



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gestión integral de residuos sólidos y satisfacción de los
usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de
Quillabamba, Cusco - 2022**

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

AUTORA:

Vargas Orcotorio, Alexandra (orcid.org/0000-0003-4751-6015)

ASESOR:

Mg. Calderon Paniagua, Dennys Geovanni (orcid.org/0000-0002-6569-0634)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión ambiental y del territorio

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía.

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico esta tesis a Dios por estar guiando mis pasos, derramándome de bendición y dándome fuerzas para seguir adelante. Así también, a mis padres amados, Marco e Irma, por su gran apoyo, confianza e inmenso cariño, a mi hermana Zoe Ángela por ser la máxima inspiración y mi razón de vivir, y a Gabriel por apoyarme siempre. A todos ellos muchas gracias.

Agradecimiento

A Dios por el inmenso amor que me brinda, por estar conmigo en los momentos difíciles de mi vida, a mi madre por ser un ejemplo de lucha y superación profesional y espiritual. Expreso mi agradecimiento infinito al Mg. Dennys Geovanni Calderón Paniagua por su paciencia, enseñanza y apoyo constante para el logro de mi desarrollo profesional. Ya compañeros y compañeras maestritas que me han permitido compartir durante todo este tiempo.

Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	9
III. METODOLOGÍA	18
3.1 Tipo y diseño de investigación	18
3.2 Variables y operacionalización	18
3.3 Población, muestra y muestreo	21
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5 Procedimientos	25
3.6 Método de análisis de datos	26
3.7 Aspectos éticos	26
IV. RESULTADOS	28
V. DISCUSIÓN	45
VI. CONCLUSIONES	53
VII. RECOMENDACIONES	56
REFERENCIAS	60
ANEXOS	67

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Distribución de frecuencias y porcentajes los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de la ciudad de Quillabamba de la variable Gestión Integral de Residuos Sólidos	28
Tabla 2. Distribución de frecuencias y porcentajes los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de la ciudad de Quillabamba de las dimensiones de la variable Gestión Integral de Residuos Sólidos	29
Tabla 3. Distribución de frecuencias y porcentajes los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de la ciudad de Quillabamba de la variable Satisfacción del usuario	32
Tabla 4. Distribución de frecuencias y porcentajes los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de la ciudad de Quillabamba de las dimensiones de la variable Satisfacción del usuario	33
Tabla 5. Significancia y correlación entre la Gestion integral de residuos sólidos y la Satisfacción del usuario	36
Tabla 6. Significancia y correlación entre el Transporte de residuos sólidos y la Satisfacción del usuario	37
Tabla 7. Significancia y correlación entre la Recolección selectiva y la Satisfacción del usuario	38
Tabla 8. Significancia y correlación entre la Seguridad y salud en el trabajo y la Satisfacción del usuario	39
Tabla 9. Significancia y correlación entre el Compromiso municipal y la Satisfacción del usuario	40
Tabla 10. Significancia y correlación entre la Segregación en la fuente y la Satisfacción del usuario	41
Tabla 11. Significancia y correlación entre la Practicas de reaprovechamiento y la Satisfacción del usuario	42
Tabla 12. Significancia y correlación entre la Promoción de buenas prácticas y cuidado del medio ambiente y la Satisfacción del usuario	43

Tabla 13. Significancia y correlación entre el Manejo de residuos peligrosos municipales y la Satisfacción del usuario

44

Resumen

El presente trabajo tuvo como objetivo general determinar la relación existente entre la gestión integral de residuos sólidos y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022. La metodología corresponde a una investigación fue básica, de diseño descriptivo correlacional de corte transversal, donde la población fue de 28 419 usuarios, teniendo como muestra a 380 usuarios determinado por un muestreo no probabilístico con muestra aleatoria simple, a quienes se les aplico el cuestionario de las variables gestión integral de residuos sólidos y satisfacción del usuario, siendo validados mediante el juicio de expertos. Obteniendo como resultados que el 67, 4% de los usuarios considera que se cuenta con una adecuada gestión integral de residuos sólidos en la ciudad de Quillabamba y el 55,8% se sintió satisfecho con el servicio brindado por la entidad municipal. Se determinó que existe relación directa y baja entre la gestión integral de residuos sólidos y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022; debido a que se obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0,386 y $p=0,003$, aceptándose la hipótesis general (H1).

Palabras clave: Gestión integral de residuos sólidos, satisfacción del usuario, COVID-19

Abstract

The main objective general objective of this research was to determine the relationship between the integral management of solid waste and the satisfaction of the users of the service provided by a municipal entity of Quillabamba, Cusco - 2022. The methodology corresponds to a basic research, of descriptive design correlational cross-sectional study, where the population was 28,419 users, with a sample of 380 users determined by a non-probabilistic with simple random sample, to whom the questionnaire of the variables comprehensive management of solid waste and user satisfaction was applied, being validated by expert judgment. Obtaining as results that 67.4% of users consider that there is adequate comprehensive management of solid waste in the city of Quillabamba and 55.8% felt satisfied with the service provided by the municipal entity. It was determined that there is a direct and low relationship between the comprehensive management of solid waste and the satisfaction of users of the service provided by a municipal entity of Quillabamba, Cusco - 2022; since a Spearman's Rho value of 0.386 and $p=0.003$ was obtained, accepting the general hypothesis (H1).

Keywords: Integral management of solid waste, satisfaction of the users, COVID-19

I. INTRODUCCIÓN

La preocupación a nivel mundial por el cuidado y protección del medio ambiente y de sus diferentes ecosistemas, ha impulsado a los países a comprometerse en convenios y acuerdos internacionales con la finalidad de hacer frente a diferentes problemas ambientales como contaminación de ecosistemas, uso indiscriminado de los recursos y demás actividades antropogénicas que llevan a líneas rojas el estado del planeta; siendo una de las líneas ambientales de mayor preocupación, la degradación de las diferentes zonas de vida por la sobre generación de residuos sólidos como parte de una cultura consumista sumado la ausencia de hábitos y costumbres en cuidado del medio ambientes por parte de los ciudadanos.

La adecuada y eficiente gestión de residuos sólidos a nivel mundial es uno de los frentes en la que se ha planteado estrategias y gestionado presupuestos internacionales, que son otorgados a los países para que puedan implementar planes y políticas que demanden acciones que este enmarcadas en la economía circular, donde los residuos sólidos generados puedan ser valorizados alargando su ciclo de vida y uso, y a la vez reduciendo la extracción de recursos y materia prima para su elaboración.

Es así que, lograr mejorar la gestión y manejo de desechos ha impulsado a los países a asumir compromisos a favor del medio ambiente, como la incorporación de la agenda 2030, donde se encuentran los objetivos de desarrollo sostenible que contemplan los problemas ambientales y sus posibles soluciones mediante acciones de impacto, los cuales deben ser integrados dentro de sus políticas nacionales medioambientales; así mismo ha impulsado a crear o modificar el marco regulatorio de cada país en materia ambiental, el mismo que se ha fortalecido con fondos que permiten establecer e incorporar diferentes programas de en el marco regulatorio de cada país cuya finalidad es disminuir las emisiones de Gases de efecto invernadero (GEI), el deterioro ambiental de los diferentes ecosistemas, y el riesgo en la salud debido a la generación de focos infecciosos producido por el mal manejo de los desperdicios generados en las diferentes fuentes. Por consiguiente, el uso de incentivos económicos dentro de los planes y proyectos de los gobiernos locales, buscan impulsar y reforzar las normativas ambientales vigentes de cada país. Por lo que, los incentivos son otorgados para

la mejorara en el desempeño del sector mediante la toma de decisiones asertivas vinculadas a la mejora de la gestión, el mismo que se refleja en las prácticas que conlleven a tener un manejo de residuos sólidos e incluso reducir los impactos negativos que afectan principalmente al medio ambiente, bienestar social, fomentar empleo fijo y disminuir las desigualdades sociales (Centro Nacional de Planeamiento Estratégico [CEPLAN], 2017)

El compromiso internacional exhorta a la autoridad de cada país, como responsable del cumplimiento de los acuerdos, a implementar acciones de impacto social mediante la promoción de la consciencia en la población para disminuir la inadecuada gestión de los residuos y el adecuado manejo desde los hogares, centro de trabajo, y otros, el mismo que, sumado al aumento en el consumo de productos y bienes desechables y la poca o nula consciencia del cuidado y protección del medio ambiente, ha producido la degradación de muchos ecosistemas por la presencia y acumulación de residuos sólidos.

Uno de los casos de degradación de ecosistemas en el planeta es la formación de islas de plástico en los océanos, que es producido por el arrastre de los residuos sólidos que son desechados en las riberas de los ríos y el litoral de las playas, los cuales terminan formando enormes extensiones de volumen de plástico sobre el mar, el cual no solo daña el ecosistema, sino también la interacción y ciclos que se generan ahí. Una de las formaciones de isla de plástico se encuentra en el océano pacifico, a la altura Ecuador y Perú. (United States Agency for International Development [USAID],2020).

Ahora bien, en relación al ámbito nacional, se cuenta con el Decreto Legislativo N° 1278, norma que refiere a la Gestion de Residuos Sólidos en el Perú; la misma que, en el presente año 2022 presento una modificación con el Decreto Supremo 0001-2022-MINAM, este último también modifica la Ley N° 29419, correspondiente a la regulación la actividad de los recicladores a nivel nacional. Es así que, la modificación de la normativa vigente de rubro ambiental en esta orientada en una gestión mejorada y más eficiente, así como también en la responsabilidad del manejo de residuos sólidos en todos los niveles de gobierno que mediante planes, programas y acciones de impacto, buscan obtener mejores resultados y brindar solución a la diversa problemática ambiental producido por el mal manejo de los desechos; para ello buscan la participación y compromiso de la

ciudadanía en general para el cumplimiento de los objetivos más en el actual contexto de pandemia que genera limitantes por el riesgo de contagio.

Así mismo que, mediante la Ley N.º 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, la cual faculta la administración de servicios de limpieza pública y proceso de la disposición final de los residuos sólidos; muchas municipalidades han venido implementando programas de segregación en la fuente y recolección selectiva, proyectos vinculados a limpieza pública, y demás programas que le permita a cada entidad municipal llevar una óptima gestión de residuos sólidos dentro de su jurisdicción. Esto permite realizar un manejo eficiente de los residuos partiendo desde las diferentes fuentes de generación, contemplando su valorización económica mediante actividades como reciclaje, compostaje y otros, el cual permitirá alargar o generar una vida útil a los desechos aprovechables, hasta la disposición final de los residuos.

De igual manera, bajo la Ley N.º 29332, Ley que refiere a la creación del Programa de Incentivos destinados a la mejora de la gestión municipal a nivel nacional, que mediante Decreto Supremo N.º 366-2021-EF que aprobó el procedimiento para el cumplimiento de las metas y la asignación de recursos del Programa de Incentivos en el presente año 2022 para la mejora de la gestión municipal. Cuya finalidad es promover la implementación de un sistema de gestión integral de residuos sólidos en todas las municipalidades a nivel nacional, priorizando la valorización de los residuos sólidos de su jurisdicción, el cual se encuentra orientado a la conservación el medio ambiente y la protección la salud pública en general.

Bajo ese contexto, la gestión de residuos sólidos a cargo de la entidad municipal, debe priorizar brindar un servicio óptimo hacia la ciudadanía el cual no solo cumpla con la normativa nacional vigente referida a una buena gestión de los desechos; sino también, en generar una mejora en la calidad de vida de los pobladores y al mismo tiempo contribuir en la protección del medio ambiente; la misma que debe verse reflejada mediante la satisfacción de los usuarios del servicio brindado, que es de responsabilidad de la autoridad competente aún más en este contexto de pandemia donde se tiene un riesgo de contagio de virus COVID-19 si no se brinda un servicio adecuado con todos los implementos y planes de bioseguridad dentro de sus procesos.

Respecto al ámbito local, según fuente Radio Programas del Perú (RPP,2017) cinco años atrás se hizo pública la denuncia por parte de una autoridad local en función a las constantes quejas y necesidades de todos los habitantes de la ciudad de Quillabamba, el cual tenía como objeto que la entidad responsable del manejo eficiente de los residuos sólidos en esa jurisdicción brinde solución a la proliferación de vectores y malos olores en inmediaciones cercanas al relleno sanitario, el cual se encontraba en un estado precario debido a la mala disposición de los residuos sólidos. Así también, se contemplaba que la generación de los residuos era mucho mayor al cálculo de la capacidad del relleno sanitario bajo su valor de generación per cápita en la ciudad de Quillabamba; a lo cual se infiere que no se realizaba una valoración de los residuos y menos se encontraba arraigada una consciencia y cultura de reciclaje y buenas prácticas ambientales.

Cabe resaltar que, desde la sociabilización del problema sobre el desborde del relleno sanitario de Quillabamba en el año 2017, no se brindó una solución inmediata esperada por parte de la autoridad local hasta el año 2021, donde se sociabilizo un nuevo proyecto de limpieza pública como alternativa de solución al manejo de los residuos sólidos en todo ámbito de influencia. (Plataforma digital única del Estado Peruano [GOB.PE], 2021)

Cuando se ha llevado todos los procesos de valorización enfocados en una economía verde, recién se puede optar por la disposición final como la etapa final del manejo de los residuos sólidos, el cual cuenta con un lugar determinado y con criterios de aceptabilidad social y ambiental donde se trata o se dispone los residuos que no tienen el potencial de ser valorizados o reaprovechados.

Por lo expuesto, el presente trabajo de investigación lleva por nombre “Gestión integral de residuos sólidos y satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022”, en tal sentido, se desarrolló como problema general : ¿Cuál es la relación existente entre la Gestión integral de residuos sólidos y satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022?, y los problemas específicos son: (a) Cuál es la relación existente entre el transporte de residuos sólidos y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal, Quillabamba de Quillabamba, Cusco - 2022?, (b) ¿Cuál es la relación existente entre la recolección selectiva y la satisfacción de los usuarios del

servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022? , (c) ¿Cuál es la relación existente entre la seguridad y salud en el trabajo y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022?, (d) ¿Cuál es la relación existente entre el compromiso municipal y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022?, (e) ¿Cuál es la relación existente entre la segregación en la fuente y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022?, (f) ¿Cuál es la relación existente entre las prácticas de reaprovechamiento y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022?, (g) ¿Cuál es la relación existente entre la promoción de buenas prácticas y cuidado del medio ambiente, y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022? , y (h) ¿Cuál es la relación existente entre el manejo de residuos sólidos municipales y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022?.

En mención a la problemática descrita, se tiene como justificación práctica que, el presente trabajo busca generar impactos positivos en la gestión integral de los residuos sólidos, la misma que se encuentra bajo administración y responsabilidad de la autoridad ambiental competente a nivel local; para ello, se generó información verídica y útil en base a datos que reflejan la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por la entidad pública, que contempla la recolección de residuos desde la fuente y la limpieza pública en general. Por lo mismo, se hizo una evaluación exhaustiva y un análisis introspectivo de la gestión actual, que está bajo la responsabilidad de la entidad municipal quien se encarga de la adecuada gestión y un eficiente manejo de los residuos sólidos en la ciudad de Quillabamba. Bajo ese contexto, tomar en cuenta dicha información y recomendaciones del presente trabajo, permitirá reforzar o generar mejoras en el servicio , por consiguiente, incrementar la satisfacción en cuanto la recolección de residuos sólidos municipales generados, la prevención y eliminación de puntos críticos como focos infecciosos dentro de la ciudad disminuyendo el riesgo de afectación a la salud, y reforzar las buenas prácticas ambientales por parte de la población

mediante una segregación efectiva que permita incrementar la valorización de los residuos sólidos dentro de su jurisdicción.

La justificación metodológica, del presente trabajo de investigación consiste en generar una metodología que permita la recopilación de información sobre la percepción de los usuarios del servicio público vinculado a la gestión integral de residuos sólidos mediante el uso de instrumento "encuesta" que fue validado por tres expertos que cumplen el perfil y lineamientos de la universidad; dichas encuestas, que pueden ser replicado por diferentes grupos académicos, investigadores y otros gobiernos locales a nivel nacional e internacionales, cuyos resultados están dirigidos a fortalecer la gestión municipal de los residuos sólidos y mejorar el servicio que se brinda a la población.

Sobre la justificación ambiental, puesto que permite implementar una mejor cultura y practica ambiental, el cual debe contribuir con los lineamientos de una economía circular, disminuyendo el uso de los recursos naturales y energéticos en la producción, alargando la vida de los residuos, volviéndolos reaprovechables mediante el reciclaje y reúso para residuos inorgánicos, como el compostaje para residuos orgánicos. Asimismo, contribuye en el cuidado del medio ambiente, previniendo la contaminación de ecosistemas naturales como urbanos, disminuyendo la emisión de GEI, degradación del paisaje, y en la prevención y erradicando puntos críticos como focos vectoriales que afectan la salud pública.

Por otro lado, se tiene como justificación social, puesto que permite que los usuarios pueden ejercer la función de monitores y supervisores en la gestión y el manejo de los residuos sólidos de su localidad, así poder contribuir al cumplimiento de actividades plasmados en el la normativa nacional del rubro de residuos sólidos así como el programa de incentivos, además ser parte de actividades adicionales que garanticen un buen servicio , como crear un espacio de interacción entre la autoridad y la población, que mediante consenso se pueda optar por la mejora de la gestión municipal de residuos sólidos según su realidad local .

Finalmente, se tiene la justificación económica, debido al aporte en la información donde se da énfasis a los puntos de inversión de mejora, así como de implementación para optimizar las labores en el servicio público. Bajo ese contexto, permítase direccionar el uso adecuado de los incentivos otorgados por el estado para una mejora en la gestión de los residuos sólidos por la entidad municipal y

fortalecer las acciones ya incorporadas en los planes, proyectos y programas de segregación, reciclaje, promoción de la conciencia ecológica y otros que contemplen inversión para su mejora. Del mismo modo, abre el panorama para una mayor valorización económica mediante la promoción del reciclaje y la formalización de asociaciones u organizaciones formales de recicladores que dependen una adecuada gestión de residuos sólidos en Quillabamba.

El objetivo general de la presente investigación fue: Determinar la relación existente entre la Gestión integral de residuos sólidos y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022, así también se cuenta con objetivos específicos, los cuales fueron: (a) Determinar la relación existente entre el transporte de residuos sólidos y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022; (b) Determinar la relación existente entre la recolección selectiva y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022; (c) Determinar la relación existente entre la seguridad y salud en el trabajo y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022; (d) Determinar la relación existente entre el compromiso municipal y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022; (e) Determinar la relación existente entre la segregación en la fuente y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022; (f) Determinar la relación existente entre las prácticas de reaprovechamiento y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022; (g) Determinar la relación existente entre la promoción de buenas prácticas y cuidado del medio ambiente, y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022; y (h) Determinar la relación existente entre el manejo de residuos sólidos municipales y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco – 2022.

La hipótesis general de la investigación fue: Existe relación entre la Gestión integral de residuos sólidos y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022, y tendrá como hipótesis específicas: (a) Existe relación entre el transporte de residuos sólidos y la

satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022; (b) Existe relación entre la recolección selectiva y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022; (c) Existe relación entre la seguridad y salud en el trabajo y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal, Quillabamba, Cusco, 202 de Quillabamba, Cusco - 2022; (d) Existe relación entre el compromiso municipal y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022; (e) Existe relación entre la segregación en la fuente y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022;(f) Existe relación entre las prácticas de reaprovechamiento y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022; (g) Existe relación entre la promoción de buenas prácticas y cuidado del medio ambiente, y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022; y (h) Existe relación entre el manejo de residuos sólidos municipales y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En el capítulo de marco teórico del presente trabajo, se tomó en cuenta dos etapas, la primera que cuenta con la descripción de los antecedentes nacionales como internacionales de las variables de estudio, mientras que la segunda que comprende la descripción de las bases teóricas que consolidan el trabajo de investigación.

Como primera etapa se tuvo los siguientes antecedentes internacionales sobre las dos variables de la presente investigación: Tsai et al. (2020a) en su artículo científico, abordó una investigación que tuvo como objetivo central explorar la gestión integrada de residuos sólidos mediante el uso de cuadro de mando integral sostenible, analizando atributos para su exclusión y las interrelaciones causales existentes. Obteniéndose como conclusión que no existe un plan de manejo de residuos con éxito, sin embargo, el estudio permite analizar las interrelaciones del marco jerárquico aportando de información para lograr un mejor desempeño organizacional de las partes interesadas. En esta investigación enriquecedora de información se ha tomado perspectivas del incentivo financiero, participación de las partes interesadas, aprendizaje y crecimiento, y los procesos internos sostenibles; este último que contienen acciones de monitoreo operacional de la organización y adecuación del servicio para lograr la satisfacción del cliente y la optimización financiera. Los cuales aportan mejoras en la gestión de los residuos sólidos en base al análisis de los aspectos y criterios de cada perspectiva, llegando a fortalecer las implicancias gerenciales y de información.

Así también, Tsai et al. (2020b) en otro artículo científico , realizó una investigación que tuvo como objetivo principal la identificación y desarrollo de atributos acerca del manejo municipal de residuos sólidos bajo una incertidumbre, para finalmente comparar el desempeño de la gestión de residuos sólidos en tres ciudades de Vietnam, para ello se estableció una metodología cualitativo-cuantitativo de nivel correlacional de corte longitudinal , donde se concluye que el manejo de los residuos sólidos es preponderante para un desarrollo sostenible municipal contando con estrategias eficientes para el cumplimiento de metas de salud pública , satisfacción social y mejora ecológica, que en el caso de Vietnam son ineficientes e insuficientes para un manejo óptimo de residuos sólidos. La investigación contribuye en generar atributos donde se estudian las interrelaciones

entre el manejo de los residuos sólidos municipales y cuatro aspectos cuales son: la aceptabilidad social, beneficio ambiental, suficiencia económica y la integración técnica; que fueron evaluados en catorce criterios válidos y confiables. La aceptación social y la integración técnica son los aspectos que más afectan el marco jerárquico de evaluación ya que impulsan la gestión de residuos sólidos.

En la misma línea, Castillo (2020) realizó una investigación con la finalidad de evaluar como percibían los pobladores de una colonia, que fueron segmentados en tres partes según el estrato socioeconómico, cuyo resultado se centró en calcular el nivel de satisfacción de los usuarios al recibir el servicio; para lo cual se concluyó que, parte de la insatisfacción de los pobladores se da cuando los residuos que han sido segregados en sus hogares vuelven a mezclarse al hacer la recolección de los desechos sin mantener la separación previa, de igual manera el incumplimiento en el horario de recojo de los residuos, los cuales disminuyen la seguridad de los usuarios. En cuanto a la segmentación, se tuvo como resultado que el estrato social no influye en la percepción de satisfacción del usuario, pero sí en la valorización de los residuos. Esto permite inferir que, aun contando con la participación y predisposición en la mejora de las prácticas ambientales a favor del medio ambiente por parte de los usuarios, este sería mermado si el manejo por parte de la entidad es inadecuado y contraproducente con las metas y finalidad del servicio vinculado a la limpieza pública.

De igual manera, Alcocer et al (2019) abordó una investigación científica que tuvo como objetivo principal fue el diseño matemático con enfoque multi-objetivo que permita mejorar la gestión de los residuos sólidos en base a su cadena de suministros, generando información para una oportuna toma de decisiones por parte de las autoridades; concluyéndose que dentro de los diez escenarios de optimización, donde las mejores características se dan en la minimización de valores de costo, al maximizar el ahorro en impacto ambiental y al obtener la máxima satisfacción del cliente para cada uno de estos. La investigación indica que algunos factores como los malos olores, derrame de lixiviados y residuos sólidos, son los que son de importancia para superar vallas de baja satisfacción de los usuarios.

Así mismo, Peñafiel et al. (2018) en su publicación indexada, realizó una investigación cuyo objetivo fue la de evaluar la calidad del servicio público domiciliario de recolección de residuos en un gobierno autónomo perteneciente al

país ecuatoriano, el cual fue catalogado como el inicio para establecer planes de mejora en la gestión; investigación donde se llegó a la conclusión que, para un plan de mejora en la gestión de residuos sólidos, se debe tomar en cuenta los diferentes factores que determinan la calidad del servicio de recolección de desechos, los cuales se encuentran dentro de las siguientes cinco dimensiones: seguridad, tangibilidad, fiabilidad, empatía, y capacidad de respuesta; los cuales fueron evaluados según el modelo SERVIQUAL que aporta información sobre la percepción de los usuarios sobre el servicio abastecido, el cual se encuentra ligado a la satisfacción y la calidad de vida de la población.

Asimismo, se presentó los siguientes antecedentes nacionales vinculados al análisis de las variables del presente proyecto de investigación; para Pariona y Ormeño (2022) en su artículo científico, tuvo por objetivo recopilar y analizar información sobre la incidencia del COVID-19 sobre el manejo de residuos sólidos, el cual concluyó que los procesos de segregación, reciclaje y eliminación de desechos fueron los principales afectados debido al incremento de residuos peligrosos por la presencia del virus; además de los nuevos desafíos para implementar políticas descentralizadas para la mejora en el manejo de los residuos y la eliminación efectiva para este tipo de residuos. De igual manera, se hace incidencia en una adecuada implementación de equipos de protección personal y alternativas de tratamiento para los residuos por el bien de la salud pública.

En ese mismo sentido, Mogollón (2021) en su tesis de maestría, el cual tuvo por conclusión, la existencia de relación lineal de entre leve a moderada de las dimensiones de la gestión de residuos (recolección, transporte, seguridad, compromiso municipal, segregación, conciencia de reciclaje, y reaprovechamiento) con la satisfacción por parte de los beneficiarios del servicio; por lo cual, se infiere que el servicio brindado por la autoridad local se relaciona de manera directa con el cumplimiento de necesidades de los beneficiarios, pero aún no se ha superado las expectativas por lo cual se propone la implementación de herramientas que ayuden a reforzar de mejor manera los recursos y estrategias para el cumplimiento de actividades y mejora en la percepción de satisfacción de los usuarios.

Adicionalmente, Ávila (2020) en su tesis de maestría, el cual concluyó con la existencia de una relación positiva significativa entre las variables de estudio. Investigación donde se resalta la importancia de las capacitaciones para la

sensibilización ambiental, y fomentar las buenas prácticas en la población; al igual que se debe contar con los recursos necesarios y que cumplan con las exigencias en campo para llevar un mejor manejo de los residuos sólidos.

De igual manera, Chávez (2020) con su tesis de maestría, en el cual llegó a la conclusión que, si existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la gestión de residuos sólidos en la municipalidad mencionada. En esta investigación se analiza la satisfacción a través de una encuesta SERVIQUAL, cual ayuda a tener un mejor panorama de la percepción de los usuarios del servicio, enriqueciendo así la información sobre los factores que influyen para generar una mayor satisfacción en el servicio, el mismo que, puede replicarse en otras municipalidades a nivel nacional y/o internacional.

Por último, Bautista (2020) con su tesis de maestría, el que tuvo como conclusión que existe relación alta y positiva entre la variable gestión de residuos sólidos y la variable calidad de vida, el cual contrasta la necesidad de optimizar todos los procesos de la gestión de los residuos sólidos para incrementar la calidad de vida de los ciudadanos. Dicha investigación sostiene como calidad de vida el grado de satisfacción que logran las necesidades y demandas de la ciudadanía en general; se puede inferir que, una adecuada gestión de residuos sólidos generará un alto grado satisfacción de la ciudadanía en función a la demanda y necesidad de un servicio óptimo.

Como segunda etapa, se desarrolló las bases científicas, las cuales continuación precisan la información que sustenta la primera variable: Gestión integral de residuos sólidos. Según García (2020) la gestión Integral de residuos sólidos es el conglomerado de políticas, cuyo fin es regular las buenas practicas vinculadas a la reducción y recuperación de los desechos por parte de generadores y autoridades.

Para (Mego, 2015, citado en Beltran,2020) la gestión general de residuos sólidos comprende actividades y disposiciones planificadas y sistematizadas para llevar los residuos generados a un lugar determinado que sea adecuado para su disposición valorado desde el enfoque ambiental para tal atribución, de acuerdo con sus características, su volumen, origen, costo, disposición, resiliencia, extracción, comercialización y disposición final.

Otra definición la da (Tchobanoglous et al., 1994, como se citó en Guinett de la Peña et al., 2018) en cual refiere que la gestión integral de residuos tiene como finalidad establecer lineamientos para el manejo de residuos, de modo que estén en concordancia el cuidado de la salud pública, y así también prevalecer los intereses ambientales mediante las buenas prácticas vinculadas al reciclaje y la reutilización de residuos.

Otro concepto para la Gestión integral de residuos sólidos, la da Ochoa (2018) quien la define como el conjunto de esfuerzos activados en la generación o ausencia de residuos cuya responsabilidad es del generados, es por ello que se enfatiza la prevención de impactos en el ambiente y los diferentes riesgos producto de los residuos sólidos.

Vega y Sherina (2018) definen a la Gestión integral de residuos sólidos como aquel servicio que requiere que las entidades municipales tengan un trabajo integral desde todos sus componentes, como una capacidad de gestionar los recursos, tener manejo de presupuestos y finanzas para la adquisición de materiales que son necesarios para las operaciones, las que actualmente carecen de una buena implementación derivando esta responsabilidad a las empresas prestadoras de servicio.

Las labores vinculadas al manejo de los desechos y sus procesos como la reducción y minimización de residuos en las diferentes fuentes de generación, el reaprovechamiento, la transformación, los tratamientos, así también que contemplen la administración pública de los residuos sólidos en la sociedad, en concordancia a la salud de todos los ciudadanos y el cuidado del medio ambiente; corresponde al concepto de la Gestión de residuos sólidos. (Blanco, 2014, citado en Segura et al., 2020)

El Art. 2 del DL N° 1278, Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos, define a la variable uno como aquella que tiene como finalidad el cumplimiento de las siguientes líneas de manera adecuada y eficiente, la primera es la prevención o minimización de la generación de residuos sólidos en la fuente que lo origina ante otra alternativa de solución. La segunda línea comprende el manejo de los residuos generados, en el cual se opta por la recuperación y la valorización de los residuos ya sea de forma energética o material, entre las que se encuentra la reutilización de los residuos alargando su ciclo de vida, el reciclaje para disminuir la extracción

de recursos en la elaboración de nuevos bienes, el compostaje como reaprovechamiento de los residuos orgánicos para la elaboración de abono natural que podrá ser utilizado en espacios verdes o productivos, el coprocesamiento como la recuperación energética y de minerales de los residuos reciclados, y otras opciones para el buen manejo de los residuos sólidos, todos ellos con el propósito de garantizar la protección de la salud y del medio ambiente. En tercera línea, es garantizar una adecuada disposición de los residuos sólidos

Por consiguiente, se precisó analizar las dimensiones de la variable Gestión integral de residuos sólidos con el Decreto Supremo 001-2022-MINAM, el cual considera procesos técnicos administrativos para una efectiva gestión de los residuos sólidos; se tiene cuenta con las siguientes dimensiones:

La dimensión Transporte de residuos sólidos, se refiere al traslado de todos los residuos sólidos desde el punto donde son generados o almacenados por el usuario hasta el lugar en el que serán almacenados temporalmente hasta la ubicación de su disposición final. (Cornejo, 2018).

La dimensión Recolección selectiva, según el Ministerio del ambiente (MINAM, 2022), como aquella acción de recoger adecuadamente aquellos residuos que fueron segregados o diferenciados en la fuente de generación de los mismo, con la finalidad de preservar su calidad y estado para posteriormente ser valorizados.

La dimensión Seguridad y salud en el trabajo, según el Ministerio de Trabajo (MINTRA, 2018) es el conglomerado de acciones que posee por finalidad la prevención de los accidentes en su ambiente laboral, las enfermedades profesionales y disminuir los daños que se pudieran ocasionar a la salud de los trabajadores que, en consecuencia, de su labor, se guarde relación con la actividad laboral o se generen durante la realización de la labor que éstos se desempeñan.

La dimensión Compromiso municipal, la actitud o forma de pensar que adopta un servidor respecto a su institución, la estabilidad de cualquier persona jurídica requiere que sus trabajadores se sientan emocionalmente involucrados con la institución, el compromiso institucional tiene los siguientes estratos: afectivo, normativo, y de continuidad. (López y Luisa, 2021).

La dimensión Segregación en fuente, es una propuesta de trabajo que se implementa por parte de las municipalidades y gobiernos locales que permite

recolectar de forma adecuada los residuos, siendo clasificados de acuerdo a sus propiedades físico-químicas. para reinsertar los residuos en la cadena productiva. (De la Mata, 2019)

La dimensión Prácticas de reaprovechamiento, son todas aquellas actividades que permiten alcanzar la máxima optimización del rehúso de los residuos generados producto del ciclo productivo, de esta manera se logra un mejor aprovechamiento de la materia, además de una mejor sostenibilidad. (García et al., 2019)

La dimensión Promoción de buenas prácticas y cuidado del medio ambiente, se refiere a fomentar todas aquellas acciones que direccionan al usuario hacia el cuidado y la conservación del medio ambiente. (Fuentes et al., 2020)

Según el Artículo 43-B del D. S. 001-2022-MINAM, la dimensión Manejo de residuos peligrosos municipales considera aquellos residuos que han sido generados por algún agente infeccioso en el estado de emergencia sanitaria producido por la pandemia, así también, contempla la implementación adecuada de implementos de seguridad con el fin de salvaguardar al personal de limpieza. Dicha función está a cargo de la entidad municipal que considerara criterios y procedimientos establecidos por el ministerio de salud.

Como segunda variable se tuvo a la Satisfacción del usuario, que según Gutiérrez (2022) define la satisfacción en el usuario en función a la limpieza pública, como aquella respuesta emocional causal de una comparación que hace con las expectativas que tiene con el resultado de acciones referidas a la limpieza y salubridad que se logre como resultado de las acciones de la municipalidad.

De igual manera se define a la Satisfacción del usuario, como aquella que se encuentra ligada a la inspección personal del individuo cuando se procede a evaluar la satisfacción de sus necesidades de forma integral en consecuencia de un determinado servicio. (Izquierdo, 2021).

Para Febres y Mercado (2020) la satisfacción es contemplada como un indicador de calidad, cuyo conocimiento permite optimizar y superar las brechas y falencias del servicio, así como también, fortalecer sus cualidades; con la finalidad de cumplir con las demandas de los usuarios en la mejora del servicio.

Según (Albrecht et al., 1998, como se citó en López et al., 2018) la Satisfacción del cliente, resulta de una adecuada capacidad de respuesta que

permite brindar un mejor servicio en comparación a otra empresa; es necesario un alto nivel de comprensión, mejora en el conocimiento de los usuarios, la seguridad de necesidades satisfechas y se optimiza con la empatía entre usuario y proveedor de los aspectos tangibles.

Para (Verdugo, 1898, citado en Rojas, 2018), indica que la satisfacción, con un enfoque de bienestar, se define como la solución ante una duda o dificultad, basada en una razón eficaz para la solución de las quejas, razón o sentimiento contrario.

Se tiene como definición de Satisfacción del usuario como aquella capacidad de medir la calidad de la gestión pública, mediante el oportuno y adecuado cumplimiento en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios que se encuentran alineadas a metas anteriormente establecidas con fines y propósitos que superan la administración pública, el mismo que tendrá resultados cuantificables enmarcados en el interés y necesidades de los usuarios. (Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública [CLAD], 2008, citado en Peñafiel, 2018).

En consecuencia, se precisó analizar las dimensiones de la variable Satisfacción del usuario en el cual, según Peñafiel (2018) se tiene cuenta con las siguientes dimensiones:

La dimensión de Fiabilidad es la atribución de cualquier instrumento para determinar la validez y confiabilidad de la cuestión de interés de del observatorio, medir la satisfacción laboral entre usuarios y proveedores. (Manriques, 2018)

La dimensión de Seguridad se refiere a la confianza que se tiene en un suceso, individuo o cualquier objeto de su propia percepción, (Anitua, 2019) también liga su concepto a una perspectiva política donde la idea de seguridad se fundamenta en la confianza y garantía del cumplimiento de derechos humanos básicos aseverando que “la idea de seguridad tiene connotaciones colectivas y ya no personales.” (p. 247).

La dimensión de Capacidad de respuesta, según (Liao et al., 2003; como se citó en Demuner et al., 2018) es la predisposición que tiene una persona jurídica o institución para auxiliar a sus usuarios y brindar un servicio de calidad, en base a conocimientos y competencias previamente adquiridas, que se imparta de manera precisa, útil, y rápida. Precisa porque es necesario usar un nivel del lenguaje que

permita el fácil entendimiento del usuario, “Útil” porque se debe brindar el servicio exacto que el usuario ya ha solicitado y no otra respuesta, y “Rápida” porque el usuario aguarda a un servicio en un tiempo adecuado, el cual no debe excederse.

La dimensión de Empatía hace referencia a la capacidad de tomar el pensamiento de otra persona y adoptarlo como propio, es decir, interiorizar perspectivas de otro individuo sobre la realidad, desde la perspectiva cognitiva, es la facultad de adoptar pensamientos y motivaciones de otros seres. (Davis, 2019)

La dimensión de Aspectos tangibles, según Peñafiel (2018) es aquella que se encuentra relacionada con la apariencia que dan las instalaciones físicas, dispositivos o equipos, u otros bienes materiales.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El presente proyecto de investigación se desarrolló mediante una metodología tipo básica. Según Esteban (2018) la investigación básica se caracteriza por usar la observación y el razonamiento con lógica, que se genera a través de la curiosidad, gozo y amor de la sabiduría por la sabiduría, el cual es el cimiento de las investigaciones de tipo aplicada u otros.

Así mismo, se menciona que el enfoque es cuantitativo, Ortega (2018) refiere que las mediciones numéricas son el centro de su proceso investigativo, usando la observación en forma de recolección de datos para posteriormente analizarlas y dar respuesta a las preguntas planteadas en la investigación.

Finalmente, se menciona que la presente investigación se desarrolló a nivel correlacional porque determinara la posible existencia y el grado de relación entre las variables de estudio.

En el presente estudio, se consideró el diseño de investigación no experimental, debido a que los datos obtenidos no implicaron la manipulación o alteración de las variables; adicionalmente, se precisa que el estudio considera el corte transversal, ya que se analiza los datos de datos recolectados en una sola oportunidad, en un momento determinado y específico, obviando la evolución de las unidades de las variables. (Álvarez, 2020)

Además, cabe mencionar que el presente estudio se enmarco dentro de un método hipotético deductivo, que según Diéguez (2019) procede de la formulación de hipótesis como un método de solución de problemas que serán contrastados de manera empírica mediante la deducción de predicciones que pueden o no cumplir con la realidad, que llevaran a la modificación o aceptación de la hipótesis.

3.2 Variables y operacionalización

V1: Gestión integral de residuos solidos

La definición conceptual para la primera variable Gestión de residuos sólidos, se sustenta en el artículo N° 2 del Decreto Legislativo N° 1278, el mismo que refiere que la gestión integral de residuos sólidos tiene como finalidad velar por

la salud de las personas y la protección del medio ambiente, para ello dentro de sus procesos tiene los siguientes objetivos: primero, la prevención o minimización de residuos en la fuente de generación, el mismo que tiene que ser priorizado antes de optar otras alternativas; en segundo lugar, se prioriza la recuperación y valorización de los residuos sólidos, mediante prácticas ambientales como reciclaje, compostaje, coprocesamiento, reaprovechamientos, entre otros. Finalmente, se prioriza una adecuada disposición final de los residuos sólidos.

La definición operacional correspondiente a la Gestión integral de residuos sólidos es: Conjunto de planes y acciones técnico-administrativas que tienen por finalidad gestionar de manera unificada el adecuado manejo de residuos sólidos para la protección y cuidado del medio ambiente y la salud pública; cuyo análisis y valoración se determinara a través de cuestionario de Gestión integral de residuos sólidos como instrumento de recolección de datos.

Respecto a los indicadores que caracteriza a la variable Gestión integral de residuos sólidos se consideró el Decreto Supremo N° 001-2022-MINAM, que modifica el reglamento del DL N° 1278; para ello se tiene los siguientes: Para la dimensión Transporte de residuos sólidos, se ha considerado tres indicadores: Ruta del camión, Horario de recolección, y Tiempo de espera. Asimismo, para la dimensión Recolección selectiva de residuos sólidos se ha considerado cinco indicadores: Cantidad de personal, Eficiencia, Equipamiento, Recolección de residuos inorgánicos, y Recolección de residuos orgánicos. De igual manera, para la dimensión Seguridad y salud en el trabajo se ha considera 2 indicadores: Uniformes e implementos, e Implementos de bioseguridad ante COVID 19. Aunado, para la dimensión Compromiso municipal se ha considera 5 indicadores: Programa de segregación en la fuente y reciclaje, Prevención y erradicación de puntos críticos, Contenedores de residuos sólidos, Problemas ambientales, y Gestión municipal. Además, para la dimensión Segregación en la fuente se considera 2 indicadores: Segregación de residuos inorgánicos, y Segregación de residuos orgánicos. De igual manera, para la dimensión Reaprovechamiento se ha considera 2 indicadores: Prácticas de reciclaje, y Prácticas de reutilización. Para la dimensión Promoción de buenas prácticas y cuidado del medio ambiente se considera 3 indicadores: Buena segregación y reciclaje, Capacitación, y Participación. Por

último, para la dimensión de Manejo de residuos peligrosos municipales se ha considerado 2 indicadores: Segregación diferenciada, y Recolección especial.

V2: Satisfacción del usuario

Se tuvo como definición conceptual de la variable Satisfacción de usuario, como aquella capacidad de medir la calidad de la Gestión pública, mediante el oportuno y adecuado cumplimiento en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios que se encuentran alineadas a metas preestablecidas con fines y propósitos superiores a la administración pública, el mismo que tendrá resultados cuantificables enmarcados en el interés y necesidades de los usuarios.(CLAD,2008, citado en Peñafiel ,2018)

La definición operacional correspondiente a la Satisfacción del usuario como la percepción del usuario frente a un servicio, el mismo que agrupa un el conjunto de dimensiones orientadas a la fiabilidad, seguridad, empatía, aspectos tangibles y la capacidad de respuesta.

Respecto a los indicadores para la variable Satisfacción al usuario, se tomó base a Peñafiel et al. (2018) donde: Para la dimensión Fiabilidad se ha considerado 3 indicadores: Cumplimiento de compromisos, Intereses de solución de problemas, y Atención inmediata. Asimismo, para la Seguridad se ha considerado 4 indicadores: Confianza, Promotores ambientales debidamente identificados, Medidas de seguridad, y Bioseguridad ante COVID-19. De igual manera, para la dimensión Capacidad de respuesta se ha considera 4 indicadores: Servicio oportuno, Tiempo del servicio brindado, Satisfacen inquietudes, y Calidad del servicio. Aunado, para la dimensión Empatía se ha considera 3 indicadores: Buen trato, Horarios convenientes, y Preocupación por necesidades. Por último, para la dimensión de Aspectos tangibles ha considerado 4 indicadores: Equipamiento innovador, Adecuada presentación, Materiales y herramientas, y Capacitaciones comprensibles.

La escala de medición empleada para ambas variables es la Ordinal Likert con cinco opciones, las cuales se detallan de la siguiente manera: (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Indiferente, (4) De acuerdo, y (5) Muy de acuerdo.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

La población, según Fernández y Lazovski (2018) refieren que el término población incluye al conjunto de individuos de un determinado territorio que mantienen un vínculo o relación en común, esto sin importar su durabilidad o motivación. La población fue de 27 999 habitantes en el año 2017, información obtenida del censo poblacional realizado por Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI,2017)

Cabe resaltar que, para el presente estudio se calculó la proyección poblacional para el presente año 2022; para ello se considera el tiempo transcurrido de cinco años, una tasa de crecimiento anual de 0.3% (dato obtenido de INEI,2018), con una población inicial de 27 999 habitantes. Aplicando la fórmula de proyección de población futura, se obtuvo que para el presente año 2022 se cuenta con la cantidad de 28 419 habitantes.

Como criterios de inclusión se toma en cuenta todo usuario generador de residuos sólidos municipales que se encuentre dentro de la jurisdicción de la entidad municipal.

Como criterios de exclusión se toma en cuenta a todo usuario generador de residuos no municipales dentro o fuera la jurisdicción de jurisdicción de la entidad municipal

3.3.2 Muestra

Para determinar el tamaño de la muestra del presente estudio, se ha utilizado los siguientes datos en la fórmula:

- Nivel de confiabilidad del 95%. ($Z = 1,96$)
- Margen de error + 5,00%. (e)
- Probabilidad de ocurrencia 50%. (P)
- Tamaño de la población proyectada al año 2022 es 28 419 (N)

$$n = \frac{28\,419 * 1.962 * 0.50 * (1 - 0.50)}{(28\,419 - 1) * 0.052 + 1.962 * 0.50 * (1 - 0.50)}$$

$$n = 380$$

Por lo que, se tomó en cuenta el total de 380 habitantes de la ciudad de Quillabamba, los mismos que son usuarios del servicio brindado por la entidad municipal.

3.3.3 Muestreo

El muestreo se refiere al conjunto de actividades y lineamientos adecuados para recolectar muestras, incluyendo sus propiedades, de manera que se pueda obtener conclusiones confiables sobre la población en estudio, que no generen sesgos o sean imprecisas, sino, que proporcionen resultados confiables, replicables y válidos. (Begué, 2019)

Se empleó un muestreo de tipo probabilístico con la selección de una muestra aleatoria simple.

3.3.4 Unidad de análisis

Según Devés (2018) la unidad de análisis es un concepto que posibilita enfocar o definir de forma específica aquel objeto que se pretende investigar, así como distinguirlo de ciertos asuntos que no correspondan, pudiéndose relacionarlo con aquellos que si son afines. En tal sentido, se considera como unidad de análisis la entidad a todos los usuarios que perciben el servicio brindado por una entidad municipal ubicada en la ciudad de Quillabamba, perteneciente al distrito de Santa Ana ubicada en la provincia de La Convención perteneciente a la región Cusco.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

La técnica para la presente investigación fue la encuesta, el cual es una tratativa de recolección estandarizada, siendo su objetivo principal de recabar datos de la muestra. A través de ella se brindan información sobre la percepción, pensamiento, necesidades y juicios de los que participan en la muestra de una población.

Es un método de recolección de información mediante un cuestionario virtual o presencial que se aplica a un grupo de estudio determinado y la data obtenida se

puede almacenar en un software para su posterior procesamiento. (Cortes y Montenegro-Morillo, 2018).

3.4.2 Instrumentos

El instrumento seleccionado para la labor de recolección de información en campo es el cuestionario, que se caracteriza por ser usado en investigación con naturaleza en ciencias sociales, cuya función es la obtención y el registro de datos. Permite realizar una evaluación instrumental, se compone por ítems que se someten a un análisis estadístico de acuerdo a la información que recoge de cada individuo, la administración se realiza por evaluadores o investigadores capacitados y la información se debe recoger en ambientes y tiempos adecuados. (Salas et al., 2020)

En tal sentido, la presente investigación empleara el uso de dos cuestionarios para la recolección de información en campo para el cumplimiento del objetivo general del presente estudio. Para ello se cuenta con las siguientes fichas técnicas:

Ficha técnica de instrumento 1:

Nombre: Cuestionario “Gestion integral de residuos sólidos”

Autora: Alexandra Vargas Orcotorio

Dimensiones: Transporte de residuos sólidos, recolección selectiva, seguridad y salud en el trabajo, compromiso municipal, segregación en la fuente, prácticas de reaprovechamiento, promoción de buenas prácticas y cuidado del medioambiente, y manejo de residuos peligrosos municipales.

Baremos: Inadecuado (50-69) Regular (70-89) Adecuado (90-108)

Ficha técnica de instrumento 2:

Nombre: Cuestionario “Satisfacción del usuario”

Autora: Alexandra Vargas Orcotorio

Dimensiones: Fiabilidad, seguridad, empatía, capacidad de respuesta, y aspectos tangibles

Baremos: Inadecuado (51-62) Regular (63-72) Adecuado (73-83)

3.4.3 Validez y confiabilidad

Con relación a la validación de los instrumentos, esta se puede lograr mediante la evaluación de consistencias internas de las dimensiones del instrumento además es válido medir la capacidad discriminante de los ítems para respaldar la validez. (Del Carpio et al., 2021)

Bajo esa premisa, para el proceso de validación de ambos instrumentos de la presente investigación; se consideró la validación a cargo de tres destacados expertos que cumplen con el perfil necesario, dominio de las líneas de investigación, conocimiento en metodología de investigación y experiencia en las diferentes entidades u organismos del rubro, los cuales analizaron y dieron respuesta a los formatos donde se consigan las respuestas dicotómicas (si o no) , las cuales ya están establecidos por la Universidad Cesar Vallejo.

Para la selección del primer experto, el Maestro Saúl Gómez Romaní, para el cual se consideró su experiencia laboral en el sector público contando con una amplia experiencia laboral, cuenta con Maestría en Docencia Universitaria e Investigación Pedagógica, actualmente es docente universitario con conocimiento en metodología de investigación. El segundo experto, el Maestro Luis Fernando Candado Herrera, cuenta con Maestría en Administración de Negocios-MBA, quien actualmente labora en el sector público en una entidad municipal, así mismo cuenta con pleno conocimiento sobre servicios municipales y el manejo de agrupaciones sociales velando por el beneficio de todos los ciudadanos. Finalmente, se ha seleccionado al tercer experto, la Maestra Cecilia Rosa Nina Vargas, la mismo que cuenta con Maestría en Ciencias con Mención Ecología y Gestión Ambiental, adicionalmente es la coordinadora nacional de la Red Internacional de Promotores ODS Perú, y es docente de postgrado con conocimiento en metodología de la investigación.

Según Manterola et al. (2018), se refiere a confiabilidad a la característica psicométrica que indica la relación de la ausencia de error en la medición; así también del grado de consistencia y estabilidad de las calificaciones obtenidas durante el proceso de medición del instrumento.

En ese sentido, se aplicó el método estadístico Alpha de Cronbach, en el cual se consideró como prueba piloto el numero de 45 usuarios del servicio brindado por la entidad municipal, donde la variable “Gestión de residuos sólidos”,

obtuvo un resultado de 0,857 y un total de 24 ítems; lo que refiere la confiabilidad de la variable es “Bueno”, asimismo para la variable “Satisfacción del usuario”, obtuvo como resultado de 0,841 y un total de 18 ítems, lo que significa que la confiabilidad es “Buena”, los valores que se obtuvieron mediante el uso de del Alpha de Cronbach, el mismo que se encuentra adjunto en los anexos.

3.5 Procedimientos

Como primer punto, se inició con la recopilación de la información referida a las dos variables de la investigación “Gestión integral de residuos sólidos” y “Satisfacción del usuario”, para que posteriormente se pueda elaborar el instrumento de campo concerniente a la encuesta, aquella que se empleara para la toma y recolección de datos a la muestra de 380 usuarios descrita anteriormente.

En el presente caso, corresponde a un muestreo aleatorio simple, para que todos los usuarios pudieran cumplir con el criterio de exclusión e inclusión de la población y así tener la misma posibilidad de ser encuestados. Bajo ese contexto, se procedió a aplicar dos encuestas, cada una referida a una variable de estudio; las cuales fueron aplicadas en las diferentes zonas de la ciudad de Quillabamba de manera aleatoria. Cabe resaltar que el procedimiento no contempló el permiso de la entidad municipal, puesto que los resultados de los cuestionarios fueron generados según la percepción de los usuarios quienes son los principales interesados y beneficiados con la información generada.

Se aplicó los cuestionarios en los diferentes barrios, juntas vecinales, establecimientos comerciales y otros considerados como fuentes generadoras de residuos sólidos municipales. Ello contemplo cumplir con los protocolos ante el COVID-19, utilizando equipos de protección personal por parte del encuestador y los usuarios encuestados, así también de productos de desinfección y guardando un distanciamiento prudente para evitar la propagación del virus presente en este periodo de pandemia.

Luego de la aplicación del instrumento de campo, con la data obtenida, se procedió a procesar la información en el software estadístico SPSS V.28, el cual proporciona datos para el análisis e interpretación los resultados descriptivos e inferenciales en base del objetivo general y objetivos específicos del presente

trabajo de investigación, los cuales estarán enmarcados en las normas éticas alineadas a la investigación académica.

Posteriormente, se elaboró la discusión de los resultados, y en consecuencia contrastar la hipótesis general e hipótesis específicas del presente trabajo de investigación, para luego redactar las conclusiones en base a los resultados obtenidos, para posteriormente plantear las recomendaciones pertinentes según los aspectos de mayor preocupación, necesidades y otros puntos de mejora obtenidos del estudio de cada las variables y sus respectivas dimensiones.

Luego, se sometió a la revisión por parte del asesor, quien en cumplimiento de su labor y con su gran experiencia, brindó precisiones para la mejora del trabajo de investigación, asegurándose así que este cuente con el rigor científico requerido por la casa de estudios.

Finalmente, se procedió a realizar la verificación del informe final de tesis con el asesor de la investigación, cuyas observaciones, se levantaron dentro del plazo establecido según el sílabus del programa de maestría en gestión pública, para posteriormente presentar el entregable final que cumplió con los altos estándares científicos de la Universidad Cesar Vallejo.

3.6 Método de análisis de datos

Así mismo, el método de análisis de datos en la presente investigación, comprendió la selección de una muestra debidamente seleccionada y cuantificada, en la cual se realizó la aplicación del instrumento en campo para la recolección de información esencial para su estudio, y el uso del software IBM SPSS Statistics 28.0.0.0; para lo cual se utilizó la prueba estadística de Rho de Spearman para obtener los resultados descriptivos e inferenciales, cuyos valores fueron expresados el en cuadros estadísticos con porcentajes, tablas de frecuencias y diagramas de barra para una mejor interpretación y análisis.

3.7 Aspectos éticos

La presente investigación contó con absoluta veracidad y autenticidad en la elaboración de los instrumentos de recopilación de campo para las variables “Gestión integral de residuos sólidos” y “Satisfacción del usuario”. Aspectos éticos

que primaron durante la aplicación de los cuestionarios a los usuarios, en el manejo y análisis estadístico de data en el software SPSS V.28, y en el posterior análisis de los resultados obtenidos, los cuales mantuvieron absoluta coherencia con las normativas y los reglamentos vigentes pertenecientes a la Universidad Cesar Vallejo.

Bajo ese contexto, los aspectos éticos son fundamentales para desarrollar de forma correcta un estudio, el mismo que debe cumplir con la rigurosidad científica de carácter obligatorio requerida para el desarrollo de los proyectos de investigación; para ello se consideró el cumplimiento de los principios éticos.

Entre los principales principios éticos, se tuvo a la Justicia y la No maleficencia, como aquellas que involucra que el instrumento sea aplicado a todos los usuarios, en el cual se mantuvo la independencia, bienestar, dignidad y respeto durante el desarrollo del trabajo de investigación, los mismo que prevalecerán luego de la sociabilización de la investigación en el repositorio institucional de la casa de estudios. Cabe resaltar que, se optó obviar el nombre de la entidad municipal en estudio, puesto que el presente trabajo se realizó con fines académicos y sin prejuicio a la labor de dicha entidad gubernamental.

IV. RESULTADOS

El presente capítulo muestra los resultados descriptivos, contemplando las dos variables de estudio con sus respectivas dimensiones de estudio, las cuales fueron de uso para en el planteamiento del objetivo general y los objetivos específicos; así también se considera los resultados inferenciales determinado por el coeficiente de correlación de Spearman.

Resultados descriptivos

Gestión integral de residuos sólidos

Tabla 1

Distribución de frecuencias y porcentajes los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de la ciudad de Quillabamba de la variable Gestión Integral de Residuos Sólidos

	Baremos	Frecuencia	Porcentaje Valido
Inadecuado	50-69	94	24,7%
Regular	70-89	30	7,9%
Adecuado	90-108	256	67,4%
Total		380	100%

Nota. Resultados procesados mediante el software SPSS V.28

En la Tabla 1, se consignan los resultados de la variable Gestión integral de residuos sólidos, en la cual se refleja que el 67,4% de los usuarios del servicio de contempla las acciones de limpieza pública, así como la recolección de residuos sólidos que está bajo la responsabilidad de una entidad pública de la ciudad de Quillabamba que perciben que el servicio es adecuado, lo cual implica que el primer semestre del presente año 2022 se ha llevado de manera óptima. De la misma manera, se evidencia que el 7,9% de los mismos considera el servicio es regular, y únicamente el 24,7% de los usuarios consideran que el servicio se brindada por la entidad municipal es inadecuada.

Dimensiones de la Gestión integral de residuos sólidos

Tabla 2

Distribución de frecuencias y porcentajes los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de la ciudad de Quillabamba de las dimensiones de la variable Gestión Integral de Residuos Sólidos

Dimensiones	Niveles	Baremos	Frecuencia	Porcentaje Valido
Transporte de residuos sólidos	Inadecuado	7-10	109	28,7 %
	Regular	11-12	81	21,3 %
	Adecuado	13-15	190	50,0 %
Recolección selectiva	Inadecuado	10-14	64	16,8 %
	Regular	15-19	137	36,1 %
	Adecuado	20-23	179	47,1 %
Seguridad y salud en el trabajo	Inadecuado	4-6	252	66,3 %
	Regular	7-7	68	17,9 %
	Adecuado	8-9	60	15,8 %
Compromiso municipal	Inadecuado	9-14	65	17,1 %
	Regular	15-19	64	16,8 %
	Adecuado	20-24	251	66,1 %
Segregación en la fuente	Inadecuado	3-5	64	16,8 %
	Regular	6-7	145	38,2 %
	Adecuado	8-9	171	45,0 %
Prácticas de reaprovechamiento	Inadecuado	3-5	58	9,7 %
	Regular	6-6	37	75,0 %
	Adecuado	7-8	285	15,3 %
Promoción de buenas prácticas y cuidado del medio ambiente	Inadecuado	5-8	74	19,5 %
	Regular	9-10	150	39,5 %
	Adecuado	11-13	156	41,1 %
Manejo de residuos peligrosos municipales	Inadecuado	3-6	256	67,4 %
	Regular	7-9	30	7,9 %
	Adecuado	10-12	94	24,7 %

Nota. Resultados procesados mediante el software SPSS V.28

La Tabla 2 denota los resultados del análisis de las ocho dimensiones de la variable Gestión integral de residuos sólidos. Teniendo, como primera dimensión se tiene el transporte de residuos sólidos, donde el 50,0 % de los usuarios percibe que la operación del camión recolector de residuos sólidos realiza su labor de manera adecuada, esto debido a que los usuarios consideran que el transporte implementado en el servicio cumple con expectativas en función a la ruta, horario y tiempo de espera del camión recolector de basura en su ciudad. Así también, se observa que el 21,3% percibe el servicio como regular y el 28,7% considera que el

servicio es inadecuado. Denotando que el aspecto de mayor preocupación para los usuarios es que el tiempo de espera que emplea el camión recolector para el recojo de los residuos no es suficiente, así también el horario del mismo transporte no contempla una hora adecuada para que el usuario entregue sus residuos.

Seguidamente, la dimensión recolección selectiva refleja que el 47,1% de los usuarios perciben que la recolección de residuos debidamente segregados se brinda de manera adecuada, puesto que consideran que el número de personal, la eficacia en la labor, en conjunto con el equipamiento y la recolección de residuos orgánicos e inorgánicos se ha manejado de manera adecuada. Aunado a ello, el 36.1% de los interesados percibe que la recolección es regular, mientras que el 16.8% indica que este servicio se brinda de manera inadecuada no cumpliendo con sus expectativas. De este último, se señala que el aspecto que más preocupa a los usuarios es el equipamiento durante la recolección de los residuos, ya que se considera que las herramientas y materiales no son completamente adecuadas para la recolección selectiva del servicio.

De igual manera, la dimensión seguridad y salud en el trabajo, muestra en los resultados que solo el 15,8% de los habitantes percibe que esta dimensión está siendo manejada de manera adecuada, el 17.9% considera el manejo de esta dimensión como regular, y el 66,3% de los mismo perciben como un manejo inadecuado. Según la percepción de los usuarios, el aspecto más preocupante es que el personal de limpieza pública no posee implementos de bioseguridad necesarios ante el COVID-19 para realizar su labor, el cual puede representar un riesgo para el trabajador como para el usuario por el riesgo de contagio del virus.

En la misma línea, la dimensión compromiso municipal, refleja resultados en el que el 66,1% de los usuarios considera que la entidad municipal manifiesta un compromiso adecuado, el mismo que puede ser reflejado por su implementación del programas como método de prevención de contaminación producido por el mal manejo y la generación indiscriminada de residuos sólidos y la implementación de contenedores para su almacenamiento temporal; mientras que el 16,8% de los usuarios considera un compromiso regular por parte de la entidad , y el 17,1% de los mismos percibe un compromiso municipal inadecuado que no cumple con sus expectativas. De este último, los usuarios perciben como aspecto de preocupación que la entidad municipal no dispone adecuadamente los contenedores de residuos

sólidos, al igual que no se cuenta con cantidad suficiente distribuidos en la ciudad de Quillabamba.

Asimismo, la dimensión segregación en la fuente, manifiesta resultados donde el 45,0% de los usuarios considera que la labor de segregación se da de manera adecuada porque se ha promovido mediante capacitaciones la separación adecuada de los residuos en tipo orgánico e inorgánico dentro de los hogares y/o establecimientos. De igual manera, el 38.2% de los mismos consideran que se llevó una labor de segregación regular, y únicamente el 16.8% indica que la segregación en la fuente es inadecuada. En este último, el aspecto de mayor preocupación radica en que no encuentran suficiencia en las capacitaciones recibidas por la entidad en tema de segregación correcta de residuos inorgánicos como botellas PET, cartones, latas y entre otros que pertenezcan a esta clasificación.

Anudado, la dimensión prácticas de reaprovechamiento, genero los siguientes resultados donde el 75,0% de los usuarios indica que estas prácticas se han llevado de manera adecuada, esto a que se ha promovido y capacitado la reutilización de materiales que cumplieron fin, y el reciclaje de sus residuos sólidos dentro de sus viviendas y/o lugares de trabajo , así también se obtuvo que 9,7% de los usuarios considera que las practicas se han desarrollado de manera regular y el 19,5% de los mismos indica que las prácticas de reaprovechamiento es inadecuada. Denotando que el aspecto de mayor preocupación es que los usuarios no consideran adecuadas las capacitaciones recibidas por la entidad municipal las cuales incentiven las buenas prácticas de reaprovechamiento de algunos objetos antes de convertirlos a residuos.

Por otra parte, la dimensión promoción de buenas prácticas y cuidado del medio ambiente, reflejo que el 41,1% de los participantes encuentra esta actividad como adecuada, esto debido a que esta labor engloba la acción de la entidad en conjunto con la participación de la población el cual comprende una sinergia positiva a favor del cuidado del medio ambiente en su ciudad. Anudado, el 39,5% de los mismos considera que esta actividad se brindó de manera regular, y únicamente el 19,5% considera que este tipo de promoción de buenas prácticas y el cuidado de medio ambiente es inadecuada no cumpliendo con sus expectativas. Así pues, los usuarios hacen hincapié en que las capacitaciones brindada por los

promotores ambientales sobre el manejo de los residuos sólidos no es el adecuado, siendo este el aspecto de mayor preocupación.

Finalmente, la dimensión manejo de residuos peligrosos municipales, revela que el 24,7% de los usuarios considera que este tipo de manejo se realiza de manera adecuada, mientras que el 7,9% considera que el manejo es regular, sin embargo, el 67,4% de usuarios considera que el manejo de residuos peligrosos es inadecuado. Este último, según la percepción de los usuarios, detona como aspectos de mayor preocupación que la no se realiza una segregación diferenciada según el tipo de residuos peligrosos, al igual que no se hace una recolección especial para este tipo de residuos.

Satisfacción del usuario

Tabla 3

Distribución de frecuencias y porcentajes los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de la ciudad de Quillabamba de la variable Satisfacción del usuario

	Baremos	Frecuencia	Porcentaje Valido
Inadecuado	51-62	82	21,6%
Regular	63-72	86	22,6%
Adecuado	73-83	212	55,8%
Total		380	100%

Nota. Resultados procesados mediante el software SPSS V.28

En la Tabla 3, se presenta los resultados de la variable Satisfacción de usuario, donde se refleja que el 55, 8% de los usuarios del servicio que contempla la limpieza pública en su localidad y recolección de residuos sólidos de los hogares y/o establecimientos que está bajo la responsabilidad de una entidad pública de la ciudad de Quillabamba encuentran una satisfacción adecuada con el servicio brindado, lo cual implica que el primer semestre del presente año 2022 se ha llevado de manera óptima que satisface las necesidades y expectativas de los usuarios que prestan dicho servicio público. De igual misma manera, se evidencia que el 21,6% de los usuarios consideran que el servicio se brinda de manera inadecuada generándoles insatisfacción.

Dimensiones de la Satisfacción del usuario

Tabla 4

Distribución de frecuencias y porcentajes los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de la ciudad de Quillabamba de las dimensiones de la variable Satisfacción del usuario

Dimensiones	Niveles	Baremos	Frecuencia	Porcentaje Valido
Fiabilidad	Inadecuado	10-14	43	11,3
	Regular	15-19	78	20,5
	Adecuado	20-23	259	68,2
Seguridad	Inadecuado	7-10	108	28,4
	Regular	11-12	143	37,6
	Adecuado	13-15	129	33,9
Capacidad de respuesta	Inadecuado	4-6	61	16,1
	Regular	7-7	90	23,7
	Adecuado	8-9	229	60,3
Empatía	Inadecuado	3-5	93	24,5
	Regular	6-7	67	17,6
	Adecuado	8-9	220	57,9
Aspectos tangibles	Inadecuado	9-14	66	17,4
	Regular	15-19	171	45,0
	Adecuado	20-24	143	37,6

Nota. Resultados procesados mediante el software SPSS V.28

En la Tabla 4 se refleja los resultados de análisis de las cinco dimensiones de la variable Satisfacción del usuario, que con respecto a la primera dimensión se tiene la fiabilidad, donde el 68,2 % de los usuarios del servicio prestado por la entidad municipal encuentra que se cuenta con una fiabilidad adecuada ya que considera que hay interés, compromiso y se presta atención inmediata por parte de la entidad edil y los responsables de llevar una buena gestión de residuos en la ciudad de Quillabamba. Así también, se refleja que el 20,5% percibe el servicio como regular y únicamente el 11,3% considera que la fiabilidad del servicio es inadecuada. De este último, los usuarios perciben como aspecto de mayor preocupación es que la entidad municipal presta una atención inmediata rente a problemas ambientales vinculados al inadecuado manejo de los residuos sólidos generados en la ciudad de Quillabamba.

Así también, la dimensión seguridad da por resultado que el 33,9% de los usuarios perciben que el servicio cuenta con seguridad adecuada, puesto que el

número de personal, la eficacia en la labor, en conjunto con el equipamiento y la recolección de residuos orgánicos e inorgánicos por separado, se ha manejado de manera adecuada. Aunado a ello, el 36.1% de los interesados percibe que la recolección es regular, mientras que el 16.8% indica que este servicio se brinda de manera inadecuada no cumpliendo con sus expectativas. Destacándose que el aspecto más preocupante para los usuarios que el personal de limpieza y los promotores ambientales no brindan el servicio con las medidas de bioseguridad ante el COVID-19 cuando se brinda el servicio.

De igual manera, la dimensión capacidad de respuesta registra resultados donde se muestra que el 60,3% de los usuarios considera que la entidad municipal cuenta con una capacidad de respuesta adecuada, ya que en se les resuelve inquietudes con respecto a las capacitaciones, así también perciben que la entidad brinda un servicio oportuno, suficiente y de calidad. El 23,7% indico que la capacidad de respuesta es regular, mientras que el 16,1% de los usuarios encuentran que la entidad responsable del servicio no cumple con sus expectativas ya que perciben una capacidad de respuesta inadecuada. Según la percepción de los usuarios, el tiempo del servicio brindado no es suficiente y los promotores ambientales no logran satisfacer las inquietudes con temas de segregación y reciclaje, siendo esos dos puntos los aspectos de mayor preocupación en cuanto la capacidad de respuesta del servicio.

La dimensión empatía refleja que el 57,9% de los usuarios del servicio perciben un trato empático adecuado por parte de sus responsables, promotores y personal de limpieza en general, así también cuando se muestra la preocupación por la necesidad de los usuarios. El 17,6% de los usuarios indica que la empatía brindada es regular, y el 24,5% de los mismos ha percibido una empatía inadecuada no cumpliendo con sus expectativas. Este último denota que el aspecto de mayor preocupación es que los horarios no son convenientes para la recolección de residuos sólidos y la labor de limpieza pública según la percepción de los usuarios.

Por último, la dimensión aspectos tangibles obtuvo como resultado que el 37,6% de los usuarios considera que se cuenta con aspectos tangibles adecuados este sustentado en el equipo innovador utilizado durante el servicio, un personal con presentación e implementación adecuada para la realización de su labor y con

promotores que brindan capacitaciones comprensibles para los usuarios. Así también, el 45,0% de usuarios considera que los aspectos tangibles se contemplan de manera regular, y únicamente 17,4% considera que los aspectos tangibles del servicio son inadecuados. En este último caso, los usuarios perciben que el personal de limpieza pública no cuenta con los materiales y herramientas adecuadas para realizar su labor de mejor manera, al igual que consideran que las capacitaciones de los promotores ambientales sobre el manejo adecuado de los residuos sólidos y sobre la importancia del cuidado del medio ambiente no son comprensibles; por lo cual, serían estos aspectos de mayor preocupación entre los usuarios.

Resultados inferenciales

La presente investigación precisa el objetivo general y los objetivos específicos, cuyo análisis inferencial se obtuvo mediante los resultados generados luego de la aplicación de los dos cuestionarios “Gestión integral de residuos sólidos” y “Satisfacción del usuario”, el cálculo de la significancia y el valor del coeficiente de correlación de Spearman.

El objetivo general propuesto fue: Determinar la relación existente entre la Gestión integral de residuos sólidos y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022. Bajo este objetivo, se procedió a realizar la contratación de la hipótesis general como se detalla a continuación:

Contrastación de la hipótesis general

Para la contratación de la hipótesis general se precisa lo siguiente:

H1: Existe relación entre la Gestión integral de residuos sólidos y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022.

Tabla 5

Significancia y correlación entre la Gestión integral de residuos sólidos y la Satisfacción del usuario

			Gestion integral de residuos solidos	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Gestion integral de residuos solidos	Coefficiente de correlación	1,000	0,386
		Significación bilateral (p-valores)	.	0,003
	N valido		380	380
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	0,386	1,000
Significación bilateral (p-valores)		0,003	.	
N valido		380	380	

Nota. Resultados procesados mediante el software SPSS V.28

La Tabla 5, da como resultado un valor de Rho de Spearman de 0,386 de $p=0,003$; debido a que el valor de p es inferior a 0,005 se rechaza H_0 , concluyéndose que existe relación directa y significativa entre la gestión integral de residuos sólidos y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022. Cabe indicar que, según Martínez y Campos (2015), el valor de coeficiente de correlación es positiva baja.

En relación al objetivo general, se logró determinar que existe relación entre la Gestión integral de residuos sólidos y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022.

Contrastación de la primera hipótesis específica

El primer objetivo específico fue: Determinar la relación existente entre el transporte de residuos sólidos y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022; el cual llevo a la contratación de la primera hipótesis específica de la siguiente manera:

H1: Existe relación entre el transporte de residuos sólidos y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022.

Tabla 6

Significancia y correlación entre el Transporte de residuos sólidos y la Satisfacción del usuario

			Transporte de residuos solidos	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Transporte de residuos solidos	Coefficiente de correlación	1,000	0,381
		Significación bilateral (p-valores)	.	0,016
	N valido		380	380
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	0,381	1,000
Significación bilateral (p-valores)		0,016	.	
N valido		380	380	

Nota. Resultados procesados mediante el software SPSS V.28

La Tabla 6, da como resultado un valor de Rho de Spearman de 0,381 de $p=0,016$; debido a que el valor de p es inferior a 0,005 se rechaza H_0 , concluyéndose que existe relación directa y de significancia entre el transporte de residuos sólidos y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022. Cabe indicar que, el valor de coeficiente de correlación es positiva baja.

Contrastación de la segunda hipótesis específica

El segundo objetivo específico fue: Determinar la relación existente entre la recolección selectiva y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022; el cual llevo a la contratación de la primera hipótesis específica de la siguiente manera:

H1: Existe relación entre la recolección selectiva y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022.

Tabla 7

Significancia y correlación entre la Recolección selectiva y la Satisfacción del usuario

		Recolección selectiva	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Recolección selectiva	1,000	0,376
			0,040
	N valido	380	380
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	0,376	1,000
		0,040	.
	N valido	380	380

Nota. Resultados procesados mediante el software SPSS V.28

La Tabla 7, da como resultado un valor de Rho de Spearman de 0,376 de $p=0,040$; debido a que el valor de p es inferior a 0,005 se rechaza H_0 , concluyéndose que existe relación directa y significativa entre la recolección selectiva y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022. Cabe indicar que, el valor de coeficiente de correlación es positiva baja.

Contrastación de la tercera hipótesis específica

El tercer objetivo específico fue: Determinar la relación existente entre la seguridad y salud en el trabajo y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022; el cual llevo a la contratación de la primera hipótesis específica de la siguiente manera:

H1: Existe relación entre la seguridad y salud en el trabajo y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco – 2022.

Tabla 8

Significancia y correlación entre la Seguridad y salud en el trabajo y la Satisfacción del usuario

			Seguridad y salud en el trabajo	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Seguridad y salud en el trabajo	Coefficiente de correlación	1,000	0,343
		Significación bilateral (p-valores)	.	0,005
	N valido		380	380
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	0,343	1,000
Significación bilateral (p-valores)		0,005	.	
N valido		380	380	

Nota. Resultados procesados mediante el software SPSS V.28

La Tabla 8, da como resultado un valor de Rho de Spearman de 0,343 de $p=0,005$; debido a que el valor de p es inferior a 0,005 se rechaza H_0 , concluyéndose que existe relación directa y significativa entre la seguridad y salud en el trabajo y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022. Cabe indicar que, el valor de coeficiente de correlación es positiva baja.

Contrastación de la cuarta hipótesis específica

El cuarto objetivo específico fue: Determinar la relación existente entre el compromiso municipal y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022; el cual llevo a la contratación de la primera hipótesis específica de la siguiente manera:

H1: Existe relación entre el compromiso municipal y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022

Tabla 9

Significancia y correlación entre el Compromiso municipal y la Satisfacción del usuario

			Compromiso municipal	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Compromiso municipal	Coeficiente de correlación	1,000	0,380
		Significación bilateral (p-valores)	.	0,020
		N valido	380	380
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	0,380	1,000
		Significación bilateral (p-valores)	0,020	.
		N valido	380	380

Nota. Resultados procesados mediante el software SPSS V.28

La Tabla 9, da como resultado un valor de Rho de Spearman de 0,380 de $p=0,020$; debido a que el valor de p es inferior a 0,005 se rechaza H_0 , concluyéndose que existe relación directa y significativa entre el compromiso municipal y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022. Cabe indicar que, el valor de coeficiente de correlación es positiva baja.

Contrastación de la quinta hipótesis específica

El quinto objetivo específico fue: Determinar la relación existente entre la segregación en la fuente y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022; el cual llevo a la contratación de la primera hipótesis específica de la siguiente manera:

H1: Existe relación entre la segregación en la fuente y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022.

Tabla 10

Significancia y correlación entre la Segregación en la fuente y la Satisfacción del usuario

			Segregación en la fuente	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Segregación en la fuente	Coefficiente de correlación	1,000	0,353
		Significación bilateral (p-valores)	.	0,006
	N valido		380	380
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	0,353	1,000
Significación bilateral (p-valores)		0,006	.	
N valido		380	380	

Nota. Resultados procesados mediante el software SPSS V.28

La Tabla 10, da como resultado un valor de Rho de Spearman de 0,353 de $p=0,006$; debido a que el valor de p es inferior a 0,005 se rechaza H_0 , concluyéndose que existe relación directa y significativa entre la segregación en la fuente y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022. Cabe indicar que, el valor de coeficiente de correlación es positiva baja.

Contrastación de la sexta hipótesis específica

El sexto objetivo específico fue: Determinar la relación existente entre las prácticas de reaprovechamiento y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022; el cual llevo a la contratación de la primera hipótesis específica de la siguiente manera:

H1: Existe relación entre las prácticas de reaprovechamiento y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022.

Tabla 11

Significancia y correlación entre la Practicas de reaprovechamiento y la Satisfacción del usuario

			Prácticas de reaprovechamiento	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000	0,341
	Prácticas de reaprovechamiento	Significación bilateral (p-valores)	.	0,022
		N valido	380	380
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	0,341	1,000
		Significación bilateral (p-valores)	0,022	.
		N valido	380	380

Nota. Resultados procesados mediante el software SPSS V.28

La Tabla 11, da como resultado un valor de Rho de Spearman de 0,341 de $p=0,022$; debido a que el valor de p es inferior a 0,005 se rechaza H_0 , concluyéndose que existe relación directa y significativa entre las prácticas de reaprovechamiento y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022. Cabe indicar que, el valor de coeficiente de correlación es positiva baja.

Contrastación de la séptima hipótesis específica

El séptimo objetivo específico fue: Determinar la relación existente entre la promoción de buenas prácticas y cuidado del medio ambiente, y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022; el cual llevo a la contratación de la primera hipótesis específica de la siguiente manera:

H1: Existe relación entre la promoción de buenas prácticas y cuidado del medio ambiente, y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022.

Tabla 12

Significancia y correlación entre la Promoción de buenas prácticas y cuidado del medio ambiente y la Satisfacción del usuario

			Promoción de buenas practicas	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Promoción de buenas practicas	Coefficiente de correlación	1,000	0,335
		Significación bilateral (p-valores)	.	0,001
		N valido	380	380
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	0,335	1,000
		Significación bilateral (p-valores)	0,001	.
		N valido	380	380

Nota. Resultados procesados mediante el software SPSS V.28

La Tabla 12, da como resultado un valor de Rho de Spearman de 0,335 de $p=0,001$; debido a que el valor de p es inferior a 0,005 se rechaza H_0 , concluyéndose que existe relación directa y significativa entre la promoción de buenas prácticas y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022. Cabe indicar que, el valor de coeficiente de correlación es positiva baja.

Contrastación de la octava hipótesis específica

El octavo objetivo específico fue: Determinar la relación existente entre el manejo de residuos peligrosos municipales y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022; el cual llevo a la contratación de la primera hipótesis específica de la siguiente manera:

H1: Existe relación entre el manejo de residuos peligrosos municipales y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022.

Tabla 13

Significancia y correlación entre el Manejo de residuos peligrosos municipales y la Satisfacción del usuario

			Manejo de residuos peligrosos municipales	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Manejo de residuos peligrosos municipales	Coefficiente de correlación	1,000	0,335
		Significación bilateral (p-valores)	.	0,005
	N valido		380	380
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	0,335	1,000
Significación bilateral (p-valores)		0,005	.	
N valido		380	380	

Nota. Resultados procesados mediante el software SPSS V.28

La Tabla 13, da como resultado un valor de Rho de Spearman de 0,335 de $p=0,005$; debido a que el valor de p es inferior a 0,005 se rechaza H_0 , concluyéndose que existe relación directa y significativa entre el manejo de residuos peligrosos municipales y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022. Cabe indicar que, el valor de coeficiente de correlación es positiva baja.

V. DISCUSIÓN

En este capítulo de la investigación se desarrolló la discusión, donde se toma como base el objetivo general, el cual fue determinar la relación existente entre la gestión integral de residuos sólidos y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022.

Es así que los resultados obtenidos reflejaron que, con respecto al objetivo general, que existe relación baja y directamente proporcional entre la gestión integral de residuos sólidos y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022; ya que, obteniéndose como valor de coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,386 y el valor de $p=0,003$, mediante el procesamiento de datos en el software estadístico SPSS V.28; cuyo análisis requiere que, en cuanto se implemente acciones estratégicas para la mejora de la gestión integral de residuos sólidos por parte de la entidad municipal responsable de la ciudad de Quillabamba, mayor será la satisfacción de los usuarios que perciben dicho servicio.

En cuanto el análisis descriptivo, se reflejó que el 67,4% de los usuarios perciben un adecuado servicio vinculado a la gestión integral de los residuos sólidos por parte de la entidad municipal a cargo, mientras que el 7,9% cataloga el servicio como regular, y el 24,7% lo denota como inadecuado. Es así que, si se ejecutan mejoras en los planes, metas, proyectos, programas municipales y otros contemplados en la gestión óptima e integral de los desperdicios mediante acciones estratégicas, así como una implementación equipamiento adecuado y la mejora continua en las diversas actividades que se encuentran contempladas en el servicio; la percepción positiva de los usuarios incrementaría, reflejando así un aumento en la satisfacción de los mismos.

En tal sentido, en paralelo con los resultados obtenidos, Tsai et al. (2020b) refiere que la gestión integral de los residuos sólidos desarrolla un papel esencial en la sostenibilidad ambiental, social y el bienestar económico de cada espacio donde es aplicada, ya que este contempla una sinergia entre la integración técnica donde se detallada como los diferentes y articulados procesos de operación, la toma de decisiones e implementación necesaria para la realización de las labores y la aceptabilidad social; y aceptabilidad social el que incluye la predisposición de la población a involucrarse con el manejo adecuado de sus residuos sólidos, como

también una buena perspectiva a la labor de los responsables y participantes de la gestión de los residuos como medio de protección de la salud humana. De tal manera, concluye que, una gestión óptima, eficaz e integral de residuos sólidos permite no solo el cuidado del medio ambiente, sino también involucra el desarrollo municipal sostenible, los cuales se encuentran arraigadas a metas públicas de salud, mejoramiento ecológico y satisfacción social.

Para Ávila (2020) la satisfacción social comprende mayor grado de conformidad cuando la toma de decisiones racionales por parte de los responsables de los diferentes niveles de gobierno, los mismos que están a cargo del manejo eficiente y eficaz de los residuos sólidos en su jurisdicción; estén destinados a superar las expectativas de los habitantes. De acuerdo a lo precisado, en un sentido convergente, Peñafiel (2018) insta que los propios usuarios se encuentran en la posibilidad de satisfacer sus propias necesidades colectivas de manera constante con un estado que dirija, regule y controle la gestión de los desperdicios. Esto debido a que los servicios públicos vinculados a los residuos sólidos incluyen una importante participación de los ciudadanos como parte del éxito de las organizaciones gubernamentales.

En la misma línea, Mogollón (2021) señaló la existencia positiva moderada entre la gestión municipal de residuos sólidos y la satisfacción de los beneficiarios del servicio, el cual denotó como oportunidad de mejora la incorporación de herramientas de comunicación virtuales que permitan monitorear las labores de transporte y recolección de residuos, así también fortalecer las campañas de reciclaje; de igual manera la implementación de ordenanzas que permitan fortalecer la participación de los beneficiarios en labores de cuidado del medio ambiente.

Una gestión integrada necesita crear estrategias administrativas que mejoren la eficiencia y sostenibilidad, así mismo debe identificar y trabajar en las rutinas diarias, la falta de conocimiento en los diversos temas ambientales de los usuarios, las desigualdades de educación, las perspectivas sociales y valores culturales, y los marcos institucionales inadecuados, todos ellos como puntos débiles que impiden llevar una gestión óptima de los residuos sólidos. (Tsai et al., 2020a).

Por otra parte, en el primer objetivo específico, se evidenciaron resultados que sustentan la existencia de la relación directa y baja entre el transporte de

residuos sólidos y la satisfacción del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022; por lo que, un transporte que cumpla con sus rutas y no permita la acumulación de residuos en las vías públicas aumentaría la confianza percibida por los usuarios. (Chávez, 2020)

De similar manera, con vinculación en lo mencionado, Bautista (2020) indica que el transporte inadecuado podría generar una dispersión negativa de los residuos, más cuando hay un traslado de los desechos con movilidad abierta; anudado a ello, indica que los usuarios deben cumplir con la entrega de residuos en los horarios de recolección que son determinados por la entidad municipal para evitar la presencia de recicladores informales, animales, proliferación de vectores y otros que minimicen el esfuerzo brindado dentro del servicio. Mientras que, Castillo (2020) indica que la hora en la que se recolecta los residuos sólidos por parte camión recolector debe cumplir con su ruta, además que cuente una comunicación asertiva y posteriormente difundida sobre el servicio; puede mejorar la percepción de los usuarios. Así también indica que una de las mayores preocupaciones es contar con una movilidad adecuada que no genere problemas con los lixiviados de los residuos sólidos evitando la contaminación después del paso del camión recolector por la ruta. Por lo señalado, hace hincapié en que según la percepción de los usuarios se debe contar con un contenedor incorporado en el camión recolector para residuos líquidos o lixiviados.

De igual manera, para el segundo objetivo específico existe relación positiva baja existente entre la recolección selectiva y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022; cuya fortaleza radica en el número del personal que presta el servicio, y el punto débil es que no se cuenta con una implementación adecuada para realizar las labores abordadas en el manejo óptimo y eficaz de los residuos sólidos local.

Ahora bien, Tsai et al. (2020a) indica que el servicio vinculado a la de limpieza pública, es la que contempla mayor número de trabajadores, y que la implementación del servicio es complicada ya que depende no solo de la cantidad de residuos sólidos recolectados, sino también de la calidad de los desechos dentro del sistema.

En este último punto, Alcocer et Al. (2019) refuerza indicando, que una implementación en la recolección de los diferentes tipos de residuos es una tarea

difícil ya que cada generador es diferente, además refiere que la implementación debe ir de la mano con la innovación y por ellos es uno de los rubros más costosos según inversión. En tal sentido, hace énfasis en la valoración de los residuos sólidos como una forma de minimización de costos en tratamientos, maximizando el impacto ambiental y el cuidado del mismo; por lo que la satisfacción sería mayor en los usuarios.

De manera divergente, Chávez (2020) indica que la satisfacción depende más de la atención que brinda el personal de la entidad municipal a cargo del servicio, e indica que como implementación se podría optar por los camiones compactadores para una labor más eficiente en la recolección.

Para Peñafiel et al. (2018) indica que la recolección es más satisfactoria si el usuario percibe una mayor amabilidad y confianza por parte del personal que realiza la recolección de los desperdicios, como también es importante que se presente una buena disposición del personal para llevar una valoración mayor al servicio brindado.

Ahora bien, el resultado del tercer objetivo específico fue que existe relación existente entre la seguridad y salud en el trabajo, y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022; donde se denota como aspecto de mayor preocupación para la salud pública que según la percepción de los usuarios el personal de limpieza pública y los promotores ambientales no cuentan con implementos de seguridad adecuados ante el riesgo constante de contagio por el virus SARS-COV-2 cuando ellos realizan sus funciones contempladas en el servicio. Las medidas de salubridad deben estar involucradas en todos los procesos del servicio para garantizar una adecuada y eficaz prestación de servicio vinculado a la limpieza pública y el recojo de desperdicios. (Ávila, 2020)

Es así como, Pariona y Ormeño (2022) hacen énfasis en adoptar las directrices internacionales para implementar o mejorar la integración de equipos de protección personal, y mejorar la cultura de higiene y desinfección con el fin de mitigar y/o controlar los impactos del COVID-19 en el manejo de los residuos sólidos, más que nada en los procesos de segregación según el tipo de residuos, de reciclaje en función al potencial de valorización y de tratamiento o eliminación de los residuos según sus características fisicoquímicas. Cabe resaltar que, Tsai et

al (2020a) indica que la seguridad y la salud forman parte de los criterios de vinculación a una gestión óptima de residuos sólidos municipales.

Seguidamente, el cuarto objetivo específico muestra que existe relación existente positiva baja entre el compromiso municipal y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022; donde la fortaleza se encuentra en los programas de prevención de contaminación producido por un inadecuado manejo de los residuos generados en las diferentes fuentes generadoras, y el aspecto de mayor preocupación de los perceptores es la distribución y cantidad de los contenedores.

Mogollón (2021) refuerza que existe relación positiva moderada entre el compromiso municipal y la satisfacción de los usuarios, donde el autor indica que debe darse mayor importancia a los programas de reciclaje y la identificación de puntos de contaminación; en ese sentido el autor refiere que la empatía por parte de la autoridad edil en función a la preocupación por implementar programas, incrementaría la satisfacción de los usuarios de manera significativa.

Para Chávez (2020) las expectativas de los usuarios siempre están enfocados en la relación a la capacidad organizacional y el deseo de cumplir con los puntos de necesidad que han generado insatisfacción, como también el nivel de cumplimiento y el compromiso que ofrece la entidad municipal cuando ofrecen y ejecutan el servicio.

Adicionalmente, Bautista (2020) indica que todas las municipalidades cuentan con débiles políticas de gestión municipal donde un perjuicio a la percepción de los ciudadanos quienes son el principal receptor del servicio.

El incremento diario de residuos sólidos ha generado que la gestión sustentable de los residuos sea muy compleja, puesto que involucra un gran presupuesto de partida en labores de recolección, transporte y disposición final de desperdicios; los cuales tendrán que prevalecer en el servicio. Así también se incrementa los retos para promover y mantener el cuidado ecológico cuya responsabilidad recae en la entidad municipal. (Peñafiel et al., 2018)

Castillo (2019) indica que los contenedores deben contribuir con el proceso de recolección para ello propone que deben estar estandarizados según la necesidad y eficiencia de su uso, así también indica que deben encontrarse en los

hogares y en lugares públicos en zonas estratégicas, además de ubicarse algunos dentro de los camiones para evitar los lixiviados de los desechos.

Ahora bien, el quinto objetivo muestra la relación existente entre la segregación en la fuente y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal, de Quillabamba, Cusco - 2022; donde más se promueva y se brinde capacitaciones para la adecuada separación de residuos sólidos de tipo orgánicos e inorgánicos por parte de los promotores ambientales, quienes representan a la entidad municipal en esta labor; infiriéndose que a mayor número de capacitaciones y que estas sean fácilmente comprensibles, mayor será la satisfacción en los usuarios.

En ese contexto, Ávila (2020) indica que la satisfacción de los perceptores depende de gran medida las campañas promovidas por el municipio, así también las capacitaciones brindadas para un buen manejo de los residuos desde sus hogares. Separar los residuos y que estos mantengan la segregación al momento de ser recolectado, aumentaría la percepción de satisfacción de los usuarios, puesto que el esfuerzo de separar los residuos dentro de sus hogares según el tipo de residuo. (Castillo,2020)

Como propuesta de mejora de la gestión municipal de los residuos sólidos, se debe implementar más sitios de separación de los residuos permitiéndose que se agilice las labores de segregación selectiva y valorización de los diferentes tipos de residuos reaprovechables. (Alcocer et al., 2019)

De la misma forma, el sexto objetivo específico denota la relación baja positiva existente entre las prácticas de reaprovechamiento y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022; donde al aumentar las capacitaciones y prácticas de reaprovechamiento mediante el reciclaje y reaprovechamiento de objetos antes de ser residuos, aumentaría aún más la satisfacción de los usuarios.

Según Mogollón (2021) indica que una población sin cultura de reaprovechamiento y conciencia sobre los impactos negativos que genera de los residuos no controlados en el medio ambiente, evidenciarían la incapacidad de la entidad municipal. No se puede alcanzar y garantizar un gran nivel de satisfacción si en la gestión no se cuenta con la cantidad de personal adecuado para la recolección de residuos y la limpieza pública, no se organizan campañas de

limpieza de desperdicios y no hay capacitaciones de la sensibilización para la ciudadanía, esta última que debe implementarse para base para la generación de una cultura de reaprovechamiento. (Ávila, 2020)

En controversia, Pariona y Ormeño (2022) indican que el reciclaje se ha visto mermada por el riesgo a contraer el virus del COVID-19 ya que la persistencia en los residuos oscila hasta los siete días; es por ello que muchos lugares de reciclaje han debido ser cerrados por no contar con planes de prevención para evitar la propagación del virus SARS-COV-2. Según los autores, esta práctica ha sido una de las más afectadas en el contexto de pandemia; por lo tanto, habría generado una condición de insatisfacción durante este periodo.

Al igual, los resultados del séptimo objetivo específico la relación positiva baja existente entre la promoción de buenas prácticas y cuidado del medio ambiente, y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022; donde una adecuada y constaten participación de los usuarios y una capacitación que promueva buenas practicas mejorara la percepción del servicio. Bajo ese contexto, Tsai et al. (2020b) propone un enfoque donde se mejore las prácticas de gestión, de actividades de procesamiento y actitudes insostenibles; estos últimos debiéndose remplazar por buenas practicas a favor la salud de todos los pobladores y el cuidado y preservación del medio ambiente que los rodea.

En la misma línea, Alcocer et al (2019) indica que es necesario crear conciencia en cada uno de los participantes de la gestión y el manejo de residuos sólidos, con la finalidad de generar e incrementar los impactos positivos en el medio ambiente cuyos elementos de influencia son agua, aire, suelo y el paisaje y demás factores culturales y sociales.

En sentido divergente, Bautista (2020) indica que por más que la población sea consciente de las cantidades exorbitante que se produce día a día sumado a las generadas por las actividades productivas, esto no ha llevado a disminuir los problemas ambientales de contaminación.

Para Mogollón (2021) las buenas practicas dirigidas al cuidado del medio ambiente se ven condicionadas por el crecimiento poblacional acelerado y el desorden urbano, donde los habitantes no poseen una cultura ecológica que pone

en primer lugar la protección del medio ambiente como una de las bases del bienestar social.

Asimismo, el octavo objetivo específico refiere a la relación baja y positiva existente entre el manejo de residuos peligrosos municipales y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022; donde la mayor preocupación fue que no se lleva una segregación diferenciada para este tipo de residuos. Se debe inferir que la mayoría de residuos por el contacto directo con el usuario corre el riesgo de contraer COVID-19, al igual que el personal que realiza la limpieza pública y los promotores que brindan capacitación y entran en contacto directo con los diferentes usuarios en toda la jurisdicción de la entidad municipal. En el Perú, las entidades municipales presentan dificultades en un correcto desenvolvimiento en la gestión de los diferentes residuos sólidos generados en su jurisdicción, puesto que no cuentan con sistemas de gestión ambiental y ya contemplan problemas de gravedad por contaminación. (Bautista, 2020)

Pariona y Ormeño (2022) indican que los residuos municipales en el contexto de pandemia ahora poseen cierta probabilidad de estar biocontaminados volviéndolos peligrosos. Así también recalca que se incrementó los residuos plásticos como las mascarillas, guantes y otros que se han sido de uso en hogares y establecimientos. Para ello propones implementar métodos de desinfección y la rotulación de este tipo de residuos que representen un riesgo para la salud en general.

Reforzando la postura anterior, Alcocer et al (2019) resalta que la falta de control y reducción en la generación de los diferentes residuos ha incrementado el riesgo de concebir problemas en la salud como afectar el medio ambiente, esta preocupación está tomando mayor fuerza puesto que los desechos están adquiriendo características fisicoquímicas que no hacen posible su degradación natural, formándose así residuos con alto potencial de contaminación y de peligro para la los humanos y la naturaleza.

VI. CONCLUSIONES

- Primera** : Se determinó la existencia de una relación directa y baja entre la gestión integral de residuos sólidos y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022; el cual indica que si se fortalece la gestión integral de residuos sólidos cuya responsabilidad recae en la entidad municipal mediante la adecuada implementación de herramientas, equipos de protección personal y demás que permitan efectuar un mejor manejo en contexto de pandemia considerando el manejo de los residuos peligrosos generados en el estado de emergencia, así también la mejora continua en las capacitaciones y los horarios de recolección de residuos municipales; se incrementara la satisfacción de los usuarios del servicio.
- Segunda** : Se determinó que si existe relación directa y baja entre el transporte de residuos sólidos y la satisfacción del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022; donde se recalca que mejorar el horario según la necesidad de algunos usuarios e incrementar el tiempo de espera del camión recolector, podría mejorar la percepción del servicio incrementando la satisfacción de los usuarios.
- Tercera** : Se determinó la existencia de la relación directa y baja entre la recolección selectiva y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022; denotándose la necesidad de una implementación de equipos, herramientas, materiales y otros necesarios para llevar una recolección adecuada más aun en este contexto de pandemia donde se debe ser más riguroso con los procedimientos contemplados en una gestión eficaz y eficiente de los residuos sólidos como es la recolección.

- Cuarta** : Se logró determinar la existencia de la relación directa y baja entre la seguridad y salud en el trabajo y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022; donde se hace hincapié a la implementación de equipos de protección personal –EPPs para todos los trabajadores que brindan dicho servicio y reduzca así el riesgo de contagio con los usuarios por el COVID-19. Se debe tomar en cuenta que es uno de los puntos priorizados en la mejora de la gestión municipal de toda entidad edil.
- Quinta** : Se determinó que si existe relación directa y baja entre el compromiso municipal y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022; donde la adquisición, distribución y uso de contenedores estandarizados podrían no solo prevenir los puntos críticos de contaminación, sino también, influenciar de manera positiva en la percepción de los usuarios que al contar con estos recipientes adecuados de residuos sólidos en su localidad, aumentaría la satisfacción conforme al interés y compromiso de la entidad municipal.
- Sexta** : Se determinó que, si existe una relación directa y baja entre la segregación en la fuente y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022; en el cual se contempla capacitaciones a los usuarios para una separación adecuada según el tipo de residuos, ya sea orgánico y/o inorgánico, el mismo que se genera en las diferentes fuentes como son los hogares y/o establecimientos.
- Séptima** : Se logró determinar que, existe una relación directa y baja entre las prácticas de reaprovechamiento y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022; el cual indica que, si la cantidad de capacitaciones por parte de los promotores ambientales en materia de reaprovechamiento y reciclaje se incrementa o

alcanza a impartirse en más hogares y/o establecimientos, la satisfacción de usuario se verá acrecentada.

Octava : Se determinó la existencia de una relación directa y baja entre la promoción de buenas prácticas y cuidado del medio ambiente, y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022; en el cual se infiere que si la entidad promueve más las buenas prácticas ambientales y se cuente con la participación activa de los usuarios, no solo se incrementaría la satisfacción de los usuarios, sino también incrementaría el éxito de la gestión y se produciría impactos positivos significativos en el medio ambiente.

Novena : Se determinó que si existe una relación baja y directa entre el manejo de residuos peligrosos municipales y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022; en el cual se tiene uno de los puntos más preocupantes de la gestión municipal, puesto que no se cuenta con una adecuada segregación y recolección diferenciada para este tipo de residuos, poniendo en riesgo la salud de los operarios y también de los usuarios, el cual se agrava más en este contexto de emergencia sanitaria por los diferentes virus presentes en la actualidad.

VII. RECOMENDACIONES

Primera : Que el programa municipal que este alienado a las acciones de segregación en las diferentes fuentes locales y recolección selectiva de residuos sólidos, la misma que se encuentra bajo dirección de la entidad municipal, pueda ampliar su alcance con los usuarios de la ciudad de Quillabamba, involucrando más a la población en un adecuado manejo de los residuos por medio de la separación selectiva de sus desperdicios en sus hogares, establecimientos comerciales, centros de estudio y demás. De igual manera, las capacitaciones deben ser reforzadas por el Programa municipal EDUCCA en su jurisdicción, para brindar mayor y mejor alcance en materia de residuos sólidos, contaminación, prevención y cuidado del medio ambiente en general.

Así mismo, se exhorta a la entidad municipal a consignar una mejor implementación de equipos, herramientas, materiales, y otros que permitan optimizar el servicio de limpieza pública y el recojo de los residuos, ello también debe contemplar los EPPs en cumplimiento de los protocolos COVID-19.

Segunda : Realizar un estudio para la ampliación de rutas y horarios de recolección en las diferentes asociaciones vecinales, barrios u otros, cuya finalidad debe radicar en brindar una mejor y oportuna atención a los usuarios. De igual manera, se propone la adquisición de un camión compactador para mayor abastecimiento y mejorar la eficiencia del servicio.

Tercera : Para la implementación de equipos, herramientas u otros materiales, la entidad municipal en procesos de contrataciones con el estado, pueda integrar en sus especificaciones técnicas criterios que sean congruentes a la realidad local (clima, catastro urbano, estado de emergencia sanitaria y otros) y la necesidad de sus operarios para efectuar una mejor labor en la recolección de los residuos sólidos. Siendo de responsabilidad de la entidad

pública la salud e integridad de su personal, se recomienda al área responsable del personal que labora, que se prevea las condiciones sub estándar que se pueda generar en el servicio de limpieza pública y recolección de residuos considerado en los protocolos de salud ante la emergencia sanitaria, puesto que es una labor de contacto directo y masivo entre el personal y los usuarios, y al no contarse con un buen plan COVID-19 para efectuar la prestación del servicio público, se incrementa el riesgo de contraer el virus SARS-COV-2.

Cuarta : En el contexto actual de emergencia sanitaria, en concordancia con las normativas nacionales que velan por la salud pública, con énfasis en la Ley N° 29783, ley que refiere a la seguridad y salud en el trabajo en el país; se insta a la entidad municipal en la una mejora en la implementación de equipos de protección personal, materiales de desinfección e higiene; para el cual se recomienda seguir modelos externos exitosos donde se haya logrado disminuir el riesgo de contagios y aumentado la seguridad en la salud de los operarios, administrativos, demás trabajadores, y de la población en general. Se puede incluir la promoción de una salubridad ante la propagación de virus que afecten la salud humana desde la fuente generadora de residuos sólidos.

Quinta : Priorizar la instalación de puntos ecológicos antes que mayor número de contenedores en la ciudad; esto debido a que en el primer caso los residuos están separados según su potencial de reciclaje y el tipo de residuos (papel, botellas PET, orgánicos, otros), puesto que son mucho más higiénicos y de rápida desinfección a comparación de los contenedores donde se almacenan los residuos que tienden a mezclarse y generar lixiviados, haciendo que se genere focos de infección y proliferación de vectores. Así también, se recomienda instalar puntos de reciclaje para residuos líquidos valorizables como es el caso de aceites ya antes utilizados en restaurantes, hogares y otros afines al rubro.

- Sexta** : Incrementar el número de hogares y establecimientos que reciban capacitaciones para contar con más ciudadanos conscientes y comprometidos con un adecuado manejo de sus desperdicios, como también el cuidado del medio ambiente en general. Así también, llevar capacitaciones grupales con asociaciones y/o barrio vecinales para invitarlos a formar parte del programa alienado a la segregación en las diferentes fuente de la ciudad, siempre tomando en cuenta el distanciamiento social.
- Séptima** : Realizar campañas de reciclaje y talleres de reaprovechamiento en lugares públicos y de libre acceso, fomentando la participación de la ciudadanía en general. De igual manera, contar con aliados estratégicos como instituciones educativas, ONG y otras que permitan promocionar estas buenas practicas. Así mismo, se recomiendo socializar en los diferentes medios de comunicación la labor y las rutas de recolección de los recicladores formales en la ciudad de Quillabamba, como parte de una promoción en la cultura del reciclaje en la ciudadanía.
- Octava** : Realizar campañas, capacitaciones, talleres y demás actividades que promociones una mejor conciencia sobre protección y el cuidado del medio ambiente que los rodea, promoviendo así la participación de la ciudadanía en general. De igual manera, contar con aliados estratégicos como instituciones educativas, ONG, entidades del estado y otras que permitan promocionar y ser parte de estas buenas practicas.
- Novena** : Incluir en las capacitaciones, material de difusión y demás fuentes de comunicación; la importancia de una correcta segregación de residuos peligrosos mediante el rotulado y desinfección de las bolsas que contengan este tipo de desechos, así también debe llevarse una recolección diferenciada por parte del personal de limpieza pública.

De igual manera, optar por algún tratamiento sostenible para este tipo de residuos a fin de evitar la sobre saturación del relleno sanitario.

REFERENCIAS

- Alcocer, P., Cevallos, O., y Knudsen, J. (2019). Mejoramiento de la gestión integral de los residuos sólidos urbanos en el cantón de Quevedo, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(5), 362-367. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000500362&lng=es&tlng=pt
- Álvarez, A. (2020). *Clasificación de las investigaciones*. Universidad de Lima, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, Carrera de Negocios Internacionales. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/10818>
- Anitua, G. (2019). Seguridad pública en Latinoamérica. Homenaje a Lola Aniyar de Castro (1937-2015). *Revista Internacional de Filosofía y Teoría Social* (2), 239-251. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3344930>
- Arias, J., Villasís, M., y Novales, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. <https://tinyurl.com/y3cfh7zs>
- Ávila, M. (2020). *Gestión de residuos sólidos municipales y satisfacción de los perceptores del servicio en el distrito de 26 de octubre, Piura*. [Tesis para optar el grado de maestro en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/69537>
- Bautista, E. (2020). *Gestión de residuos sólidos y la calidad de vida de los pobladores de la ciudad de Casma – 2019*. [Tesis para optar el grado de maestro en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/44979>
- Begué, N. (2019). *Comprensión del muestreo y la distribución muestral en estudiantes de educación secundaria obligatoria y bachillerato*. [Tesis para optar el grado de doctor en Ciencias de la Educación, Universidad de Granada]. Repositorio institucional. Universidad de Granada. <http://hdl.handle.net/10481/58243>

- Beltrán, C. (2020). *Parámetros de gobernanza ambiental presentes en la gestión integral de residuos sólidos: una visión desde las experiencias de los municipios de Isnos, Pitalito y San Agustín, Colombia*. [Tesis para optar el grado de maestro en Derecho Ambiental y Sostenibilidad, Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano] <http://hdl.handle.net/20.500.12010/16690>
- Castillo, B. (2020). *Calidad del Servicio de Recolección de Residuos Sólidos Urbanos desde la Percepción del Usuario en la Ciudad de Tepic, 2019*. [Tesis para obtener el grado de maestros en Desarrollo Económico Local, Universidad Autónoma de Nayarit]. Repositorio Institucional Aramara <http://dspace.uan.mx:8080/jspui/handle/123456789/2273>
- Chávez, A. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020*. [Tesis para optar el grado de maestro en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/51334>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL,2017). *Síntesis de Políticas Públicas sobre Cambio Climático. La gestión de manejo de residuos sólidos y sus propuestas regulatorias e impositivas*. Publicación de las Naciones Unidas, Santiago, (4) Disponible en: <http://hdl.handle.net/11362/45252>
- Cornejo, R. (2018). *Recolección y transporte de residuos sólidos urbanos y su relación con el pago del servicio en la ciudad de Puno*. [Tesis para optar el grado de maestro en Ciencias de la Ingeniería Agrícola, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio institucional. <https://tinyurl.com/2nf22j5c>
- Cortes, J., y Montenegro, L. (2018). Encuesta de conocimientos, actitudes y prácticas sobre el uso de antibióticos en médicos colombianos. *Revista INFECTIO*,22(2),94-98. <http://dx.doi.org/10.22354/in.v22i2.714>
- Davis, M. (2019). *Empathy a Social Psychological Approach*. Routledge. (1.^a ed.) [Ebook]. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780429493898>
- De la Mata, L. (2019). *Segregación en fuente, recolección selectiva de residuos sólidos y cultura ambiental, Distrito de Huancayo - Junín*. [Tesis para optar el grado de maestro en Gestión Ambiental y Desarrollo Sostenible, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio Institucional UNCP. <http://hdl.handle.net/20.500.12894/6055>

- Del carpio, H., Del Carpio, P., García, F., y Del Carpio, S. (2021). Validez de instrumento: Percepción del aprendizaje virtual durante la COVID-19. *Campus virtuales*, 10(2), 111-125. Repositorio de GRIAL. <https://tinyurl.com/2p6oa8bq>
- Demuner, M., Becerril, O., e Ibarra, M. (2018). *Capacidad de respuesta y capacidad de absorción*. Estudio de empresas manufactureras en México. *Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 27(53-2), 61-77. <https://doi.org/10.20983/noesis.2018.4.4>
- Devés, E. (2018). "Ecosistemas intelectuales" como unidad de análisis: los lugares donde se desenvuelven las ideas. *Revista Izquierdas*, 50, 1-23. https://www.researchgate.net/publication/358037843_Ecosistemas_intelectuales_como_unidad_de_analisis_los_lugares_donde_se_desenvuelven_las_ideas_Intellectual_ecosystem_as_a_unit_of_analysis_places_where_the_ideas_are_self-developed
- Diéguez, A. (2019). ¿Existe el método científico? Filosofía y ciencia en el siglo XXI. *Revista Tiempo y Clima*, 5(70). <https://tinyurl.com/2zxqrecd>
- Esteban, N. (2018). *Tipos de investigación*. Universidad Santo Domingo de Guzmán. Repositorio Institucional. <https://tinyurl.com/2ojfc4me>
- Febres, R. y Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. <https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Fernández, M., y Lazovski, O. (2018). La capacidad de carga de un municipio turístico a través de la estimación del tamaño "real" de la población: dificultades y propuestas. *International Journal of Scientific Management and Tourism*, 4(3), 93-108. <https://tinyurl.com/2m6gm264>
- Fuentes, E., Mederos, M., y Lutgarda, H. (2020). Good practices of the UNESCO project the training of child education professionals for the protection of the environment. *Revista Conrado*. 16(72). <https://tinyurl.com/2lk3h296>
- García, F. (2020). *Análisis de los procedimientos para el manejo y aprovechamiento de residuos sólidos orgánicos respecto al plan de gestión integral de residuos sólidos PGIRS del municipio de Guaduas Cundinamarca*. [Tesis para optar el grado de magister en Desarrollo Sostenible y Medio Ambiente, Universidad de Manizales]. Repositorio institucional RIDUM. <https://tinyurl.com/2z66wrlx>

- García, R., Quevedo, J., y Socorro, A. (2019). Practices for the use of solid waste in banana plantations and results of its implementation. *Universidad y Sociedad*, 12(1), 280-291. <https://tinyurl.com/2hcefz2w>
- Ginett de la Peña, L., Garzón, H., y Jiménez, M. (2021). *Plan de Manejo Integral de Residuos Sólidos de la Fábrica y Remontadora Servi COWBOY*. Universidad Santo Tomás - Facultad de Ingeniería Ambiental. Repositorio institucional de la Universidad Santo Tomas. <http://hdl.handle.net/11634/35345>
- Gutierrez, C. (2022). *La gestión de los residuos sólidos y su influencia en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Quellouno, La Convención, Cusco, 2019*. [Tesis de Licenciatura en Administración, Universidad Inca Garcilaso de la Vega] Repositorio institucional Universidad Inca Garcilaso de la Vega. <https://tinyurl.com/2zg8pv84>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (INEI, 2018). *Perú: Crecimiento y distribución de la población, 2017. Población censada más población omitida*. Lima. Editorial Instituto Nacional de Estadística e Informática. https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1673/libro.pdf
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (INEI, 2018). *Perú: Crecimiento y distribución de la población, 2017. Primeros resultados*. Lima. Editorial Instituto Nacional de Estadística e Informática. https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1530/libro.pdf
- Izquierdo, J. (2021). The quality of service in public administration. *Revista Horizonte Empresarial*, 8(1), 425-437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- López, A., y Luisa, E. (2021). *Responsabilidad social y el compromiso*. Revista Venezolana de Gerencia organizacional de empleados públicos del Perú, 26(95), 656-668. Disponible en: <https://doi.org/10.19052/rvgluz.27.95.14>
- López, L., Olivera, S., y Tinoco, D. (2018). *Satisfacción del usuario en el marco de la relación estado-ciudadanos: políticas y estrategias para la calidad de atención al contribuyente en el servicio de administración tributaria*. [Tesis para optar el grado de maestros en Gestión Empresarial, Universidad ESAN]. Repositorio institucional ESAN. <https://hdl.handle.net/20.500.12640/1377>

- Manterola, C., Grande, L., Otzen, T., García, N., Salazar, P., y Quiroz, G. (2018). Confiabilidad, precisión o reproducibilidad de las mediciones. Métodos de valoración, utilidad y aplicaciones en la práctica clínica. *Revista Chilena de Infectología*. 35(6), 680-688. <http://dx.doi.org/10.4067/S0716-10182018000600680>
- Martínez, A. y Campos, W. (2015). Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores. *Revista mexicana de ingeniería biomédica*, 3(3). <http://www.scielo.org.mx/pdf/rmib/v36n3/v36n3a4.pdf>
- Ministerio del Ambiente (MINAM, 9 de enero de 2022). *Decreto Supremo N° 001-2022-MINAM*. Sistema Peruano de Información Jurídica: Constitución política, leyes orgánicas y códigos. <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/detallenorma/H1301753>
- Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo. (MINTRA, 2018). *Política y Plan Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Consejo Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo - CONSSAT. <https://tinyurl.com/yzdf9rqw>
- Mogollón García, E.D. (2020) *Gestión municipal de residuos sólidos urbanos y satisfacción de beneficiarios del servicio en el Distrito de Abancay – Abancay, 2020*. [Tesis para optar el grado de maestro en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio digital institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/82044>
- Ochoa, M. (2018). *Gestión integral de residuos: análisis normativo y herramientas para su implementación*. Editorial Universidad del Rosario. <https://tinyurl.com/2nzkjf2d>
- Ortega, A. (2018). *Enfoques de investigación*. https://www.researchgate.net/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION.
- Pariona, J., y Ormeño, W. (2022). Efectos del Covid-19 en el manejo de residuos sólidos. *Revista del Instituto de investigación de la Facultad de minas, metalurgia y ciencias geográficas*, 25(49), 83-91. <https://doi.org/10.15381/iigeo.v25i49.21882>

- Peñañiel, W., Salinas, E., y Regnault, M. (2018). Percepción de la calidad del servicio de recolección de desechos sólidos: evaluación de un Gobierno Autónomo Descentralizado del Ecuador. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, 6(21), 7-26. <https://tinyurl.com/2nnep8sl>
- Plataforma digital única del Estado Peruano (GOB.PE, 2021). Socializan nuevo proyecto de limpieza pública de Quillabamba en Sarahuasi–Llactapata. *Nota de prensa de la municipalidad provincial de La Convención* [Comunicado de prensa]. <https://www.gob.pe/institucion/munilaconvencion/noticias/487736-socializan-nuevo>
- Radio Programa del Perú (RRP, 29 de abril de 2017) Quillabamba: denuncian colapso de relleno sanitario. Cusco. <https://rpp.pe/peru/cusco/quillabamba-denuncian-colapso-de-relleno-sanitario-noticia-1047271?ref=rpp>
- Rojas Pezo, A. (2018). "Gestión de mantenimiento vial y su influencia en la satisfacción del usuario de la carretera Shapaja-Chazuta, 2018". [Tesis para optar el doctorado de maestro en Ingeniería Civil, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio digital institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/26015>
- Rondón, E., Szantó, M., Pacheco, J., Contreras, E., y Gálvez, A. (2016). Guía general para la gestión de residuos sólidos domiciliarios. CEPAL Editorial. <http://hdl.handle.net/11362/40407>
- Salas, E., Copez-Londoy, A., y Merino, C. (2020). Is it really too short? brief version of the social network addiction questionnaire (ARS-6). *Health and Addictions*, 20(2), 105-118. <https://doi.org/10.21134/haaj.v20i2.536>
- Sbergamo, A. (2018). *Política ambiental y desarrollo: La gestión integral de residuos sólidos urbanos y el desarrollo local sustentable en el conurbano bonaerense*. [Tesis para optar el grado de magister en Políticas de Desarrollo, Universidad Nacional de La Plata]. Repositorio institucional FaHCE-UNLP. <https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/tesis/te.1528/te.1528.pdf>
- Segura, A., Rojas, L., y Pulido, Y. (2020). Referentes mundiales en sistemas de gestión de residuos sólidos. *Revista espacios*, 41(17), 1-9. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n17/a20v41n17p22.pdf>

- Tsai, F.-M., Bui, T.-D., Tseng, M.-L., Wu, K.-J., y Chiu, A (2020) A performance assessment approach for integrated solid waste management using a sustainable balanced scorecard approach, *ELSEVIER. Journal of Cleaner Production*, Volume 251, 2020,119740, ISSN 0959-6526, <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2019.119740>.
- Tsai, F.-M., Bui, T.-D., Tseng, M.-L.,y Wu, K.-J.(2020). A causal municipal solid waste management model for sustainable cities in Vietnam under uncertainty: A comparison, *ScienceDirect ,Resources, Conservation and Recycling*, Volume 154,2020,104599,ISSN 0921-3449, <https://doi.org/10.1016/j.resconrec.2019.104599>.
- Vega, V., y Sherina, K. (2018). *Mancomunidad alternativa financiera y económica válida para la gestión integral de residuos sólidos: casos cantones San Pedro de Pelileo y Patate*. [Tesis de Licenciatura, Pontificia Universidad Católica de Ecuador]. Repositorio Dscape. <https://tinyurl.com/2ocnnt5q>
- United States Agency for International Development. (USAID,2020). *Estudio de caso: Los Desechos Plásticos En El Mar y La Gestión De Residuos Sólido En Perú*. (Estudio de caso del medioambiente en Latinoamérica y el Caribe: PERÚ). Estudio de caso de USAID. https://pdf.usaid.gov/pdf_docs/PA00XGDK.pdf

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Gestión integral de residuos sólidos y satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022.							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Gestión de residuos sólidos				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
¿Cuál es la relación existente entre la Gestión integral de residuos sólidos y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco-2022?	Determinar la relación existente entre la Gestión integral de residuos sólidos y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco- 2022	Existe relación entre la Gestión integral de residuos sólidos y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco- 2022	Transporte de residuos sólidos	Ruta del camión Horario de recolección Tiempo de espera	1 – 3	Ordinal Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)	Inadecuado (50-69) Regular (70-89) Adecuado (90-108)
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Recolección selectiva	Cantidad de personal Eficiencia Equipamiento Recolección de residuos inorgánicos Recolección de residuos orgánicos	4 – 8	Ordinal Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)	
¿Cuál es la relación existente entre el transporte de residuos sólidos y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco-2022?	Determinar la relación existente entre el transporte de residuos sólidos y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco- 2022	Existe relación entre el transporte de residuos sólidos y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco- 2022	Seguridad y salud en el trabajo	Uniformes e implementos Implementos de bioseguridad ante COVID 19	9-10	Ordinal Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)	
¿Cuál es la relación existente entre la recolección selectiva y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de	Determinar la relación existente entre la recolección selectiva y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad	Existe relación entre la recolección selectiva y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad	Compromiso municipal	Programa de segregación en la fuente y reciclaje	11-15	Ordinal Muy en desacuerdo (1)	

Quillabamba, Cusco-2022?	municipal de Quillabamba, Cusco- 2022	municipal de Quillabamba, Cusco- 2022		Prevención y de erradicación de puntos críticos Contenedores de residuos solidos Problemas ambientales Gestión municipal		En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)
¿Cuál es la relación existente entre la seguridad y salud en el trabajo y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco-2022?	Determinar la relación existente entre la seguridad y salud en el trabajo y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco- 2022	Existe relación entre la seguridad y salud en el trabajo y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco- 2022	Segregación en la fuente	Segregación de residuos inorgánicos Segregación de residuos orgánicos	16-17	Ordinal Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)
¿Cuál es la relación existente entre el compromiso municipal y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco-2022?	Determinar la relación existente entre el compromiso municipal y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco- 2022	Existe relación entre el compromiso municipal y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco- 2022				
¿Cuál es la relación existente entre la segregación en la fuente y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco-2022?	Determinar la relación existente entre la segregación en la fuente y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco- 2022	Existe relación entre la segregación en la fuente y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco- 2022	Prácticas de reaprovechamiento	Prácticas de reciclaje Prácticas de reutilización	18-19	Ordinal Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)
¿Cuál es la relación existente entre las			Promoción de buenas prácticas y	Buena segregación y reciclaje	20-22	Ordinal

prácticas de reaprovechamiento y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco- 2022?	Determinar la relación existente entre las prácticas de reaprovechamiento y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco- 2022	Existe relación entre las prácticas de reaprovechamiento y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco- 2022	cuidado del medio ambiente	Capacitación Participación		Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)	
			Manejo de residuos peligrosos municipales	Segregación diferenciada Recolección especial	22-24	Ordinal Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)	
Variable 2: Satisfacción del usuario							
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
¿Cuál es la relación existente entre la promoción de buenas prácticas y cuidado del medio ambiente, y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco- 2022?	Determinar la relación existente entre la promoción de buenas prácticas y cuidado del medio ambiente, y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco- 2022	Existe relación entre la promoción de buenas prácticas y cuidado del medio ambiente, y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco- 2022	Fiabilidad	Cumplimiento de compromisos Intereses de solución de problemas Atención inmediata	1-3	Ordinal Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)	Inadecuado (50-69) Regular (70-89) Adecuado (90-108)
			Seguridad	Confianza Promotores ambientales debidamente identificados Medidas de seguridad Bioseguridad ante COVID-19	4-7	Ordinal Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)	
¿Cuál es la relación existente entre el manejo	Determinar la relación existente entre el manejo de	Existe relación entre el manejo de	Capacidad de respuesta	Servicio oportuno	8-11	Ordinal	

de residuos peligrosos municipales y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco-2022?	residuos peligrosos municipales y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco- 2022	peligrosos municipales y la satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco- 2022		Tiempo del servicio brindado Satisfacen inquietudes Calidad del servicio		Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)
			Empatía	Buen trato Horarios convenientes Preocupación por necesidades	12-14	Ordinal Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)
			Aspectos tangible	Equipamiento innovador Adecuada presentación Materiales y herramientas Capacitaciones comprensibles	15-18	Ordinal Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)
Diseño de investigación:		Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:		Método de análisis de datos:	
Tipo: Básico. Diseño: No experimental, transversal, correlacional. $O_x \xrightarrow{R^2} O_y$ Donde: OX: Valor de la variable independiente: Gestión de residuos solidos Oy: Valor de la variable dependiente: Satisfacción del usuario R2: Correlación de Spearman Nivel: Correlacional Método: Hipotético-deductivo.		Población: 28 419 usuarios de la ciudad de Quillabamba Muestra: 380 habitantes de la ciudad de Quillabamba	Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario		Descriptiva: Se agruparán los datos en niveles de acuerdo con los rangos establecidos, presentándose los resultados en tablas de frecuencias. Inferencial: Se usará el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman	

Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Variable 1 Gestión integral de residuos sólidos	Según el artículo N° 2 del Decreto Legislativo N° 1278, tiene como finalidad velar por la salud de las personas y la protección del medio ambiente, para ello dentro de sus procesos tiene los siguientes objetivos: primero, la prevención o minimización de residuos en la fuente de generación, el mismo que tiene que ser priorizado antes de optar otras alternativas; en segundo lugar, se prioriza la recuperación y valorización de los residuos sólidos, mediante prácticas ambientales como reciclaje, compostaje, coprocesamiento, reaprovechamientos, entre otros. Finalmente, se prioriza una adecuada disposición final de los residuos sólidos.	Conjunto de planes y acciones técnico-administrativas que tienen por finalidad gestionar de manera unificada el adecuado manejo de residuos sólidos para la protección y cuidado del medio ambiente y la salud pública; cuyo análisis y valoración se determinara a través de cuestionario de Gestión integral de residuos sólidos como instrumento de recolección de datos.	Transporte de residuos sólidos	Ruta del camión Horario de recolección Tiempo de espera	Ordinal Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)
			Recolección selectiva	Cantidad de personal Eficiencia Equipamiento Recolección de residuos inorgánicos Recolección de residuos orgánicos	Ordinal Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)
			Seguridad y salud en el trabajo	Uniformes e implementos Implementos de bioseguridad ante COVID 19	Ordinal Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)
			Compromiso municipal	Programa de segregación en la fuente y reciclaje Prevención y erradicación de puntos críticos Contenedores de residuos sólidos Problemas ambientales Gestión municipal	Ordinal Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)

			Segregación en la fuente	Segregación de residuos inorgánicos Segregación de residuos orgánicos	Ordinal Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)
			Prácticas de reaprovechamiento	Prácticas de reciclaje Prácticas de reutilización	Ordinal Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)
			Promoción de buenas prácticas y cuidado del medio ambiente	Buena segregación y reciclaje Capacitación Participación	Ordinal Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)
			Manejo de residuos peligrosos municipales	Segregación diferenciada Recolección especial	Ordinal Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)
Variable 2 Satisfacción del usuario	Satisfacción de usuario, como aquella capacidad de medir la calidad de la Gestión pública, mediante el oportuno y adecuado cumplimiento en la satisfacción de las necesidades y	Percepción del usuario frente a un servicio, el mismo que agrupa un el conjunto de dimensiones orientadas a	Fiabilidad	Cumplimiento de compromisos Intereses de solución de problemas Atención inmediata	Ordinal Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4)

<p>expectativas de los usuarios que se encuentran alineadas a metas preestablecidas con fines y propósitos superiores a la administración pública, el mismo que tendrá resultados cuantificables enmarcados en el interés y necesidades de los usuarios.(CLAD,2008, citado en Peñafiel ,2018)</p>	<p>la fiabilidad, seguridad, empatía, aspectos tangibles y la capacidad de respuesta</p>			Muy de acuerdo (5)
		Seguridad	<p>Confianza Promotores ambientales debidamente identificados Medidas de seguridad Bioseguridad ante COVID-19</p>	<p>Ordinal Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)</p>
		Capacidad de respuesta	<p>Servicio oportuno Tiempo del servicio brindado Satisfacen inquietudes Calidad del servicio</p>	<p>Ordinal Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)</p>
		Empatía	<p>Buen trato Horarios convenientes Preocupación por necesidades</p>	<p>Ordinal Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)</p>
		Aspectos tangible	<p>Equipamiento innovador Adecuada presentación Materiales y herramientas Capacitaciones comprensibles</p>	<p>Ordinal Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)</p>

Anexo 3. Instrumento/s de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS

Estimado participante, el presente instrumento busca recopilar información sobre la gestión de residuos sólidos en su localidad; para ello, se agradece responder con sinceridad según su experiencia las siguientes preguntas.

1. Datos personales:

1.1. Sexo:

- a) Femenino b) Masculino

1.2. Junta vecinal, barrio o dirección de su vivienda:

.....

2. Preguntas

Marque con un aspa (X) la alternativa que considere correcta en cada pregunta según la siguiente escala valorativa:

ESCALA VALORATIVA				
1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo

TRANSPORTE DE RESIDUOS SÓLIDOS	ESCALA DE VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
1. ¿Considera usted que la ruta que recorre el camión recolector es adecuada?					
2. ¿Usted considera que el horario de recolección de los residuos por parte del camión recolector es el indicado?					
3. ¿Para usted es suficiente el tiempo de espera del camión recolector?					
RECOLECCIÓN SELECTIVA	ESCALA DE VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
4. ¿Considera usted que la cantidad de personal a cargo de la recolección de residuos es suficiente?					
5. ¿Usted considera que el trabajo realizado durante la recolección de residuos sólidos es eficiente?					

6. A su parecer, ¿El equipamiento (movilidad y herramientas) durante la recolección de residuos sólidos es el idóneo?					
7. ¿Considera usted que la recolección de residuos sólidos inorgánicos (botellas, vidrios, cartón y otros) son debidamente separados al momento de su recojo?					
8. ¿Considera usted que la recolección de residuos sólidos orgánicos (restos de frutas, verduras y otros) son debidamente separados al momento de su recojo?					
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	ESCALA DE VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
9. ¿Considera usted que el personal de limpieza pública posee uniformes e implementos necesarios para la realización de su labor?					
10. ¿Considera usted que el personal de limpieza pública posee implementos de bioseguridad necesarios ante el COVID-19 para la realizar su labor?					
COMPROMISO MUNICIPAL	ESCALA DE VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
11. ¿Considera usted que la entidad municipal de su localidad ejecuta adecuadamente el programa de segregación en la fuente y reciclaje?					
12. A su parecer, ¿La entidad municipal de su localidad realiza acciones adecuadas para la prevención y erradicación de puntos críticos?					
13. ¿Usted considera que la entidad municipal de su localidad dispone adecuadamente los contenedores de residuos sólidos y en cantidad suficiente?					
14. En su localidad, ¿Se ha presentado frecuentes problemas ambientales producidos por residuos sólidos?					
15. A su parecer, ¿La actual gestión municipal ha mejorado el manejo de los residuos sólidos en su localidad?					
SEGREGACIÓN EN LA FUENTE	ESCALA DE VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
16. Considera suficientes las capacitaciones recibidas por la entidad municipal para la correcta separación de residuos inorgánicos (botellas PET, cartón, latas y otros)					
17. Considera suficientes las capacitaciones recibidas por la entidad municipal para la correcta separación de residuos orgánicos (cascara de frutas, restos de verduras, otros)					

PRACTICAS DE REAPROVECHAMIENTO	ESCALA DE VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
18. Considera adecuadas las capacitaciones recibidas por la entidad para generar prácticas de reciclaje dentro de su hogar o establecimiento					
19. Considera adecuadas las capacitaciones recibidas por la entidad que incentiven las buenas prácticas de reutilización de algunos objetos antes de convertirlos en residuos					
PROMOCION DE BUENAS PRACTICAS Y CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE	ESCALA DE VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
20. La entidad promueve el uso de una bolsa exclusiva para cada tipo de residuos (inorgánicos y orgánicos) como parte de una buena segregación y reciclaje					
21. ¿Usted recibe capacitación por parte de los promotores ambientales sobre el adecuado manejo de los residuos sólidos?					
22. ¿Usted está dispuesto (a) a participar en las diferentes actividades promovidas por su entidad municipal para un adecuado manejo de residuos sólidos?					
MANEJO DE RESIDUOS PELIGROSOS MUNICIPALES	ESCALA DE VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
23. La entidad realiza una segregación diferenciada según el tipo de residuos peligrosos (biocontaminados, explosivos, químicos y otros).					
24. La entidad realiza una recolección especial según el tipo de residuos peligrosos (biocontaminados, explosivos, químicos y otros)					

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Estimado participante, el presente instrumento busca recopilar información de acuerdo a su experiencia o percepción sobre el servicio de limpieza pública y recolección de residuos sólidos brindado por la entidad municipal correspondiente a su localidad; para ello, se agradece responder con sinceridad según su experiencia las siguientes preguntas.

3. Datos personales:

3.1. Sexo:

- a) Femenino
- b) Masculino

3.2. Junta vecinal, barrio o dirección de su vivienda:

.....

4. Preguntas

Marque con un aspa (X) la alternativa que considere correcta en cada pregunta según la siguiente escala valorativa:

ESCALA VALORATIVA				
1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De cuerdo	Muy de acuerdo

FIABILIDAD	ESCALA DE VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
1. ¿Usted percibe el cumplimiento de compromisos por parte de la entidad municipal que brinda el servicio de la limpieza pública?					
2. ¿Usted percibe que la entidad municipal que brinda el servicio de la limpieza, posee el interés de solucionar los problemas respecto al mal manejo de los residuos sólidos?					
3. ¿La entidad municipal encargada del servicio, presta atención inmediata frente a problemas ambientales vinculados al manejo inadecuado de residuos sólidos?					

SEGURIDAD	ESCALA DE VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
4. A su percepción, el personal responsable del servicio le genera confianza frente a su labor					
5. Usted recibe capacitaciones sobre segregación y reciclaje por parte de promotores ambientales debidamente identificados?					
6. Considera usted que se brinda el servicio teniendo en cuenta las adecuadas medidas de seguridad por parte del personal de limpieza?					
7. Considera usted que se brinda el servicio de limpieza pública teniendo en cuenta las adecuadas medidas de bioseguridad ante el COVID-19 por parte del personal de limpieza y promotores ambientales?					
CAPACIDAD DE RESPUESTA	ESCALA DE VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
8. ¿Considera usted que el servicio de limpieza pública y recolección de residuos se brinda de manera oportuna?					
9. ¿Considera usted que el tiempo de servicio brindado es suficiente?					
10. ¿Considera usted que los promotores ambientales satisfacen sus inquietudes frente a la adecuada segregación y reciclaje?					
11. ¿Considera usted que está recibiendo un servicio de calidad?					
EMPATÍA	ESCALA DE VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
12. ¿Usted considera que la entidad municipal a través de sus responsables, personal de limpieza y promotores ambientales, brindan el servicio con un buen trato hacia la población?					
13. ¿El servicio de limpieza pública y recolección de residuos sólidos se brinda en horarios convenientes para el usuario?					
14. ¿La entidad municipal como responsable del servicio brindado muestra preocupación por las necesidades de los usuarios?					

ASPECTOS TANGIBLES	ESCALA DE VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
15. ¿Se cuenta con equipo innovador para brindar el servicio de limpieza pública a la población?					
16. ¿El personal del servicio de limpieza pública muestra una adecuada presentación mientras realiza su labor?					
17. ¿El personal del servicio de limpieza pública cuenta con los materiales y herramientas adecuadas para realizar su labor de mejor manera?					
18. ¿Los promotores ambientales brindan capacitaciones comprensibles sobre el manejo de residuos sólidos y cuidado del medio ambiente?					

Anexo 4. Validación de instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 : Transporte de residuos sólidos							
1	¿Considera usted que la ruta que recorre el camión recolector es adecuada?	X		X		X		
2	¿Usted considera que el horario de recolección de los residuos por parte del camión recolector es el indicado?	X		X		X		
3	¿Para usted es suficiente el tiempo de espera del camión recolector?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 : Recolección selectiva							
4	¿Considera usted que la cantidad de personal a cargo de la recolección de residuos es suficiente?	X		X		X		
5	¿Usted considera que el trabajo realizado durante la recolección de residuos sólidos es eficiente?	X		X		X		
6	A su parecer, ¿El equipamiento (movilidad y herramientas) durante la recolección de residuos sólidos es el idóneo?	X		X		X		
7	¿Considera usted que la recolección de residuos sólidos inorgánicos (botellas, vidrios, cartón y otros) son debidamente separados al momento de su recojo?	X		X		X		
8	¿Considera usted que la recolección de residuos sólidos orgánicos (restos de frutas, verduras y otros) son debidamente separados al momento de su recojo?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 : Seguridad y salud en el trabajo							
9	¿Considera usted que el personal de limpieza pública posee uniformes e implementos necesarios para la realización de su labor?	X		X		X		
10	¿Considera usted que el personal de limpieza pública posee implementos de bioseguridad necesarios ante el COVID 19 para la realizar su labor?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4 : Compromiso Municipal							
11	¿Considera usted que la entidad municipal de su localidad ejecuta adecuadamente el programa de segregación en la fuente y reciclaje?	X		X		X		
12	A su parecer, ¿La entidad municipal de su localidad realiza acciones adecuadas para la prevención y erradicación de puntos críticos?	X		X		X		
13	¿Usted considera que la entidad municipal de su localidad dispone adecuadamente los contenedores de residuos sólidos y en cantidad suficiente?	X		X		X		
14	En su localidad, ¿Se ha presentado frecuentes problemas ambientales producidos por residuos sólidos?	X		X		X		
15	A su parecer, ¿La actual gestión municipal ha mejorado el manejo de los residuos sólidos en su localidad?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5 : Segregación en la fuente							
16	Considera suficientes las capacitaciones recibidas por la entidad municipal para la correcta separación de residuos inorgánicos (botellas PET, cartón, latas y otros)	X		X		X		
17	Considera suficientes las capacitaciones recibidas por la entidad municipal para la correcta separación de residuos orgánicos (cascara de frutas, restos de verduras, otros)	X		X		X		
	DIMENSIÓN 6 : Prácticas de reaprovechamiento							

18	Considera adecuadas las capacitaciones recibidas por la entidad para generar prácticas de reciclaje dentro de su hogar o establecimiento	X		X		X	
19	Considera adecuadas las capacitaciones recibidas por la entidad que incentiven las buenas prácticas de reutilización de algunos objetos antes de convertirlos en residuos	X		X		X	
	DIMENSIÓN 7 : Promoción de buenas prácticas y cuidado del medio ambiente	Si	No	Si	No	Si	No
20	La entidad promueve el uso de una bolsa exclusiva para cada tipo de residuos (inorgánicos y orgánicos) como parte de una buena segregación y reciclaje	X		X		X	
21	¿Usted recibe capacitación por parte de los promotores ambientales sobre el adecuado manejo de los residuos sólidos?	X		X		X	
22	¿Usted está dispuesto (a) a participar en las diferentes actividades promovidas por su entidad municipal para un adecuado manejo de residuos sólidos?	X		X		X	
	DIMENSIÓN 8 : Manejo de residuos peligrosos municipales	Si	No	Si	No	Si	No
23	La entidad realiza una segregación diferenciada según el tipo de residuos peligrosos (biocontaminados, explosivos, químicos y otros).	X		X		X	
24	La entidad realiza una recolección especial según el tipo de residuos peligrosos (biocontaminados, explosivos, químicos y otros)	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./ Mg: Luis Fernando Candado Herrera

C.I: 0940229024

Especialidad del validador: Maestro en Administración de Negocios -MBA

Guayaquil, 19 de mayo del 2022.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Mg. Luis Fernando Candado Herrera

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Fiabilidad							
1	¿Usted percibe el cumplimiento de compromisos por parte de la entidad municipal que brinda el servicio de la limpieza pública?	X		X		X		
2	¿Usted percibe que la entidad municipal que brinda el servicio de la limpieza, posee el interés de solucionar los problemas respecto al mal manejo de los residuos sólidos ?	X		X		X		
3	La entidad municipal encargada del servicio , presta atención inmediata frente a problemas ambientales vinculados al manejo inadecuado de residuos sólidos?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
4	A su percepción, el personal responsable del servicio le genera confianza frente a su labor	X		X		X		
5	Usted recibe capacitaciones sobre segregación y reciclaje por parte de promotores ambientales debidamente identificados?	X		X		X		
6	Considera usted que se brinda el servicio teniendo en cuenta las adecuadas medidas de seguridad por parte del personal de limpieza?	X		X		X		
7	Considera usted que se brinda el servicio de limpieza pública teniendo en cuenta las adecuadas medidas de bioseguridad ante el COVID-19 por parte del personal de limpieza y promotores ambientales?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿Considera usted que el servicio de limpieza pública y recolección de residuos se brinda de manera oportuna?	X		X		X		
9	¿Considera usted que el tiempo de servicio brindado es suficiente?	X		X		X		
10	¿Considera usted que los promotores ambientales satisfacen sus inquietudes frente a la adecuada segregación y reciclaje?	X		X		X		
11	Considera usted que está recibiendo una servicio de calidad?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿Usted considera que la entidad municipal a través de sus responsables, personal de limpieza y promotores ambientales , brindan el servicio con un buen trato hacia la población?	X		X		X		
13	¿El servicio de limpieza pública y recolección de residuos sólidos se brinda en horarios convenientes para el usuario?	X		X		X		
14	La entidad municipal como responsable del servicio brindado muestra preocupación por las necesidades de los usuarios?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Aspectos tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿Se cuenta con equipo innovador para brindar el servicio de limpieza pública a la población?	X		X		X		
16	¿El personal del servicio de limpieza pública muestra una adecuada presentación mientras realiza su labor?	X		X		X		
17	¿El personal del servicio de limpieza pública cuenta con los materiales y herramientas adecuadas para realizar su labor de mejor manera?	X		X		X		
18	¿Los promotores ambientales brindan capacitaciones comprensibles sobre el manejo de residuos sólidos y cuidado del medio ambiente?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./ Mg: Luis Fernando Candado Herrera

C.I: 0940229024

Especialidad del validador: Maestro en Administración de Negocios -MBA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Guayaquil, 19 de mayo del 2022.



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia*		Relevancia*		Claridad*		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1 : Transporte de residuos sólidos							
1	¿Considera usted que la ruta que recorre el camión recolector es adecuada?	X		X		X		
2	¿Usted considera que el horario de recolección de los residuos por parte del camión recolector es el indicado?	X		X		X		
3	¿Para usted es suficiente el tiempo de espera del camión recolector?	X		X		X		
	DIMENSION 2 : Recolección selectiva	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿Considera usted que la cantidad de personal a cargo de la recolección de residuos es suficiente?	X		X		X		
5	¿Usted considera que el trabajo realizado durante la recolección de residuos sólidos es eficiente?	X		X		X		
6	A su parecer, ¿El equipamiento (movilidad y herramientas) durante la recolección de residuos sólidos es el idóneo?	X		X		X		
7	¿Considera usted que la recolección de residuos sólidos inorgánicos (botellas, vidrios, cartón y otros) son debidamente separados al momento de su recojo?	X		X		X		
8	¿Considera usted que la recolección de residuos sólidos orgánicos (restos de frutas, verduras y otros) son debidamente separados al momento de su recojo?	X		X		X		
	DIMENSION 3 : Seguridad y salud en el trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Considera usted que el personal de limpieza pública posee uniformes e implementos necesarios para la realización de su labor?	X		X		X		
10	¿Considera usted que el personal de limpieza pública posee implementos de bioseguridad necesarios ante el COVID 19 para la realizar su labor?	X		X		X		
	DIMENSION 4 : Compromiso Municipal	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Considera usted que la entidad municipal de su localidad ejecuta adecuadamente el programa de segregación en la fuente y reciclaje?	X		X		X		
12	A su parecer, ¿La entidad municipal de su localidad realiza acciones adecuadas para la prevención y erradicación de puntos críticos?	X		X		X		
13	¿Usted considera que la entidad municipal de su localidad dispone adecuadamente los contenedores de residuos sólidos y en cantidad suficiente?	X		X		X		
14	En su localidad, ¿Se ha presentado frecuentes problemas ambientales producidos por residuos sólidos?	X		X		X		
15	A su parecer, ¿La actual gestión municipal ha mejorado el manejo de los residuos sólidos en su localidad?	X		X		X		
	DIMENSION 5 : Segregación en la fuente	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Considera suficientes las capacitaciones recibidas por la entidad municipal para la correcta separación de residuos inorgánicos (botellas PET, cartón, latas y otros)	X		X		X		
17	Considera suficientes las capacitaciones recibidas por la entidad municipal para la correcta separación de residuos orgánicos (cascara de frutas, restos de verduras, otros)	X		X		X		
	DIMENSION 6 : Prácticas de reaprovechamiento	Si	No	Si	No	Si	No	

18	Considera adecuadas las capacitaciones recibidas por la entidad para generar prácticas de reciclaje dentro de su hogar o establecimiento	X		X		X		
19	Considera adecuadas las capacitaciones recibidas por la entidad que incentiven las buenas prácticas de reutilización de algunos objetos antes de convertirlos en residuos	X		X		X		
	DIMENSION 7 : Promoción de buenas prácticas y cuidado del medio ambiente	Si	No	Si	No	Si	No	
20	La entidad promueve el uso de una bolsa exclusiva para cada tipo de residuos (inorgánicos y orgánicos) como parte de una buena segregación y reciclaje	X		X		X		
21	¿Usted recibe capacitación por parte de los promotores ambientales sobre el adecuado manejo de los residuos sólidos?	X		X		X		
22	¿Usted está dispuesto (a) a participar en las diferentes actividades promovidas por su entidad municipal para un adecuado manejo de residuos sólidos?	X		X		X		
	DIMENSION 8 : Manejo de residuos peligrosos municipales	Si	No	Si	No	Si	No	
23	La entidad realiza una segregación diferenciada según el tipo de residuos peligrosos (biocontaminados, explosivos, químicos y otros).	X		X		X		
24	La entidad realiza una recolección especial según el tipo de residuos peligrosos (biocontaminados, explosivos, químicos y otros)	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./ Mg. Gómez Romani, Saúl

DNI: 23802094

Especialidad del validador: Docencia universitaria e investigación pedagógica

Quillabamba, 19 de mayo de 2022.

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

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
 SEDE QUILLABAMBA

 Mgt. Saúl Gómez Romani

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia*		Relevancia*		Claridad*		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Fiabilidad							
1	¿Usted percibe el cumplimiento de compromisos por parte de la entidad municipal que brinda el servicio de la limpieza pública?	X		X		X		
2	¿Usted percibe que la entidad municipal que brinda el servicio de la limpieza, posee el interés de solucionar los problemas respecto al mal manejo de los residuos sólidos ?	X		X		X		
3	La entidad municipal encargada del servicio , presta atención inmediata frente a problemas ambientales vinculados al manejo inadecuado de residuos sólidos?	X		X		X		
	DIMENSION 2: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
4	A su percepción, el personal responsable del servicio le genera confianza frente a su labor	X		X		X		
5	Usted recibe capacitaciones sobre segregación y reciclaje por parte de promotores ambientales debidamente identificados?	X		X		X		
6	Considera usted que se brinda el servicio teniendo en cuenta las adecuadas medidas de seguridad por parte del personal de limpieza?	X		X		X		
7	Considera usted que se brinda el servicio de limpieza pública teniendo en cuenta las adecuadas medidas de bioseguridad ante el COVID-19 por parte del personal de limpieza y promotores ambientales?	X		X		X		
	DIMENSION 3: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿Considera usted que el servicio de limpieza pública y recolección de residuos se brinda de manera oportuna?	X		X		X		
9	¿Considera usted que el tiempo de servicio brindado es suficiente?	X		X		X		
10	¿Considera usted que los promotores ambientales satisfacen sus inquietudes frente a la adecuada segregación y reciclaje?	X		X		X		
11	Considera usted que está recibiendo una servicio de calidad?	X		X		X		
	DIMENSION 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿Usted considera que la entidad municipal a través de sus responsables, personal de limpieza y promotores ambientales , brindan el servicio con un buen trato hacia la población?	X		X		X		
13	¿El servicio de limpieza pública y recolección de residuos sólidos se brinda en horarios convenientes para el usuario?	X		X		X		
14	La entidad municipal como responsable del servicio brindado muestra preocupación por las necesidades de los usuarios?	X		X		X		
	DIMENSION 5: Aspectos tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿Se cuenta con equipo innovador para brindar al servicio de limpieza pública a la población?	X		X		X		
16	¿El personal del servicio de limpieza pública muestra una adecuada presentación mientras realiza su labor?	X		X		X		
17	¿El personal del servicio de limpieza pública cuenta con los materiales y herramientas adecuadas para realizar su labor de mejor manera?	X		X		X		
18	¿Los promotores ambientales brindan capacitaciones comprensibles sobre el manejo de residuos sólidos y cuidado del medio ambiente?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./ Mg. Gómez Romani, Saúl DNI: 23802094

Especialidad del validador: Docencia universitaria e investigación pedagógica

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Quillabamba, 19 de mayo de 2022.

UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
SEDE QUILLABAMBA

Mgt. Saul Gomez Romani

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ⁺		Relevancia ⁺		Claridad ⁺		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 : Transporte de residuos sólidos								
1	¿Considera usted que la ruta que recorre el camión recolector es adecuada?	X		X		X		
2	¿Usted considera que el horario de recolección de los residuos por parte del camión recolector es el indicado?	X		X		X		
3	¿Para usted es suficiente el tiempo de espera del camión recolector?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 : Recolección selectiva								
4	¿Considera usted que la cantidad de personal a cargo de la recolección de residuos es suficiente?	X		X		X		
5	¿Usted considera que el trabajo realizado durante la recolección de residuos sólidos es eficiente?	X		X		X		
6	A su parecer, ¿El equipamiento (movilidad y herramientas) durante la recolección de residuos sólidos es el idóneo?	X		X		X		
7	¿Considera usted que la recolección de residuos sólidos inorgánicos (botellas, vidrios, cartón y otros) son debidamente separados al momento de su recojo?	X		X		X		
8	¿Considera usted que la recolección de residuos sólidos orgánicos (restos de frutas, verduras y otros) son debidamente separados al momento de su recojo?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3 : Seguridad y salud en el trabajo								
9	¿Considera usted que el personal de limpieza pública posee uniformes e implementos necesarios para la realización de su labor?	X		X		X		
10	¿Considera usted que el personal de limpieza pública posee implementos de bioseguridad necesarios ante el COVID 19 para la realización de su labor?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4 : Compromiso Municipal								
11	¿Considera usted que la entidad municipal de su localidad ejecuta adecuadamente el programa de segregación en la fuente y reciclaje?	X		X		X		
12	A su parecer, ¿La entidad municipal de su localidad realiza acciones adecuadas para la prevención y erradicación de puntos críticos?	X		X		X		
13	¿Usted considera que la entidad municipal de su localidad dispone adecuadamente los contenedores de residuos sólidos y en cantidad suficientes?	X		X		X		
14	En su localidad, ¿Se ha presentado frecuentes problemas ambientales producidos por residuos sólidos?	X		X		X		
15	A su parecer, ¿La actual gestión municipal ha mejorado el manejo de los residuos sólidos en su localidad?	X		X		X		
DIMENSIÓN 5 : Segregación en la fuente								
16	Considera suficientes las capacitaciones recibidas por la entidad municipal para la correcta separación de residuos inorgánicos (botellas PET, cartón, latas y otros)	X		X		X		
17	Considera suficientes las capacitaciones recibidas por la entidad municipal para la correcta separación de residuos orgánicos (cascara de frutas, restos de verduras, otros)	X		X		X		
DIMENSIÓN 6 : Practicas de reaprovechamiento								
		Si	No	Si	No	Si	No	

18	Considera adecuadas las capacitaciones recibidas por la entidad para generar prácticas de reciclaje dentro de su hogar o establecimiento	X		X		X		
19	Considera adecuadas las capacitaciones recibidas por la entidad que incentiven las buenas prácticas de reutilización de algunos objetos antes de convertirlos en residuos	X		X		X		
	DIMENSIÓN 7 : Promoción de buenas prácticas y cuidado del medio ambiente	Si	No	Si	No	Si	No	
20	La entidad promueve el uso de una bolsa exclusiva para cada tipo de residuos (inorgánicos y orgánicos) como parte de una buena segregación y reciclaje	X		X		X		
21	¿Usted recibe capacitación por parte de los promotores ambientales sobre el adecuado manejo de los residuos sólidos?	X		X		X		
22	¿Usted está dispuesto (a) a participar en las diferentes actividades promovidas por su entidad municipal para un adecuado manejo de residuos sólidos?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 8 : Manejo de residuos peligrosos municipales	Si	No	Si	No	Si	No	
23	La entidad realiza una segregación diferenciada según el tipo de residuos peligrosos (bioccontaminados, explosivos, químicos y otros).	X		X		X		
24	La entidad realiza una recolección especial según el tipo de residuos peligrosos (bioccontaminados, explosivos, químicos y otros)	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Se detalla en la siguiente ficha de observaciones

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./ Mg: Nina Vargas, Cecilia Rosa

DNI: 75418928

Especialidad del validador: Maestro en Ciencias con Mención Ecología y Gestion Ambiental

Cusco, 20 de mayo del 2022.

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

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Mcs. Cecilia Rosa Nina Vargas
 DNI: 75418928

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Fiabilidad							
1	¿Usted percibe el cumplimiento de compromisos por parte de la entidad municipal que brinda el servicio de la limpieza pública?	X		X		X		
2	¿Usted percibe que la entidad municipal que brinda el servicio de la limpieza, posee el interés de solucionar los problemas respecto al mal manejo de los residuos sólidos ?	X		X		X		
3	La entidad municipal encargada del servicio , presta atención inmediata frente a problemas ambientales vinculados al manejo inadecuado de residuos sólidos?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
4	A su percepción, el personal responsable del servicio le genera confianza frente a su labor	X		X		X		
5	Usted recibe capacitaciones sobre segregación y reciclaje por parte de promotores ambientales debidamente identificados?	X		X		X		
6	Considera usted que se brinda el servicio teniendo en cuenta las adecuadas medidas de seguridad por parte del personal de limpieza?	X		X		X		
7	Considera usted que se brinda el servicio de limpieza pública teniendo en cuenta las adecuadas medidas de bioseguridad ante el COVID-19 por parte del personal de limpieza y promotores ambientales?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿Considera usted que el servicio de limpieza pública y recolección de residuos se brinda de manera oportuna?	X		X		X		
9	¿Considera usted que el tiempo de servicio brindado es suficiente?	X		X		X		
10	¿Considera usted que los promotores ambientales satisfacen sus inquietudes frente a la adecuada segregación y reciclaje?	X		X		X		
11	Considera usted que está recibiendo una servicio de calidad?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿Usted considera que la entidad municipal a través de sus responsables, personal de limpieza y promotores ambientales , brindan el servicio con un buen trato hacia la población?	X		X		X		
13	¿El servicio de limpieza pública y recolección de residuos sólidos se brinda en horarios convenientes para el usuario?	X		X		X		
14	La entidad municipal como responsable del servicio brindado muestra preocupación por las necesidades de los usuarios?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Aspectos tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿Se cuenta con equipo innovador para brindar el servicio de limpieza pública a la población?	X		X		X		
16	¿El personal del servicio de limpieza pública muestra una adecuada presentación mientras realiza su labor?	X		X		X		
17	¿El personal del servicio de limpieza pública cuenta con los materiales y herramientas adecuadas para realizar su labor de mejor manera?	X		X		X		

18	¿Los promotores ambientales brindan capacitaciones comprensibles sobre el manejo de residuos sólidos y cuidado del medio ambiente?	X		X		X		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Se detalla en la siguiente ficha de observaciones

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./ Mg: Nina Vargas, Cecilia Rosa

DNI: 75418928

Especialidad del validador: Maestro en Ciencias con Mención Ecología y Gestión Ambiental

Cusco, 20 de mayo del 2022.

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

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Mcs. Cecilia Rosa Nina Vargas
DNI: 75418928



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CALDERON PANIAGUA DENNYS GEOVANNI, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión integral de residuos sólidos y satisfacción de los usuarios del servicio brindado por una entidad municipal de Quillabamba, Cusco - 2022", cuyo autor es VARGAS ORCOTORIO ALEXANDRA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 02 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CALDERON PANIAGUA DENNYS GEOVANNI DNI: 70082745 ORCID 0000-0002-6569-0634	Firmado digitalmente por: DCALDERONPA el 02-08-2022 18:20:41

Código documento Trilce: TRI - 0387946