociales adquiridos	
		Bienestar con las condiciones físicas y ambientales de trabajo	
		Simpatía con el clima de relaciones entre la empresa y sus colaboradores	
		Agrado con la seguridad personal	
	Factores motivacionales o factores intrínsecos	Satisfacción en el cargo desempeñado	
		Satisfacción en la mejora personal.	
		Complacencia con el reconocimiento a la labor que realiza.	
		Satisfacción con las necesidades de autorrealización personal.	
		Satisfacción con el grado de responsabilidad que tiene el cargo que desempeña	
		Organización de la basura.	
Clasificación de La basura	¿En tu distrito existen lugares para colocar la basura? ¿Con que frecuencia clasifica los residuos? ¿Si comes alguna golosina o tienes un desecho, lo depositas en un lugar apropiado?		

		Usted coloca la basura de los recipientes en su respectivo contenedor.	
	Estrategias de las 3R	<p>Reutiliza, recicla y reduce la basura producidos en tu distrito.</p> <p>Recicla la basura orgánicos e inorgánicos generados en tu distrito</p> <p>¿Tu distrito cuenta con envases apropiados para la selección de la basura?</p>	
	Conocimiento en Gestión Ambiental	<p>Maneja conocimiento sobre la basura definición y clasificación.</p> <p>Conoce y aplica el significado de las “3 R”</p> <p>Es importante la educación ambiental.</p> <p>Conoce cuáles son los de colores para el almacenamiento de la basura.</p> <p>Establece normas y hábitos de consumo responsable de en el manejo de la basura.</p> <p>Conoce los deberes y derechos de un ciudadano ambiental.</p> <p>Conoces cuáles son los valores de la educación ambiental?</p> <p>Existen problemas de medio ambiente en tu localidad.</p> <p>Tu distrito se mantiene limpio.</p>	

PLANEAMIENTO ESTRATEGICO	Planeación	“Sustituir el criterio individual del obrero, la improvisación y la actuación emperica en el trabajo por métodos basados en procedimientos científicos	
	Preparación	“Controlar el trabajo para certificar que se ejecuta de acuerdo con las normas establecidas y según el plan previsto. La gerencia tiene que cooperar con los trabajadores para que la ejecución sea mejor posible	
	Ejecución	Distribuir el trabajo de manera que a cada persona se le asignen tareas y responsabilidades o distintas. A la gerencia le corresponde la planeación, preparación y control, al trabajador, la ejecución	

2.3. TIPO DE ESTUDIO.

Descriptivo correlacional; pues se observó la interacción de las dos variables en estudio (planeamiento y satisfacción del manejo de Residuos Sólidos, en un mismo contexto y con los mismos sujetos (trabajadores)

2.4. POBLACION Y MUESTRA

El total de la población es 42 trabajadores (Obreros y administrativos) de la Municipalidad Provincial de San Ignacio de la Oficina SIGRES: Sistema Integral de Gestión de Residuos Sólidos.

2.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS, VALIDEZ, CONFIABILIDAD.

Método Descriptivo

Este método nos permitió describir, recopilar, recoger y presentar los resultados de la aplicación de las encuestas.

Método Analítico

Este método nos permitió analizar y ordenar el resultado de nuestras encuestas con el fin de emitir una opinión acerca de la realidad que se da.

2.6. MÉTODOS DE ANALISIS DE DATOS

Para ver la correlación entre las variables se empleó el Coeficiente de correlación "r" de Pearson, que mide el grado de asociación entre dos variables y se trabaja en base a:

- La sumatoria de la Variable X_i .
- La sumatoria de la Variable Y_i .
- La sumatoria de los cuadrados de las variables X_i y Y_i .
- La sumatoria del producto de las variables X_i . Y_i .

$$r = \frac{n \sum x_i \cdot y_i - (\sum x_i) \cdot (\sum y_i)}{\sqrt{[n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2][n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2]}}$$

Para ver la significancia se utilizó la Correlación o Coeficiente "r".

Estadístico de Prueba

$$t_v = \frac{r \cdot \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad v = n - 2 \text{ Grados de libertad}$$

Se utilizará la estadística descriptiva para la sistematización, presentación, interpretación y discusión de la información.

CAPÍTULO III

RESULTADOS

3.1. PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos de la aplicación de la técnica de la encuesta, utilizando operativamente como instrumentos el test de planeamiento estratégico para la recolección de datos y una escala valorativa para medir el nivel de satisfacción de residuos sólidos en ambas variables. (Hurtado 2000):

Diagnosticar planeamiento estratégico de la Municipalidad, prov. san Ignacio – Cajamarca.

Determinar la satisfacción de residuos sólidos de la Municipalidad, Prov. san Ignacio - Cajamarca.

Los resultados obtenidos de la relación entre el planeamiento estratégico de la Municipalidad, prov. san Ignacio - Cajamarca y la satisfacción del manejo de residuos sólidos, nos permitieron determinar La presentación de los resultados se hace a través de cuadros en función de el planeamiento estratégico de la Municipalidad, Prov. San Ignacio-Cajamarca y la satisfacción del manejo de residuos solidos, según baremo, y también mediante gráficos estadísticos, que a continuación se detallan con su respectivo análisis e interpretación, en el siguiente orden:

1. Diagnóstico del nivel de conocimientos en Planeamiento estratégico de la Municipalidad Prov. San Ignacio –Cajamarca en los trabajadores.
2. Determinar la Satisfacción del manejo de residuos sólidos de la Municipalidad Prov. San Ignacio – Cajamarca a nivel de trabajadores.
3. Determinar el grado de relación entre planeamiento estratégico y satisfacción del manejo de residuos sólidos en los trabajadores de la Municipalidad Prov. de San Ignacio y la satisfacción del manejo de residuos sólidos.

OBJETIVO N° 01:

Diagnosticar el nivel de conocimientos en Planeamiento estratégico de la Municipalidad Provincial de San Ignacio –Cajamarca en trabajadores.

Al personal que conforman el grupo de estudio se le aplicó el test, con el propósito de determinar el Nivel de planeamiento estratégico que tienen, obteniéndose los siguientes resultados específicos:

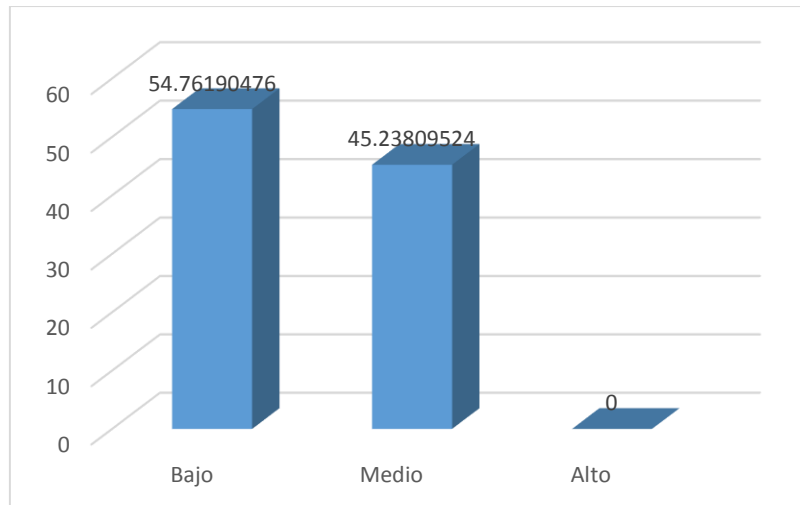
Tabla N° 01
NIVEL DE CONOCIMIENTOS EN PLANEAMIENTO ESTRATEGICO SEGÚN CATEGORÍAS

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Alto	0	0.00
Regular	19	45.23
Bajo	23	54.76

Tabla N° 02:

N	Válidos	42
	Perdidos	0
Promedio		14.42
Desvest		2.89
CV		20.08

NIVEL DE CONOCIMIENTOS EN PLANEAMIENTO ESTRATEGICO SEGÚN CATEGORÍAS



FUENTE: test de planeamiento estratégico

FECHA: Junio 2016

Figura N° 01 De acuerdo a los resultados obtenidos por categorías para determinar el Nivel de Planificación estratégica, según el test aplicado se determinó lo siguiente: En la categoría **Alto**, no encontramos a nadie que manifieste tener un alto nivel de conocimientos en el tema. En la categoría **Regular**, encontramos que 19 trabajadores representado por 45.23 % que manifiestan tener un nivel medio de conocimientos. En la categoría **Bajo**, encontramos que 23 personas representado por 54.76 % que manifiestan un nivel bajo de conocimientos en planificación estratégica.

Así mismo se observa que:

El calificativo promedio obtenido por las personas en el nivel de planeación estratégica, es de 14.42 puntos, lo cual indica que es un calificativo Bajo según escala establecida. La desviación estándar es de 2.89 puntos, lo que indica que los datos se dispersan esa distancia con relación al promedio tanto a la derecha como hacia la izquierda. Por otro lado se observa que el nivel de planeación estratégica es homogéneo con un coeficiente de variabilidad de 20.08%.

OBJETIVO N° 02:

Determinar la satisfacción del manejo de residuos sólidos de la Municipalidad Prov. San Ignacio – Cajamarca a nivel de trabajadores.

A los trabajadores que conformaron el grupo de estudio se les aplicó la encuesta, con el propósito de determinar la satisfacción de residuos sólidos que tienen, obteniéndose los siguientes resultados específicos:

Tabla N° 03

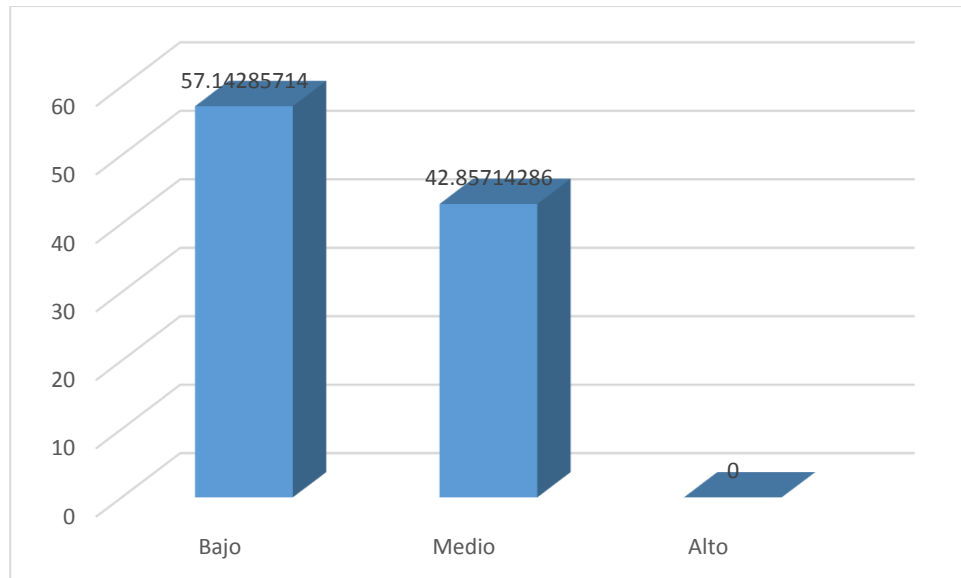
SATISFACCION DEL MANEJO DE RESIDUOS SOLIDOS SEGÚN CATEGORÍAS

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Alto	0	0
	Regular	18	42.85
	Bajo	24	57.14

Tabla N°4

N	Válidos	42	
	Perdidos	0	
Promedio			10.56
Desvest			3.20
Varianza			30.37

SATISFACCION DEL MANEJO DE RESIDUOS SOLIDOS SEGÚN CATEGORÍAS



Fuente : test de residuos solidos

Figura N° 02 De acuerdo a los resultados obtenidos para determinar el nivel de satisfacción del manejo de residuos sólidos, según la encuesta aplicada al personal, se determinó lo siguiente: En la categoría **Alto**, no se encontró ninguna persona, lo que se manifiesta que nadie tienen un alto nivel de satisfacción. En la categoría **Regular**, se encontró a 42.85%, representado por 18 personas que manifiestan tener un regular nivel de satisfacción. En la categoría **Bajo** se tiene que el 57.14% del representado por 24, manifiestan que tiene un bajo nivel de satisfacción en el manejo de residuos sólidos.

Así mismo se observa que:

El calificativo promedio obtenido por los trabajadores en lo concerniente al nivel de satisfacción del manejo de residuos sólidos, es de 10.56 puntos, lo cual indica que es un calificativo Bajo según escala establecida. La desviación estándar es de 3.20 puntos, lo que indica que los datos se dispersan esa distancia con relación al promedio tanto a la derecha como hacia la izquierda. Por otro lado se observa que el manejo de residuos sólidos es homogéneo con un coeficiente de variabilidad del 30.37%.

OBJETIVO Nº 03:

Determinar el grado de relación entre el Planeamiento estratégico de la Municipalidad Provincial de San Ignacio - Cajamarca y la satisfacción del manejo de residuos sólidos

Establecemos la relación puntaje a puntaje y obtenemos lo siguiente:

Tabla Nº 05

PUNTUACIONES OBTENIDAS SOBRE NIVEL PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y SATISFACCIÓN DEL MANEJO DE RESIDUOS SOLIDOS

Trabajadores	Planeamiento estratégico	Satisfacción de residuos solidos
1	12	15
2	10	14
3	10	14
4	10	14
5	11	14
6	11	14
7	11	15
8	11	15
9	11	15
10	11	12
11	14	16
12	12	16
13	12	16
14	13	16
15	13	17
16	13	17
17	13	17
18	13	17
19	14	17
20	14	18
21	14	18
22	14	18
23	14	19

24	15	20
25	15	20
26	15	20
27	16	21
28	16	17
29	16	21
30	17	21
31	17	21
32	17	21
33	17	22
34	17	22
35	17	22
36	18	22
37	19	22
38	19	23
39	20	24
40	17	25
41	16	25
42	21	20

Fuente : Cuestionarios.

Fecha : Julio 2016

Análisis e interpretación:

Luego de aplicar el coeficiente de correlación de Pearson en Excel a los puntajes obtenidos en los cuestionarios a los trabajadores de la municipalidad, presentados en el Tabla 05, se obtuvo el siguiente resultado:

$$= \text{COEF.DE.CORREL}(\text{planeamiento estratégico, manejo de residuos sólidos}) \\ = 0.88357012$$

Lo que nos indica que existe alta correlación directa entre las variables de planeamiento estratégico y nivel de satisfacción del manejo de residuos sólidos.

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En base a los objetivos de la investigación y previamente a un planteamiento del problema encontrado, presentamos la discusión de los resultados:

Mediante la observación se detectó que los trabajadores de la municipalidad tienen un bajo planeamiento estratégico y por ende un bajo nivel de manejo de los residuos sólidos, esta problemática se evidenció mediante la aplicación de

un test que responde al objetivo número 01, en el que se midió planeamiento estratégico de la Municipalidad, Prov. San Ignacio –Cajamarca. Uno de los resultados encontrados se observan en el gráfico y tabla 01, por categorías para medir el nivel de planeación estratégica, aplicado al Grupo se determinó lo siguiente: En la Categoría Alto, se tiene que ningún trabajador, tiene un alto nivel de planeación estratégica. Del mismo modo hay una minoría de trabajadores (19) que se ubica en la categoría regular, representado por 45.23%. En la categoría Bajo, encontramos 23 trabajadores que representan a un 54.76% demostrando que estos tienen un nivel bajo”

Mediante la aplicación de un test que responde al objetivo número 02, en el que se midió la satisfacción del manejo de residuos de la Municipalidad, Prov. San Ignacio –Cajamarca. Uno de los resultados encontrados se observan en el gráfico y tabla 01, por categorías para medir el nivel de planeación estratégica, aplicado al Grupo se determinó lo siguiente: En la Categoría Alto, se tiene que ningún trabajador, tiene un alto nivel de manejo de residuos sólidos. Del mismo modo hay una minoría de trabajadores (18) que se ubica en la categoría regular, representado por 42.85%. En la categoría Bajo, encontramos 24 trabajadores que representan a un 57.14% demostrando que estos tienen un nivel bajo”

Lo que evidencia lo descrito por la Durante muchos años, el hombre, a través de sus prácticas diarias de tipo doméstico, comercial, industrial; requiere de procesos sencillos o complejos que generan una diversidad de productos e igualmente de desechos que consideran como inservibles, pero que tienen una gran utilidad; a estos se les denomina: residuos. Dentro de estos residuos encontramos diferentes tipos; clasificados de acuerdo a su estado (líquido, sólido, gaseoso), a su origen (residencial, comercial, industrial, etc.), a su manejo (peligrosos e inertes) y por último a su composición (orgánicos e inorgánicos).

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

- A los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Ignacio - Cajamarca, se les aplicó un test para diagnosticar el nivel de conocimientos en planeación estratégica; teniendo como resultados que el 45.23 % se encontraron en la categoría Regular; mientras que el resto de trabajadores se ubicaron en la

categoría bajo con un 54.76%, evidenciando que dichas personas tiene un bajo nivel de conocimientos en planeación estratégica municipal.

- A los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Ignacio - Cajamarca, que se les aplico un cuestionario para determinar el nivel de satisfacción del manejo de residuos sólidos; teniendo como resultados que el 42.85% se encontraron en la categoría Regular; mientras que el resto de agentes se ubicaron en la categoría bajo con un 57.14%, evidenciando que dichas personas que laboran en la Subgerencia del Sistema de Gestión Integral de residuos sólidos, tienen un nivel bajo de satisfacción en el manejo residuos.
- La relación que existe entre las variables de Planeamiento estratégico de la Municipalidad Provincial de San Ignacio-Cajamarca y la satisfacción del manejo de residuos sólidos en trabajadores municipales, es algo homogénea pues nótese que al mejorar el nivel de conocimientos en planeamiento estratégico, se incrementa el nivel de satisfacción del manejo de residuos sólidos.

CAPÍTULO VI

SUGERENCIAS

- A nivel de la Municipalidad Provincial San Ignacio – Cajamarca, debe ejecutarse programas de capacitación, dentro del área que maneja la Gestión de Residuos

sólidos a nivel de trabajadores, con el objeto de desarrollar la capacidad de planeación en ellos.

- A los alcaldes de las municipalidades provinciales, distritales y delegadas, se les recomienda implementar eventos de capacitación en la planeación de estrategias, para que estos tengan un manejo favorable de residuos sólidos a nivel de ciudadanos, instituciones y empresas.
- A los funcionarios de los gobiernos regionales, provinciales y locales de Cajamarca se les recomienda desarrollar talleres de capacitación sobre planeamiento estratégico con la finalidad de mejorar el manejo de los residuos sólidos a través de la ciudadanía.

CAPÍTULO VII

REFERENCIAS

- AGUILAR, J (2012) “La presión tributaria y su relación en la recaudación fiscal”
Tesis para obtener el grado de Licenciado. Trujillo
- ARANGUREN, I. (2004) “Medición de la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud del instituto de prevención del profesorado de la Universidad central de Venezuela”.
- ARANGUREN, I. (2004) “Medición de la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud del instituto de prevención del profesorado de la Universidad central de Venezuela”.
- AGUIRRE, J y ORTEGA, E. (2005). “La calidad del servicio como uno de los elementos formadores de imagen”. Estudio de caso: Telmex – Maxcom. Tesis para obtener el grado de Licenciado. Cholula. Puebla. México.
- ARANGUREN, I. (2004) “Medición de la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud del instituto de prevención del profesorado de la Universidad central de Venezuela”.
- CROW, S., Y HARTMAN, S. (1995). Can't get no satisfaction. Leadership & Organization Development Journal, 16, (4), 34-38.
- CANE, Sh. (1999). “Cómo Triunfar a través de las Personas”. 1era Edición. Colombia.
- ANJA M. Gam-Plan de tesis denominada: “Procesos de participación ciudadana en la Gestión de La basura Urbanos-Buenos Aires (2009).

- AVINA H. Fabiola-Gestión de la basura urbanas. Variables que inciden en el otorgamiento diferenciado del servicio de recolección en los municipios mexicanos 1996-2010.-México 2011
- BARRADAS R. Alejandro .Gestión integral de la basura municipales: Estado del Arte.
- BARRADAS R. Alejandro .Planificación de la Gestión Integral de La basura Municipales: guía metodológica para Países en Desarrollo.
- CARMONA G. Cenith del Rosario - HERNÁNDEZ M. Aurelio Modelización de la gestión de los residuos peligrosos urbanos.
- MERY L. Francisco Santiago - HERNÁNDEZ M. Aurelio - LÓPEZ F. María Gloria .Gestión integral de La basura generados en hospitales y centros afines: Comparación microbiológica entre residuos sanitarios y la basura urbanas.
- PLAEN (2012) Plásticos, Envasado y Afines [On line] obtenido de http://plaen.blogspot.pe/2012_11_11_archive.html
- Subsecretaría de Educación de Argentina (s.f.) Gestión integral de Residuos Sólidos Urbanos. [On line] obtenido de http://www.opds.gba.gov.ar/uploaded/File/residuos_03_10.pdf
- UNACEN (2014) Medio Ambiente [On line] obtenido de <http://www.asociacionunacem.org/tag/medio-ambiente/>

WEBSITES:

- <http://elcomercio.pe/lima/ciudad/mas-mil-toneladas-basura-no-se-recogen-diario-lima-noticia-1713332>

- <http://www.larepublica.pe/11-11-2012/mayor-parte-de-la-basura-del-peru-se-genera-en-la-costa>.
- <http://www.tesisde.com/search/residuos-solidos/1/>
- "http://www.tesisde.com"
- <http://sinia.minam.gob.pe/modsinia/public/docs/154.pdf>.
- <http://www.ceamse.gov.ar/ciclo-de-la-basura/>

ANEXOS

ENCUESTA SOBRE MANEJO DE LA BASURA

Estimado encuestado le solicito su valioso aporte para recoger información con fines investigativos.

.....FECHA:.....

INSTRUCTIVO

Marca con un aspa (X) la alternativa correcta

Marca sólo una alternativa por pregunta

No hacer borrones

LEYENDA

0 =NUNCA

1 =A VECES

2 =CASI SIEMPRE

3 =SIEMPRE

INDICADORES	DIMENSIÓN I ORGANIZACIÓN DE LA BASURA	Escala			
		0	1	2	3
	<ul style="list-style-type: none">Organizas la basura orgánica e inorgánica que se genera en tu institución.Existen recipientes para los residuos orgánicos e inorgánicos en tu distrito.				
	<p>DIMENSIÓN II</p> <p>CLASIFICACIÓN DE LA BASURA</p> <ul style="list-style-type: none">¿En tu distrito existen lugares para colocar la basura?				

- ¿Con que frecuencia clasifica los residuos?
- ¿Si comes alguna golosina o tienes un desecho, lo depositas en un lugar apropiado?
- En tu distrito existen lugares para colocar la basura.
- Usted coloca la basura de los recipientes en su respectivo contenedor.

DIMENSIÓN III
ESTRATEGIAS DE LAS 3R

- Reutiliza, recicla y reduce la basura producidos en tu distrito.
- Recicla la basura orgánicos e inorgánicos generados en tu distrito
- ¿Tu distrito cuenta con envases apropiados para la selección de la basura?

DIMENSIÓN IV
CONOCIMIENTO EN EDUCACIÓN AMBIENTAL

- Maneja conocimiento sobre la basura definición y clasificación.
- Conoce y aplica el significado de las “3 R”
- Es importante la educación ambiental.

	<ul style="list-style-type: none">• Conoce cuáles son los colores para el almacenamiento de la basura.• Establece normas y hábitos de consumo responsable de en el manejo de la basura.• Conoce los deberes y derechos de un ciudadano ambiental.• Conoces cuáles son los valores de la educación ambiental ?• Existen problemas de medio ambiente en tu localidad.• Tu distrito se mantiene limpio.				
--	---	--	--	--	--

VALIDEZ DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN JUICIO DE EXPERTO

PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE INVESTIGACION : “Nivel de Satisfacción del Manejo de residuos sólidos y su relación con el Planeamiento Estratégico de la Municipalidad Provincial de San Ignacio, Provincia San Ignacio-Cajamarca”

Responsable: Ing. Yesenia de los Milagros Núñez Martino

Instrucción: Luego de analizar y cotejar la propuesta “Cuestionario de evaluación” que le manifesté, le solicito que en base a su criterio y experiencia profesional, valide dicho instrumento para su aprobación.

NOTA: Para cada criterio considere la escala de 1 a 5 donde:

1.- Nada adecuada	2.- Poco adecuada	3.- Medianamente adecuada	4.- Adecuada	5.- Muy adecuada
-------------------	-------------------	---------------------------	--------------	------------------

Criterio de validez	Puntuación					Argumento	Observaciones y/o sugerencias
	1	2	3	4	5		
Validez de contenidos (Marco teórico)					X		
Validez de criterio metodológico (metodología de la propuesta)					X		
Validez de objetivos					X		
Validez de resultados					X		
Validez de fundamentación					X		
Presentación y formalidad de la propuesta					X		
Total Parcial:							
TOTAL:	30						

Puntuación:

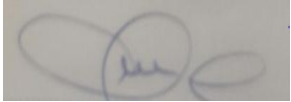
De 4 a 11: No valido, reformular

De 12 a 14: No valido, modificar

De 15 a 17: Valido, mejorar

De 18 a 20: Valido, aplicar

Apellidos y Nombres	Dr. DELGADO URIARTE CELSO
Grado Académico	DOCTOR
Mención	INVESTIGACIÓN



Dr. Celso Delgado Uriarte
DNI N° 40380383

VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “Nivel de Satisfacción del Manejo de Residuos sólidos en relación con el Planeamiento Estratégico de la Municipalidad Provincial de San Ignacio, Provincia san Ignacio-Cajamarca”

FICHA TÉCNICA DEL VALIDADOR

Nombre: Mg. Carlos Bances Ferroñan

Profesión: Administrador

Ocupación: Gestión

Teléfono: 954991364

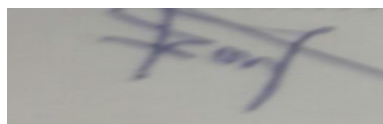
Escales de valoración	Muy Adecuada	Adecuada	Medianamente Adecuada	Poco Adecuada	Nada adecuada
Aspectos	5	4	3	2	1
Fundamentación	X				
Objetivos	X				
Marco teórico	X				
Secuencia Metodológica	X				
Pertinencia	X				
Profundidad	X				
Lenguaje	X				
Comprensión	X				
Creatividad	x				
Impacto	X				

Comentario:.....

.....

.....

Fecha: Mayo del 2016



Mg.Carlos Bances Ferroñan

➤ **INSTRUCCIONES PARA LA VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA:**

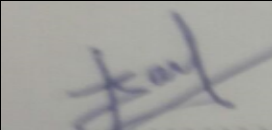
1. Lea detenidamente la propuesta.
2. Emita su criterio sobre, Ejemplo: funcionalidad, pertinencia, objetivos, sugerencias metodológicas para el uso y aplicabilidad de la propuesta : “Nivel de Satisfacción del Manejo de Residuos sólidos y su relación con el Planeamiento Estratégico de la Municipalidad provincial de san Ignacio, Provincia de San Ignacio, Cajamarca”
3. Utilice las siguientes categorías:

MA = Muy de acuerdo. No hay nada que mejorar.
DA = De acuerdo.
MDA = Medianamente de acuerdo. Está bien pero hay que mejorar
ED = En desacuerdo hay aspectos rescatables, no cumple con lo esperado en general.
4. Marque con la letra X en el recuadro correspondiente:

VALORACIÓN ASPECTOS	MA	DA	MDA	ED	OBSERVACION
1 . La propuesta es una buena alternativa y es funcional.	X				
2. El contenido es pertinente, para el mejoramiento de la problemática.	X				
3. Existe coherencia en su estructuración.	X				
4. Su aplicabilidad dará cumplimiento a los objetivos propuestos.	x				

Validado por:

Apellidos y Nombres: Mg. CARLOS BANCES FERROÑAN	Nº Documento de Identidad: 41506609
Cargo : FUNCIONARIO PÚBLICO	Lugar de Trabajo :GOBIERNO REGIONAL

Estudios realizados: ADMINISTRACIÓN	Teléfono : (041)-506609
Fecha: Mayo del 2016	

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTO

Instrumento de Investigación: "Nivel de Satisfacción del Manejo de Residuos sólidos y su relación con el Planeamiento estratégico de la Municipalidad Provincial de San Ignacio, Prov. San Ignacio-Cajamarca"

Responsable: Ing. Yesenia M. Nuñez Martino

Instrucción: Luego de analizar y cotejar el instrumento de evaluación, le solicito que en base a su criterio y experiencia profesional, valide dicho instrumento para su aplicación.

NOTA: Para cada criterio considere la escala de 1 a 5 donde:

1.- Muy poco	2.- Poco	3.- Regular	4.- Aceptable	5.- Muy aceptable
--------------	----------	-------------	---------------	-------------------

Criterio de validez	Puntuación					Argumento	Observaciones y/o sugerencias	
	1	2	3	4	5			
Validez de contenidos					X			
Validez de criterio metodológico					X			
Validez de intención y objetividad de medición y observación					X			
Presentación y formalidad del instrumento					X			
Total Parcial:					30			
TOTAL:						20		

Puntuación:

De 4 a 11: No valido, reformular

De 12 a 14: No valido, modificar

De 15 a 17: Valido, mejorar

De 18 a 20: Valido, aplicar

Apellidos y Nombres	MG.CARLOS BANCES FERROÑAN
Grado Académico	MAGISTER
Mención	ADMINISTRACIÓN



Mg. Carlos Bances Ferroñan
DNI N° 41506609

