



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Manejo cultural de los residuos sólidos y el nivel de
satisfacción de los usuarios, en las comunidades capitales
de los Distritos de Quinua y Huamanguilla – Ayacucho,
en el año 2018.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTOR:

Mg. Salvador Ardiles, Oliver

ASESOR:

Dr. Reyes Alva, William Armando

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Ambiental y del Territorio

TRUJILLO - PERÚ

2019

Página del Jurado

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación, lo dedico a nuestro Dios Jehová, a mis padres Clara Ardiles Mejía y Juan Francisco Salvador García; a mi esposa Herminia Huamán Oriundo y mi hijo José Leonardo Salvador Huamán.

A nuestro profesor, asesor y a migo Dr. William Armando Reyes Alva, por sus oportunas orientaciones y sugerencias para el desarrollo de la Investigación que tuvo paciencia e impulso a seguir adelante.

A la población, amigos, técnicos, y profesionales de las Comunidades Captales de los Distritos de Quinua y Huamanguilla, que hicieron posible con su contribución de conocimientos, saberes y experiencias, brindándome su paciencia para hacer posible el enriquecimiento de la investigación.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, por la oportunidad que me brindó para realizar, El Doctorado.

A todos los Doctores de la sección del Doctorando de Gestión Pública y Gobernabilidad sede Trujillo, que brindaron su amistad, enseñanzas, y experiencias profesionales de las diferentes disciplinas que nos sirven para los avatares de la vida diaria y profesional.

A las Municipalidades Distritales de Quinua, Provincia Huamanga; y, Huamanguilla, Provincia Huanta del Departamento de Ayacucho.

Declaratoria de Autenticidad

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, en función al cumplimiento de la norma del reglamento de grados y títulos de la escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, ante ustedes presento la tesis titulada” Manejo cultural de los residuos sólidos y el nivel de satisfacción de los usuarios, en las comunidades capitales de los Distritos de Quinua y Huamanguilla – Ayacucho, en el año 2018”.

Teniendo como objetivo para el desarrollo de la investigación, describir y analizar la relación del manejo cultural de los residuos sólidos y el nivel de satisfacción de los usuarios, en las comunidades capitales de los Distritos de Quinua y Huamanguilla – Ayacucho, en el año 2018; pongo a su disposición a la magistratura académica, convencido que los aportes de la investigación sean tomados por ustedes; y de tal manera cumplir con los requerimientos indispensables que merezca su anuencia.

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARACIÓN DE AUTORIA.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
ÍNDICE.....	7
RESUMEN.....	15
ABSTRACT.....	16
I. INTRODUCCIÓN.....	17
1.1. Realidad problemática.....	18
1.2. Trabajos previos.....	28
1.2.1. En el ámbito internacional.....	29
1.2.2. En el ámbito nacional.....	33
1.2.3. En el ámbito local.....	39
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	44
1.3.1. Conceptos básicos.....	44
1.3.2. Teorías.....	57
1.3.3. Marco conceptual.....	60
1.3.3.1. La reseña histórica del medio ambiente.....	60
1.3.3.2. Residuo.....	61
1.3.3.3. Residuos Sólidos Ley N°27314.....	62
1.3.3.4. Residuos sólidos - Ministerio del Ambiente.....	64
1.3.3.5. Etapas del manejo de los residuos sólidos.....	65
1.3.3.6. Residuos sólidos urbanos.....	67
1.3.3.7. Generación de residuos solidos.....	67
1.3.3.8. Segregación en la fuente.....	68
1.3.3.9. Recolección.....	68
1.3.3.10. Dispersión Final.....	69
1.3.3.11. Conceptos básicos de satisfacción usuario.....	69
1.3.3.12. Satisfacción.....	70
1.3.3.13. Manejo.....	71
1.3.3.14. Manejar.....	71
1.3.3.15. Cultura.....	72

1.3.4	Marco filosófico	73
1.4	Formulación del problema	75
1.4.1	Problema general	75
1.4.2	Problemas específicos	75
1.5	Justificación del estudio	76
1.6	Hipótesis	79
1.6.1	Hipótesis general.....	80
1.6.2	Hipótesis específicos	80
1.7	Objetivos	81
1.7.1	Objetivo general.....	81
1.7.2	Objetivos específicos	81
II.	MÉTODO	84
2.1	Diseño de investigación	88
2.2	Variables, operacionalización	90
2.2.1	Variables	90
2.2.2	Operacionalización de variables.....	103
2.2.2.1	Operacionalización de Variable I: Residuos sólidos	104
2.2.2.2	Operacionalización de la Variable II: Satisfacción.....	105
2.3	Población y muestra.....	106
2.3.1	Población	106
2.3.2	Muestra	110
2.3.2.1	Muestreo no probabilístico	110
2.3.2.2	Muestreo intencional o por criterio	111
2.4	La Técnica e instrumento de recolección de dato, validez y confiabilidad.	111
2.4.1	Técnicas	111
2.4.2	Instrumentos	111
2.4.3	La Validez.....	113
2.4.4	Validez de Contenido	113
2.4.5	Confiabilidad	114
2.4.6	La correlación de la confiabilidad y la validez	114
2.5	Métodos de análisis de datos	116
2.5.1	Análisis descriptivo	116
2.5.2	Análisis inferencial	117
2.6	Aspectos éticos	117
III.	RESULTADOS	118

IV. DISCUSIÓN	194
V. CONCLUSIONES	207
VI. RECOMENDACIONES	214
VII. PROPUESTA	218
7.2.1 Objetivo general.....	221
7.2.2 Objetivos específicos	221
REFERENCIAS	228
ANEXOS	235

Índice de tablas

	Pág.
Tabla N°01 Censo poblacional desde 1981 hasta 2017-Distrito de Quinua	106
Tabla N°02 Censo poblacional desde 1981 hasta 2017-Comunidad Capital Quinua	106
Tabla N°03 Censo poblacional desde 1981 hasta 2017-Distrito de Huamanguilla	107
Tabla N°04 Censo poblacional desde 1981 hasta 2017-Comunidad Capital Huamanguilla	107
Tabla N°05 Promedio de población proyectadas para el año 2018, de las comunidades campesinas de la capital de Quinua – capital Huamanguilla.	109
Tabla N°06 Prueba estadística de fiabilidad V1: Residuos sólidos.	119
Tabla N°07 Prueba estadística de fiabilidad V2: Nivel de Satisfacción.	119
Tabla N°08 Distribución porcentual de rango de edades de los comuneros en el manejo cultural de los Residuos sólidos de la comunidad capital de Quinua,2018.	120
Tabla N°09 Índice de la distribución porcentual de rango de edades de los comuneros en el manejo cultural de los residuos sólidos de la comunidad capital de Quinua,2018.	121
Tabla N°10 Distribución porcentual de rango de edades de los comuneros en el manejo cultural de los Residuos sólidos de la comunidad capital de Huamanguilla,2018.	121
Tabla N°11 Índice de la distribución porcentual de rango de edades de los comuneros en el manejo cultural de los residuos sólidos de la comunidad capital de Huamanguilla,2018.	122
Tabla N°12 Distribución porcentual de grado de intrusión por sexo de los comuneros en el manejo cultural de los Residuos sólidos de la comunidad capital de Quinua,2018.	122
Tabla N°13 Distribución porcentual de grado de intrusión por sexo de los comuneros en el manejo cultural de los Residuos sólidos de la comunidad capital de Huamanguilla ,2018.	123
Tabla N°14 Distribución porcentual de residuo sólido y nivel de satisfacción de la comunidad capital de Quinua,2018.	124
Tabla N°15 Distribución porcentual de residuo sólido y nivel de satisfacción de la comunidad capital de Huamanguilla,2018.	124
Tabla N°16 Distribución porcentual de residuo sólido y el bienestar de satisfacción de la comunidad capital de Quinua,2018.	125
Tabla N°17 Distribución porcentual de residuo sólido y el bienestar de satisfacción de la comunidad capital de Huamanguilla,2018.	125
Tabla N°18 Distribución porcentual de residuo sólido y fiable de satisfacción de la comunidad capital de Quinua,2018.	126

Tabla N°19 Distribución porcentual de residuo sólido y fiable de satisfacción de la comunidad capital de Huamanguilla,2018.	126
Tabla N°20 Distribución porcentual de residuo sólido y calidad de satisfacción de la comunidad capital de Quinua,2018.	127
Tabla N°21 Distribución porcentual de residuo sólido y calidad de satisfacción de la comunidad capital de Huamanguilla,2018.	127
Tabla N°22 Distribución porcentual de residuo sólido y respuesta de satisfacción de la comunidad capital de Quinua,2018.	128
Tabla N°23 Distribución porcentual de residuo sólido y respuesta de satisfacción de la comunidad capital de Huamanguilla,2018.	128
Tabla N°24 Distribución porcentual de nivel satisfacción con respecto a la generación de los residuos sólidos de la comunidad capital de Quinua,2018.	129
Tabla N°25 Distribución porcentual de nivel satisfacción con respecto a la generación de los residuos sólidos de la comunidad capital de Huamanguilla,2018.	129
Tabla N°26 Distribución porcentual de nivel satisfacción con respecto a la segregación a la fuente de los residuos sólidos de la comunidad capital de Quinua,2018.	130
Tabla N°27 Distribución porcentual de nivel satisfacción con respecto a la segregación a la fuente de los residuos sólidos de la comunidad capital de Huamanguilla,2018.	130
Tabla N°28 Distribución porcentual de nivel satisfacción con respecto a la recolección de los residuos sólidos de la comunidad capital de Quinua,2018.	131
Tabla N°29 Distribución porcentual de nivel satisfacción con respecto a la recolección de los residuos sólidos de la comunidad capital de Huamanguilla,2018.	131
Tabla N°30 Distribución porcentual de nivel satisfacción con respecto a la dispersión de los residuos sólidos de la comunidad capital de Quinua,2018.	132
Tabla N°31 Distribución porcentual de nivel satisfacción con respecto a la dispersión de los residuos sólidos de la comunidad capital de Huamanguilla,2018.	132
Tabla N°32 Distribución porcentual del nivel de intrusión en la generación del manejo cultural de los residuos sólidos de la comunidad capital de Quinua,2018.	133
Tabla N°33 Distribución porcentual del nivel de intrusión en la generación del manejo cultural de los residuos sólidos de la comunidad capital de Huamanguilla,2018.	134
Tabla N°34 Distribución porcentual del nivel de intrusión en la segregación en la fuente del manejo cultural de los residuos sólidos de la comunidad capital de Quinua,2018.	135
Tabla N°35 Distribución porcentual del nivel de intrusión en la segregación en la fuente del manejo cultural de los residuos sólidos de la comunidad capital de Huamanguilla,2018.	136
Tabla N°36 Distribución porcentual del nivel de intrusión en la recolección del manejo cultural de los residuos sólidos de la comunidad capital de Quinua,2018.	137

Tabla N°37 Distribución porcentual del nivel de intrusión en la recolección del manejo cultural de los residuos sólidos de la comunidad capital de Huamanguilla,2018.	138
Tabla N°38 Distribución porcentual nivel de intrusión en la dispersión del manejo cultural de los residuos sólidos de la comunidad capital de Quinua,2018.	139
Tabla N°39 Distribución porcentual nivel de intrusión en la dispersión del manejo cultural de los residuos sólidos de la comunidad capital de Huamanguilla,2018.	140
Tabla N°40 Distribución porcentual del nivel de intrusión en el bienestar del nivel de satisfacción de los usuarios en la comunidad capital de Quinua,2018.	141
Tabla N°41 Distribución porcentual del nivel de intrusión y fiable del nivel de satisfacción de los usuarios en la comunidad capital de Huamanguilla,2018.	142
Tabla N°42 Distribución porcentual del nivel de intrusión y fiable del nivel de satisfacción de los usuarios en la comunidad capital de Quinua,2018.	143
Tabla N°43 Distribución porcentual del nivel de intrusión y fiable del nivel de satisfacción de los usuarios en la comunidad capital de Huamanguilla,2018.	144
Tabla N°44 Distribución porcentual del nivel de intrusión y calidad del nivel de satisfacción de los usuarios en la comunidad capital de Quinua,2018.	145
Tabla N°45 Distribución porcentual del nivel de intrusión y calidad del nivel de satisfacción de los usuarios en la comunidad capital de Huamanguilla,2018.	146
Tabla N°46 Distribución porcentual del nivel de intrusión y respuesta del nivel de satisfacción de los usuarios en la comunidad capital de Quinua,2018.	147
Tabla N°47 Distribución porcentual del nivel de intrusión y respuesta del nivel de satisfacción de los usuarios en la comunidad capital de Huamanguilla,2018.	148
Tabla N°48 Prueba de Normalidad por Shapire-Wilk, para las variables y dimensiones de las unidades de análisis de la comunidad capital de Quinua y Humanguilla,2018	150
Tabla N°49 Prueba de no paramétrica, para las variables y dimensiones de las unidades de análisis de la comunidad capital de Quinua,2018.	151
Tabla N°50 Prueba de no paramétrica, para las variables y dimensiones de las unidades de análisis de la comunidad capital de Huamanguilla,2018.	152
Tabla N°51 El manejo cultural de los residuos sólidos se relaciona significativamente, con el nivel de satisfacción de los usuarios, en la comunidad capital del Distrito de Quinua– Ayacucho, en el año 2018.	153
Tabla N° 52 El manejo cultural de los residuos sólidos se relaciona significativamente, con el nivel de satisfacción de los usuarios, en la comunidad capital del Distrito de Huamanguilla– Ayacucho, en el año 2018.	154

Tabla N°53 El manejo cultural de los residuos sólidos se relaciona significativamente, con el nivel de bienestar, en la comunidad capital del Distrito de Quinua– Ayacucho, en el año 2018.	156
Tabla N°54 El manejo cultural de los residuos sólidos se relaciona significativamente, con el nivel de bienestar, en la comunidad capital del Distrito de Huamanguilla– Ayacucho, en el año 2018.	156
Tabla N°55 El manejo cultural de los residuos sólidos se relaciona significativamente, con el nivel de la fiabilidad de los usuarios, en la comunidad capital del Distrito de Quinua– Ayacucho, en el año 2018.	156
Tabla N°56 El manejo cultural de los residuos sólidos se relaciona significativamente, con el nivel de la fiabilidad de los usuarios, en la comunidad capital del Distrito de Huamanguilla–Ayacucho, en el año 2018.	157
Tabla N°57 El manejo cultural de los residuos sólidos se relaciona significativamente, con el nivel de calidad de los usuarios, en la comunidad capital del Distrito de Quinua– Ayacucho, en el año 2018.	159
Tabla N°58 El manejo cultural de los residuos sólidos se relaciona significativamente, con el nivel de calidad de los usuarios, en la comunidad capital del Distrito de Huamanguilla– Ayacucho, en el año 2018.	159
Tabla N°59 El manejo cultural de los residuos sólidos se relaciona significativamente, con el nivel de respuesta de los usuarios, en la comunidad capital del Distrito de Quinua – Ayacucho, en el año 2018.	160
Tabla N° 60 El manejo cultural de los residuos sólidos se relaciona significativamente, con el nivel de respuesta de los usuarios, en la comunidad capital del Distrito de Huamanguilla– Ayacucho, en el año 2018.	161
A Tabla N°61 La generación de los residuos sólidos se relaciona significativamente, con el nivel de satisfacción de los usuarios, en la comunidad capital del Distrito de Quinua – Ayacucho, en el año 2018.	162
Tabla N°62 La generación de los residuos sólidos se relaciona significativamente, con el nivel de satisfacción de los usuarios, en la comunidad capital del Distrito de Huamanguilla – Ayacucho, en el año 2018.	162
Tabla N°63 La segregación en la fuente de los residuos sólidos se relaciona significativamente, con el nivel de satisfacción de los usuarios, en la comunidad capital del Distrito de Quinua– Ayacucho, en el año 2018.	163
Tabla N°64 La segregación en la fuente de los residuos sólidos se relaciona significativamente, con el nivel de satisfacción de los usuarios, en la comunidad capital del Distrito de Huamanguilla– Ayacucho, en el año 2018.	164

Tabla N°65 La recolección de los residuos sólidos se relaciona significativamente, con el nivel de satisfacción de los usuarios, en la comunidad capital del Distrito de Quinua–Ayacucho, en el año 2018.	165
Tabla N°66 La recolección de los residuos sólidos se relaciona significativamente, con el nivel de satisfacción de los usuarios, en la comunidad capital del Distrito de Huamanguilla–Ayacucho, en el año 2018.	165
Tabla N°67 La dispersión de los residuos sólidos se relaciona significativamente, con el nivel de satisfacción de los usuarios, en la comunidad capital del Distrito de Quinua–Ayacucho, en el año 2018.	166
Tabla N°68 La dispersión de los residuos sólidos se relaciona significativamente, con el nivel de satisfacción de los usuarios, en la comunidad capital del Distrito de Huamanguilla–Ayacucho, en el año 2018.	167
Tabla N°69 Tabla de análisis cualitativo de las entrevistas semiestructurada aplicadas a especialista, trabajadores y usuarios de las comunidades capitales de Quinua y Huamanguilla, 2018.	168

RESUMEN

En la presente investigación lleva el título: “Manejo cultural de los residuos sólidos y el nivel de satisfacción de los usuarios, en las comunidades capitales de los Distritos de Quinua y Huamanguilla – Ayacucho, en el año 2018”, teniendo como objetivo describir y analizar la relación de las variables de los residuos sólidos y nivel de satisfacción. El estudio tuvo un enfoque mixto, sobre una muestra por conveniencia de 30 habitantes de ambas comunidades capitales de los distritos de Quinua y Huamanguilla. Teniendo como técnica de recolección de datos de encuesta; y, el instrumento utilizado fue el cuestionario auto administrado y la entrevista. Los datos fueron procesados estadísticamente descriptivos e inferencial, mediante la prueba de normalidad por Shapire-Wilk, procesado con el aplicativo del software de SPSS V.25, para determinar si los datos se ajustan a una distribución normal, dando como resultado que la prueba es no paramétrica, para lo que se empleó la prueba de hipótesis con el Prueba de bondad de ajuste “Ji-cuadrada”, debido a que los datos son nominales; El coeficiente de correlación de Rho de Spearman, se empleó para determinar el grado de relación que existe entre los residuos sólidos y el nivel de satisfacción aplicándose al 95% de confianza; Los resultados obtenidos de la muestra de investigación de 30 de usuarios en las comunidades capitales de los Distritos de Quinua y Huamanguilla, que, en conclusión: El manejo cultural de los residuos sólidos no se relaciona con el nivel de satisfacción de los usuarios, en las comunidades capitales de los Distritos de Quinua ($r_s = 0,094$; $p < 0,05$) y Huamanguilla ($r_s = -0,104$; $p < 0,05$).

Palabra clave: Residuos sólidos y Nivel de satisfacción.

ABSTRACT

In the present research entitled: "Cultural management of solid waste and the satisfaction level of users, in the capital communities in Quinoa and Huamanguilla - Districts - Ayacucho, in the year 2018", with the objective of describing and analyzing the relationship of the variables of solid waste and satisfaction level. The study had a mixed focus on a sample for the convenience of 30 inhabitants of both capital communities in Quinoa and Huamanguilla districts. Having as a survey data collection technique; and, the instrument used was the self-administered questionnaire and the interview. The data were statistically descriptive and inferential processed, using the normality test by Shapire-Wilk, processed with the SPSS software application 25 Version, to determine if the data fit a normal distribution, resulting in the test being non-parametric, for which the hypothesis test was used with the "Chi-square" goodness of fit test, because the data is nominal; The Spearman Rho correlation coefficient was used to determine the degree of relationship between solid waste and the satisfaction level by applying 95% confidence;

The results obtained from the research sample of 30 users in the capital communities in Quinoa and Huamanguilla Districts, which, in conclusion: The cultural management of solid waste is not related to the level of user satisfaction, in the Capital communities in Quinoa District ($r_s = 0.094$; $p < 0.05$) and Huamanguilla District ($r_s = -0.104$; $p < 0.05$).

Keyword: Solid waste, satisfaction level.